

## **[事案 2023-81] 損害賠償請求**

・令和6年3月27日 和解成立

※本事案の申立人は、[事案 2023-80] の申立人と同一人である。

### **<事案の概要>**

保険会社が婚姻後の改姓手続書類を交付する時期を引き延ばしたことを理由に、慰謝料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11月に契約した組立型保険（契約者・死亡保険金受取人：A工業の代表者である自分、被保険者：従業員B）、および医療保険（契約者・死亡時払戻金受取人：A工業の代表者である自分、被保険者：従業員B）について、令和4年3月下旬に自分がBと婚姻したため、改姓手続を行おうとしたところ、保険会社から手続書類の交付を引き延ばされた。以下の理由により、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 保険会社のホームページや約款の記載からは、保険会社は契約者の改姓のための手続書類の交付を求められた場合には、無条件にその交付をしなければならないことになっている。
- (2) 自分が婚姻後の改姓手続を申し出ていたにもかかわらず手続書類を交付する時期を引き延ばし、死亡保険金受取人変更手続については、受取人の意思能力確認の必要がある旨、意思能力確認のためには複数の社員で受取人と直接面談する必要がある旨など、約款に記載がないルールを示しつつそのルールの根拠を明示しない。自分にかかる行為により多大な精神的苦痛を受けた。

### **<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) 申立人からの改姓手続の申出にあたり、申立人が代表を務める「A工業」についてインターネットで検索したところ、有限会社形態であるとの情報が掲載されていた。契約者が法人としての「A工業」であった場合には契約者変更の手続が必要となるため、契約者が個人事業主であるか、法人であるかを確認していた。
- (2) 令和4年5月下旬に申立人から個人事業主形態である旨の回答があったため、同年6月上旬に必要な名義変更請求書を交付した。このように必要な確認を行っていたものであり、対応に不備はない。

### **<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、申立人が改姓手続を申し出た後の保険会社の対応状況を確認するため、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、慰謝料の支払いは認められないが、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) そもそも「A工業」がどのような組織かを調査する段階で、保険会社において法人登記を調査すれば、申立人の回答を待たず、しかも確実に「A工業」が法人ではないことが確認でき、もっと早期に対応を進めることは可能であった。