

[事案 2023-212] 災害保険金支払請求

・令和6年7月11日 裁定不調

<事案の概要>

約款の支払事由に該当しないことを理由に、災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12月に、配偶者が介護福祉施設から救急搬送された病院で死亡したため、平成元年10月に契約した終身保険にもとづき、死亡保険金および災害保険金を請求したところ、死亡保険金は支払われたが、災害保険金については約款の支払事由に該当しないことを理由に支払われなかった。しかし、以下等の理由により災害保険金を支払ってほしい。

- (1) 配偶者の死因は、転倒による窒息であり、災害保険金の支払事由に該当する。
- (2) 保険会社は、令和5年3月の文書には、配偶者が大量に嘔吐し窒息したことにより死亡したかのような記載をしているが、一方、介護福祉施設の日誌には、嘔吐した後にベッドから転倒し、意識がなく、救急搬送されたことまで記載されている。日誌の内容を最後まで記載せず、嘔吐したことまでの事実しか記載しないことは不当である。
- (3) 災害保険金請求後の保険会社の対応は遅く、令和5年3月の文書は、自分が書面による説明を待っている旨を記載した文書を送付したところ、作成日から1か月以上経過してからようやく届いた。同年6月下旬付け文書は、同年7月中旬に届いた。

<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) 申立人配偶者は、ベッドの上から転倒したことが原因で窒息したのではなく、嘔吐物により窒息し、死亡した。そのため、約款で規定する災害保険金の支払事由の除外事由に該当する。
- (2) 令和5年3月の文書は、当社の担当者が申立人に電話で説明した際に、これ以上の対応は不要と判断したため、申立人から連絡があるまで同文書を送付していなかった。同年6月下旬付け文書は、申立人に文書を郵送する旨を電話で伝えた上で郵送したために、到達まで時間を要することとなった。
- (3) 申立人の請求に応じることはできないが、文書による説明に時間を要したこと、申立人には当社による事実確認に協力いただいたにもかかわらず、当社の対応により「電話1本の報告で終了」させるかのような印象を抱かせたことについては、お詫びする。

<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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 申立人は保険会社に対し、災害保険金が支払われない理由の明確な説明を求めていたとこ

ろ、保険会社の担当者は、当該理由を記載した書面を作成したものの、申立人との電話の中で書面による説明は不要と判断し、書面を郵送しなかった。

- (2) 保険会社としては、申立人に対する書面による回答として、約款上の災害保険金の支払事由、申立人配偶者について保険会社が把握している概要、申立人配偶者が死亡した原因は約款に定める不慮の事故の除外事由に該当することを記載した文書を準備していた以上、これを速やかに送付し、口頭で補足するなど、配偶者を亡くされた申立人に対し、もう一段丁寧な対応をしていれば、本件の紛争は避けられたと思われる。