

## [事案 2024-362] 満期保険金支払請求

・令和7年8月29日 裁定終了

### <事案の概要>

満期保険金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5年12月に契約した養老保険について、以下の理由により、満期保険金を支払ってほしい。

- (1) 令和6年7月頃、保険会社を訪問し、「満期が到来している生命保険があるがどうなっているか」と調査を依頼したところ、「平成13年5月頃に既に解約されている」との回答であった。しかし、私は解約手続をした覚えは全くない。
- (2) 保険会社は、書面にて、「解約日平成13年5月」と回答したが、この頃、妻の生命保険を解約した記憶があり、保険会社は妻の保険の解約手続と本契約の解約を誤認していると思われる。

### <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) 令和6年7月、申立人から本契約の満期の照会がなされたので確認したところ、平成13年5月に解約処理が完了していることが判明したことから、満期金を支払う理由はない。
- (2) 当社では、解約手続文書保存期限は解約日を起算日として15年として取り扱っている。本契約は、解約手続完了から15年以上が経過しているため、解約手続文書は保存期限満了・廃棄処分済である。

### <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、申立人の主張する事実等を確認するため、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、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。