

[事案 2021-240] 慰謝料請求

・令和5年1月23日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社の説明義務違反等を理由に、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8年3月に契約した定期保険特約付終身保険について、令和3年2月に医療特約の満期を迎え、更新せず医療特約は終了したが、以下の理由により慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 保険料払込満了となる2か月前までであれば、告知なしで新しい保険に加入することができるプラン（医療保障変更制度）を保険会社の職員に教えてもらっていたら、そのプランを選択していた。
- (2) 保険会社の職員に、契約の見直し等について何度も電話やメールで連絡したが、返事がなかった。

<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) 医療保障変更制度は、当社と新たな契約を締結することであり、当社が新たな契約を提案しなければならない義務はなく、医療保障制度についての説明義務はない。
- (2) 申立人は、医療保障の継続に消極的であり、医療保障変更制度の対象となる新規の医療保障は限られていることから、申立人が医療保障変更制度を利用した可能性はほとんどないと思われる。
- (3) 当社の職員は、申立人からメールをもらった後に折り返し電話を行っていた。ただし、携帯電話の不具合等により、令和2年12月頃からは、携帯電話をほぼ使用しておらず、迷惑メールが来ることも多くあまりメールは見えていなかった。

<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、保険期間満了前後の状況等を把握するため、申立人ならびに保険会社職員および職員の上席者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社の説明義務違反は認められず、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、手続を終了した。