

[事案 2024-323] リビング・ニーズ特約保険金支払等請求

・令和 8 年 4 月 27 日 和解成立

※本事案の申立人は、本契約の被保険者の子（相続人）である。

<事案の概要>

保険会社の担当者の説明不足を理由に、リビング・ニーズ特約保険金の支払等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 7 年 6 月に契約した団体保険について、以下の理由により、リビング・ニーズ保険金または死亡保険金相当額である 600 万円と、慰謝料等を支払ってほしい。

- (1) 末期がん患者であった被保険者が、死亡する直前に、長年契約していた本契約を解約していたことが発覚した。
- (2) 被保険者の長女が、保険会社の担当者に問い合わせたところ、担当者は「会社の電話では話せないのので後程携帯電話から掛け直す」「元生命保険会社の担当に騙されて解約させられた可能性がある」「解約書類の筆跡は本当に被保険者の筆跡なのか」などと発言した。
- (3) 後日、保険会社の担当者から送られた、パソコン上の被保険者とのやり取りの画面によって初めて、被保険者が解約する以前にリビング・ニーズ保険金の受け取りを希望していたことが明らかになった。
- (4) なぜ被保険者が、リビング・ニーズ保険金の受け取りを希望していたのに解約したのか、本人の性格や経済的合理性を考えると極めて不可解である。
- (5) 保険会社の担当者は被保険者に対して、本契約について正確な説明を行わず、担当者も本契約の満期受取金、リビング・ニーズ保険金等について理解していなかった。
- (6) 保険会社の担当者が正確な説明をしていれば、リビング・ニーズ保険金または死亡保険金を受け取れていたはずである。

<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) 本契約の主契約の満了日は令和 6 年 6 月であったが、リビング・ニーズ保険金を請求するには、契約を更新したうえで、同年 7 月以降に請求する必要があった。
- (2) 被保険者は令和 6 年 4 月に本契約を解約し、同年 6 月に亡くなったのであるから、いずれにせよリビング・ニーズ保険金を受け取ることはできなかった。
- (3) 令和 6 年 3 月に被保険者は当社の担当者にリビング・ニーズ保険金の請求が可能かどうかを照会した。これを受けて担当者は、本契約の更新後にリビング・ニーズ保険金の請求が可能となる旨の説明を行い、被保険者はそのことを理解していた。同月に被保険者は担当者に電話で解約も検討している旨を伝え、担当者は直接対面して説明をしたい旨を伝えしたが、被保険者は「今は体調が悪いので会いたくない。解約請求書については、郵送してほしい」などと発言した。解約を選択したのは被保険者自身である。

<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、本契約の解約手続時の事情等を確認するため、申立人および保険会社の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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 余命 6 か月であると宣告されていた被保険者としては、死期が近いという意識があったはずであり、また、本契約を解約せずに更新すればリビング・ニーズ保険金 600 万円を受け取ることができ、または遺族が死亡保険金 600 万円を受け取ることができるという状況にあったにもかかわらず、本契約をその満期前に解約して 53 万円程度の解約返戻金を受け取るという選択をしたことについては、被保険者が何らかの重大な誤解をしていた可能性があると思われる。
- (2) 保険会社の担当者に不法行為が成立する程度の注意義務違反を認めることはできないこと、被保険者が死亡していることから同人の意思や事情を確認することはできないことに加え、本契約を解約したのは被保険者自身である一方で、保険会社の担当者が、更新手続することに積極的ではなく、また死亡保険金については意識が薄かったために、被保険者が解約するか更新するかの判断をするうえで適切かつ十分な説明、注意喚起およびアドバイスができていなかった可能性、並びに、そのために、被保険者が、体調の悪い中、本契約を更新しても更新後に増額された保険料を払い続けるだけで、リビング・ニーズ保険金を受け取ることができない、本契約には死亡保険金がないなどの誤解をしていた可能性が相応にあるように思われる。