

## **[事案 2022-168] 障害保険金支払請求**

・令和5年5月12日 和解成立

※本事案の申立人は、法人である。

### **<事案の概要>**

約款上の支払事由に該当しないことを理由に、障害保険金が支払われなかったことを不服として、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>**

令和4年5月に膵がんにより被保険者が死亡したため、平成29年4月に契約した障害保障保険にもとづき障害保険金を請求したところ、被保険者が生前に身体障害者手帳の交付を受けていないため支払事由に該当しないとして支払われなかった。しかし、以下等の理由により、障害保険金を支払ってほしい。

- (1)被保険者の死亡後、募集人から保険金は間違いなく支払われると言われた。
- (2)請求書類は、募集人から指示された通りに準備した。

### **<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)被保険者は、身体障害者手帳1級～3級の交付を受けておらず、障害保険金の支払事由に該当しない。
- (2)請求書類の確認を受けた際、募集人の説明が不十分であったことから、申立人配偶者に誤解を与え、身体障害者手帳の交付申請の機会を失われた可能性があるため、診療記録の開示、担当医からのヒアリング等により、被保険者の生前の身体障害状態が1級～3級に相当することが確認できれば、障害保険金を支払う意向がある。

### **<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、請求時の状況等を把握するため、申立人代表者および申立人代表者の配偶者、ならびに募集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、以下の理由により、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。

- (1)保険会社は、保険会社の主張(2)のとおり、被保険者の生前の身体障害状態が1級～3級に相当することが確認できれば、障害保険金を支払う意向がある旨、主張している。
- (2)募集人は、申立人代表者の配偶者から依頼されて、保険金請求手続に必要な書類を入手するため市役所の担当者に電話をしているが、必要書類が「身体障害者手帳の交付申請書」と「要介護認定申請書」のいずれかを明確に認識しないまま、市役所担当者が提示した書類（要介護認定申請書）を申立人の配偶者に送付するよう依頼したことを認めており（本来の必要書類は、身体障害者手帳の交付申請書）、このような募集人の対応が、本件紛争を拗らせた一因になっている。