

## **[事案 27-243] 満期保険金・解約返戻金支払請求**

・平成 28 年 3 月 25 日 裁定打切り

### **<事案の概要>**

2 件の養老保険について、元配偶者が勝手に手続きを行ったことを理由に、それぞれ満期保険金等および解約返戻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 6 年 7 月および平成 16 年 7 月に契約した養老保険（それぞれ「契約①」および「契約②」という。）について、契約①の満期保険金等の請求手続ならびに契約②の契約者変更手続および解約返戻金請求手続をした覚えはなく、元配偶者が勝手に行ったものであるため、それぞれ満期保険金等および解約返戻金を支払ってほしい。

### **<保険会社の主張>**

各種手続書類の記載状況、元配偶者への聴取内容やコールセンターへの申立人からの入電内容記録等から、申立人も各手続きを了知または追認していると判断されるため、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の他、各手続きが行われた際の経緯や申立人の関与の状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行うことを予定したが、事情聴取は実施できなかった。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、以下のとおり、業務規程第 32 条 1 項 3 号にもとづき、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 申立人が主張する事情を認定するためには、当事者から提出された書面のみで審理することは困難であり、申立人本人の事情聴取が必要不可欠である。
- (2) 当審査会は、申立人に対し、連絡を取ろうとしたところ、申立人が既に死亡しており、親族もいない旨の情報に接したため、引き続き裁定手続を進めることは困難と判断した。