

[事案 2022-47] 認知症保険金支払請求

・令和4年10月3日 裁定終了

※本事案の申立人は、認知症保険金受取人の配偶者（相続人）である。

<事案の概要>

認知症保険金の請求について、担当者の案内が不十分であったこと等を理由に、認知症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>

配偶者（契約者・被保険者・認知症保険金受取人）が、令和3年8月に認知症の診断を受けたことから、令和元年7月に契約した認知症保険にもとづき認知症保険金を請求するため、令和3年9月に要介護認定申請を行ったが、同年10月に配偶者が死亡し、申請が取り消され、要介護認定が間に合わず、保険金を請求することができなかった。しかし、以下の理由により認知症保険金を支払ってほしい。

- (1) 医師から認知症と告げられた直後に、保険金の請求について担当者に連絡したが、「市役所に行ってください」としか案内されず、請求方法の詳細が記載された保険金請求書類も送られてこなかったため、配偶者は生前に要介護認定を受けられなかった。
- (2) 担当者のほかに、上司や営業オフィスの事務担当者も、保険金請求手続の申出があったことは認識していたと言うが、それならば請求手続が進まない状況を疑問に思うべきである。

<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) 被保険者には要介護1以上の認定がないため、本契約の支払要件に該当しない。
- (2) 担当者は、保険金の請求について何度も説明しているし、申立人のために市役所に同行するなど精力的に対応しており、落ち度はない。

<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、保険金請求時の状況等を把握するため、申立人および担当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、申立人の主張は認められず、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。