

[事案 2019-181] 死亡保険金支払請求

・令和2年3月23日 裁定終了

<事案の概要>

担当者の電話対応が不適切であったことを理由に、失効の取消しおよび死亡保険金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

実弟（故人）が平成15年1月に契約し、平成29年7月に失効した平準定期保険について、保険会社からの電話に自分が出た際に、実弟は病気で電話に出られないので、代わりに聞いて本人に伝えると言っても、本人でないと話ができないと言われ、保険料が未納になっていることの説明をしてくれなかった。説明を受けていれば本契約が失効することはなかったため、失効を取り消して、死亡保険金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

電話に出た申立人に対し、担当者は、「ご契約者宛に明日発送でお手紙をお送りするので、内容をご確認頂くようお願いください」と依頼し、翌日付けで「保険料口座振替のご案内ー失効等防止手続きのお願いー」を送付しており、本契約が失効したことについて責任はないため、申立人の請求に応じることはできない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、本契約が失効した経緯等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、担当者の電話対応が不適切であったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続きを終了した。