

[事案 2019-81] 死亡保険金支払請求

・令和2年1月2日 和解成立

<事案の概要>

オペレーターおよび保全担当者から、死亡保険金が満額支払われると説明を受けたことを理由に、支払済みの死亡保険金との差額の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

被保険者である親が亡くなったので、平成29年3月に親が乗合代理店を通じて契約した終身保険にもとづき、死亡保険金を請求したところ、契約日から2年以内の死亡であったため、既払込保険料相当額の死亡保険金が支払われたが、以下等の理由により、死亡保険金満額および遅延損害金を支払ってほしい。これが認められない場合は、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 契約時、募集人から責任開始日についての説明はあったが、契約日についての説明はなかった。
- (2) オペレーターから、死亡保険金を満額受け取れると理解できる説明を受けた。
- (3) 保全担当者から、契約から2年経過しているので死亡保険金を満額受け取れると説明を受けたため、葬儀のオプション発注をした。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、契約日を誤解させるような説明は行っていない。
- (2) オペレーターは、死亡保険金請求については担当者からの案内になる旨の回答をしたのみで、死亡保険金が満額支払われると誤解させるような説明はしていない。
- (3) 保全担当者が、死亡保険金が満額支払われると誤説明をしたのは事実だが、その約3時間後に正確な支払額に訂正している。

<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、死亡保険金請求時の状況等を把握するため、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、募集人およびオペレーターの誤説明は認められず、保全担当者の誤説明により申立人に慰謝料等を受け取るべき財産的損害が発生しているとは認められないが、募集人の説明が的確に行われていたかについては疑問が残るため、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。