

[事案 2024-33] 入院給付金等支払請求

・令和6年10月1日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、入院給付金等が支払われなかったことを不服として、入院給付金等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5年12月に、前立腺がんにより入院し手術したため、平成5年12月に契約したがん医療保険にもとづき、入院給付金および手術給付金を請求したところ、給付金受取人に元配偶者が指定されているとして入院給付金等が支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院給付金等を支払ってほしい。

- (1) 申込時、募集人から給付金受取人を記載するように求められ、元配偶者を給付金受取人欄に記載したが、その際、入院給付金や手術給付金を契約者が受け取れないとの説明がなかった。
- (2) 本契約の保険証券等は、離婚時に元配偶者に処分されており私の手元に残っておらず、また、契約更新時のお知らせには、給付金受取人名の記載はなく、本契約の給付金受取人が元配偶者となっていることに気付くことができなかった。
- (3) 本入院の前に、担当者に給付金についての問い合わせを行い、契約者本人である私が受け取れるようにすることを求めたが、担当者からは、契約者ではなく、給付金受取人でないと請求することができないことの説明がなかった。
- (4) 令和6年1月下旬頃に担当者と面談をした際、担当者は、保険会社で元配偶者の所在を調べて、本給付金を自分が受領できるように交渉することができる旨を述べたので、調査等を頼むこととしたが、実際には、自分の知らないうちに、本給付金が元配偶者に支払われていた。保険会社の対応は心外である。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 本契約の申込書には、「給付金受取人（死亡・高度障害・入院・自宅療養・手術）」と記載されているところ、申立人は給付金受取人に元配偶者を指定した上で押印し、本契約を締結しており、その後、給付金受取人の変更は行われていない。
- (2) 当社が、申立人と元配偶者との離婚を知ったのは、申立人から給付金等請求書を受領し、その不備連絡を行った令和6年1月である。給付金受取人は、契約者が任意に指定するものであり、当社は、契約者のプライベートな事情を把握できないため、契約者に対し、給付金受取人変更の可否を確認する義務はない。
- (3) 当社は、毎年10月頃に、契約者に対し契約内容通知文書を送付している。この際、チェックシートを同封しており、保険金および給付金等の支払いのために受取人を確認し、その指定が現況と合っていない場合には当社に連絡するよう記載している。
- (4) 担当者は、令和6年1月に申立人と面談をしたが、その際、申立人が本給付金を受領できるよう、元配偶者と交渉することができるなどといった説明はしていない。

<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、和解を相当とする事情の有無等を確認するため、申立人および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。