

## [事案 2023-107] リビング・ニーズ保険金支払請求

・令和 5 年 12 月 5 日 和解成立

### <事案の概要>

担当者の説明不足を理由に、リビング・ニーズ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>

平成 27 年 2 月に契約した収入保障保険（リビング・ニーズ特約付加）について、以下の理由により、余命宣告を受けた平成 30 年当時のリビング・ニーズ保険金を支払ってほしい。

- (1)平成 30 年に下行結腸がんのステージ 4 として半年の余命宣告を受け、その時に保険会社のコールセンターに給付金の請求に関する問い合わせをしたが、リビング・ニーズ特約についての説明はなく、リビング・ニーズ保険金を請求する機会を失った。
- (2)保険会社は、コールセンターへの問い合わせの際、余命宣告に関する申し出はなかったなどと主張しているが、自分の妻は、当初から末期がんということを伝えており、「余命」という言葉を言わなくともプロであればリビング・ニーズ特約のことを説明すべきであった。

### <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)診断書によれば、余命宣告に関して、「無治療なら余命 6 か月以内と告げた」と記載されており、申立人の主張する余命告知は「無治療なら」という条件付のものであり、約款に定められている「余命が 6 か月以内」の要件を満たさない。
- (2)申立人の妻から、複数回コールセンターへの問い合わせがなされているが、いずれも申立人の余命に関する申し出はなく、コールセンターの担当者が、限られた会話の中から申立人が余命宣告を受けたことを推測することは困難である。

### <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、保険会社へ問い合わせた時の状況等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、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。

- (1)申立人の妻は、下行結腸がんに関し、複数回にわたり保険会社に問い合わせをしており、大腸がんでステージ 4 にまでなっているということ伝え、支払対象となる保険金・給付金等がないかを尋ねている様子が窺える。このような場合、保険会社としては、少なくともより親切に申立人の病状の聞き取りを行い、申立人の病状に鑑みて請求できる可能性のある給付金等について広く説明し、本契約にはリビング・ニーズ特約が付加されているということも伝えるか、念のため、リビング・ニーズ特約用の診断書用紙も送付するなどの対応をすることが望ましかった。
- (2)本契約には、保険料払込免除特約が付加されており、同請求がなされたのは、後にリビング・ニーズ特約が付加されていることに気がついて問い合わせをした令和 5 年 1 月になってからである。保険会社に大腸がんで確定診断されていることを明確に伝えていることか

らすれば、担当者の対応としては、保険料払込免除事由に該当する可能性があることを伝え、保険料払込免除請求書を送付すべきであった。