

[事案 2023-236] 障害保険金支払請求

・令和6年3月19日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由に、障害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2年7月頃、被保険者が子宮がん肉腫の多発骨転移により歩行困難な状況となったため、平成29年11月に契約した障害保障保険にもとづき、障害保険金を請求する準備をしていたところ、被保険者が死亡したことにより必要書類の準備ができず、障害保険金も支払われなかった。しかし、以下の理由により、障害保険金を支払ってほしい。

- (1) 契約締結の際、「本契約は障害者手帳連動です」との簡単な説明は受けたかもしれないが、身体障害者手帳の交付に対して長期にわたる特別な申請等が必要となることは説明されなかった。
- (2) 自分は、令和3年6月頃、コールセンターに障害保険金の請求に関する問い合わせをしたが、コールセンターの返答は「行政に身体障害者手帳の申請をしてください。手帳が交付されましたらお手続きします」という非常に簡単なものであった。知識のない者が身体障害者手帳の申請手続を行うことは大変な負担であった。

<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) 身体障害者手帳の交付がなく、約款上の支払事由には該当しない。
- (2) 募集時の商品説明等において、募集人は、身体障害者手帳の申請手続や方法に関する説明はしていないものの、支払事由(身体障害者手帳1～3級の交付)については説明している。
- (3) 当社は、コロナ禍による医療機関の事情を理由に身体障害者手帳の交付に至らなかったやむを得ない客観的事実があれば約款の支払事由に該当したものとみなして支払うことも視野に入れて検討を重ねたが、調査の結果、やむを得ない事情は認められなかった。

<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、身体障害者手帳の交付手続に関する事情等を確認するため、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、募集人の説明が不十分であったこと等は認められず、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。