

## **[事案 2019-194] 慰謝料請求**

・令和2年5月26日 裁定終了

### **<事案の概要>**

保険会社の不適切な対応等を理由に、慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成21年11月に契約した終身保険について、以下等の理由により、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 保険会社の支社の職員（以下「支社職員」）より、恫喝行為および面談の強要をされ、また、面談の約束を守らなかったため、精神的苦痛を被った。
- (2) 入院に伴う給付金請求について、保険会社のコンタクトセンターに問い合わせ、郵送で書類のやり取りをしたが、現地営業所に入院情報の連携がなされていなかったため、営業担当者のサポートを受けられず、不健康な状態で自力手続を強いられた。
- (3) 更新プランは更新日の半年前には提案されていなくてはならず、再三請求したが、最初の提案がなされたのは、更新日の約3か月前であった。

### **<保険会社の主張>**

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 支社職員が恫喝行為や面談の強要をしたことや、面談の約束を守らなかったという事実はない。
- (2) 給付金請求をしたい旨の連絡があったことや入院情報は、営業担当者及び現地営業所に連携はしていないが、営業担当者を経由しての給付金請求ができることの案内はしているため特に問題はなく、また、給付金請求について申立人に具体的な不利益も生じていない。
- (3) 営業担当者は、更新日の約10か月前に更新プランを申立人に渡しているが、その後の検討が進まなかったのは、申立人が上記(2)の主張に係る苦情を申し出たことが原因である。

### **<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、当時の状況等を把握するため、申立人および支社職員に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、支社職員が不適切な対応を行ったこと、保険会社の態勢不備および更新案提示の遅滞は認められず、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。