

[事案 2024-153] 慰謝料請求

・令和7年8月29日 裁定終了

<事案の概要>

担当者の言動により精神的損害を受けたことを理由に、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>

平成25年3月に従前の契約からの変更により成立した終身医療保険について、令和4年12月に更新停止届を提出し、本契約を解約したものと認識していたが、更新停止届は特約に関するものであり、本契約は継続していた。以下の理由により、精神的損害に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 担当者から、1年以上本契約が継続していることに気付かなかったのは、銀行の通帳を確認しなかった自分の怠慢のためと指摘しているような言動があった。
- (2) 契約が継続している理由が分からない段階で保険会社が一方的に解約請求書を送ってきて、「この手続をしないと保険料の引き落としは止められない」と強引に現時点での解約を押し付けられた。

<保険会社の主張>

当社の対応は適切であり、申立人の請求に応じることはできない。

<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を行った。なお、申立人が希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

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。