

[事案 2023-2] 死亡保険金支払請求

・令和 6 年 3 月 26 日 裁定打切り

<事案の概要>

死亡保険金受取人が変更されていたことにより、死亡保険金が支払われなかったことを不服として、死亡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 月に元配偶者が死亡したため、平成 7 年 2 月に元配偶者が契約した終身保険（被保険者：元配偶者、死亡保険金受取人（以下、「受取人」）：申立人）にもとづき、死亡保険金の支払いについて保険会社に問い合わせたところ、本契約は受取人が変更されているため、自分には支払われないと回答された。しかし、以下の理由により、受取人の変更は無効であることから、自分に死亡保険金を支払ってほしい。

- (1) 約款および改正前商法第 675 条 2 項により、保険事故発生時に受取人が確定する。保険事故時の契約上の受取人は自分であるため、自分に保険金請求権がある。
- (2) 受取人変更手続が約款の条件に当てはまっておらず、効力発生要件を満たしていない。保険会社への電話だけでは対抗要件を充足していない。
- (3) コールセンターへの受取人変更の電話が、契約者本人によるものか疑問である。
- (4) 電話での変更申出時に保険会社から再考を求めていたので、受取人変更を受諾していないことになる。
- (5) 元配偶者は、確実に保険金を目的の人物に渡すためにリビング・ニーズを申請した。リビング・ニーズにより目的を達成していたため、受取人変更の必要がなくなり、受取人変更の意思は消滅していた。

<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) 法的には、契約者が亡くなる前のコールセンターへの申し出により、受取人変更が有効になされていた。このため、契約者死亡時に受取人は変更されていた。
- (2) 約款に定める必要書類の提出は、受取人変更の効力要件を定めたものではなく、保険会社への対抗要件を定めたものであるため、保険会社より受取人変更を認めることを妨げるものではない。
- (3) コールセンターでは本人確認は厳密に実践しており、契約者本人であることは間違いない。
- (4) コールセンターへの申し出に対し、モラルリスクを懸念して契約者に再考を促したことは事実であるが、受取人変更の効力を否定するものではない。
- (5) 変更後の受取人に対し実質的に死亡保険金を支払うためリビング・ニーズ特約を請求したことと推察されるが、この請求をしたことで受取人変更の意思表示が失われるものではなく、むしろ受取人変更の意思が確定的に存していたことを推認させる。

<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、受取人変更の連絡があった前後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、以下の理由により、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 本件では、コールセンターへの電話で契約者の確定的意思表示が表示されていたかが問題となるが、電話で受取人変更の意思表示をしたのが、契約者本人であったかどうか、また、契約者に、意思表示の当時法律的な判断ができるだけの意思能力があったかどうかを確認するためには、コールセンターの通話の鑑定や、コールセンター担当者、契約者の主治医等の証人尋問、ならびに契約者の意思が確定的なものであったのかを認定するための事情の有無を判断するための第三者の証人尋問等の手続等が必要となる。
- (2) しかしながら、裁定審査会は裁判外紛争処理機関であり、以上のような証拠収集や利害関係人の参加の手続を有しておらず、上記の要請を満たすことは困難であることから、訴訟において解決することが相当と判断する。