

[事案 2023-80] 損害賠償請求

・令和6年3月13日 裁定打切り

※本事案の申立人は、[事案 2023-81] の申立人と同一人である。

<事案の概要>

保険会社が死亡保険金受取人変更手続用紙を交付しなかったことを不服として、死亡保険金相当額の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年11月に自分の配偶者が契約した組立型保険（被保険者：配偶者、死亡保険金受取人：配偶者の兄）について、配偶者が令和4年6月に死亡したが、以下の理由により、死亡保険金相当額を損害賠償してほしい。

- (1)約款やホームページ上の記載によれば、死亡保険金受取人変更のための手続用紙の交付を求められた場合は、保険会社は無条件に交付しなければならない。しかし、保険会社は契約者（配偶者）の意思能力がないと主張し、手続用紙を交付しなかった。
- (2)令和4年4月8日には、保険会社が契約者の意思能力を認めて手続用紙を交付し、同月15日には意思能力があったと判断したことを明言しているが、同月19日の面談で意思能力を確認するルールがあるとして意思能力の確認を遅滞させ、不十分な環境と不十分な質問において意思能力がない旨の誤った判断をしている。
- (3)保険会社の違法な手続用紙交付拒否により、死亡保険金受取人を変更する機会を奪われたまま契約者が死亡し、本来であれば受取人となるはずであった自分が受取人になれず、死亡保険金の支払いを受けることができなくなった。

<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)死亡保険金受取人の変更については、契約者の明確な意思表示を確認する必要があり、通常は所定の名義変更請求書を提出させることで意思表示を確認している。契約者が入院中の場合には、社内ルールに従って契約者と面談の上、意思能力の有無を確認している。
- (2)死亡保険金受取人の変更の申し出は終始申立人からで、契約者からはなかった。申立人による契約者の体況についての発言を踏まえると、契約者の意思能力の存在に疑義があった。
- (3)令和4年4月15日の段階で、申立人に意思能力があったと判断したことを当社が明言した事実はない。
- (4)オンライン面談を通しての意思確認は適正に行われており、外部の音が室内に響き渡ることもなく、映像もはっきりしていて、申立人の音声は明瞭に聞き取れていたが、契約者は発語等外部への意思表示が非常に困難な状態であった。
- (5)入院・手術証明書でも、認知症の傷病発生日は令和3年1月頃と医師推定がなされている。
- (6)意思能力に疑義が存在する契約者に名義変更請求書を交付しなかった対応は妥当である。

<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、申立人が死亡受取人変更手続を依頼して以降の保険会社とのやり取り等を確認するため、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) 申立人は、配偶者が死亡保険金受取人変更手続を行うことにより、受取人となり、保険金を受領する利益を得られたことが、侵害利益であると主張しているが、申立人のこの利益が法的保護に値する利益と認められるためには、①配偶者が死亡保険金受取人を申立人に変更し、かつ変更手続をする確定的な意思が存在したこと、および②死亡保険金受取人変更の意思を形成し、かつ変更手続をしようとした時に意思能力（事理弁識能力）が存在したことが必要となる。
- (2) これらの事実を認定するためには、申立人の陳述のみならず、配偶者がその意思を表明したときの客観的な状況、かかる意思を形成するに足りる客観的な事実の存在、当時の意思能力の有無を明らかにする客観的証拠を必要とし、その認定のためには、診療検査記録や入院時の医師および第三者の証言等が必要となるが、裁定審査会は裁判外紛争処理機関であり、裁判所でなされるような、証人尋問手続や、第三者に対する文書送付嘱託、文書提出命令等の手続はなくその権限もないため、上記事実認定をすることは困難である。