

[事案 27-307] 死亡保険金支払請求

・平成 28 年 10 月 17 日 和解成立

<事案の概要>

解約請求書を送付したが、保険会社の進捗管理画面に反映される前に解約の撤回を連絡したため、解約の無効と死亡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 15 年 3 月に契約した終身保険について、解約請求書等を保険会社に送付したが、以下の理由により、本件契約の解約を無効とし、死亡保険金を支払ってほしい。

- (1) 保険会社に 11 月 2 日午前 9 時 3 分に電話をし、解約の撤回をしたい旨を伝えたところ、解約請求書等の到着が保険会社の進捗管理画面に反映されていなかったため、保険会社は解約の撤回が可能である旨を回答した。
- (2) その後、同日の午前 9 時 19 分に再度、申立人が電話をし、本件契約の被保険者が死亡したため、保険金の請求をしたい旨を伝えたところ、解約請求書等が 10 月 30 日に到着していたことを理由に解約手続きはすでに完了しているという回答になったことに納得がいかない。

<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) 申立人による解約請求書等は、10 月 30 日に到着し、その時点で解約の効力は発生している。
- (2) 11 月 2 日に、申立人に対してなされた解約の撤回が可能という説明によって本件解約の効力は影響を受けるものではない。

<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、申立人は書面による審理を希望したため、事情聴取は行わなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、解約の効力が発生して以後に、解約の撤回が可能という不正確な説明がなされたとしても、直ちに解約の効力に影響を与えるものではないため、死亡保険金の請求は認められないが、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

- (1) 解約請求書等の事務処理に関して、書類の到着から社内システムへの登録までの時間差が生じること自体はやむを得ないことであり、不適切なものであるとは言えないが、11 月 2 日午前 9 時 3 分の保険会社の申立人に対する説明は、必ずしも正確なものとは言えず、不正確な説明により申立人に対して無用な期待を抱かせてしまったということは否定できない。
- (2) 保険会社は、解約請求書等の送付時期が直近であるような場合には、登録画面に反映されていなくても、書類がすでに到着していれば効力が生じていて、撤回はできない旨を説明する等の対応が必要であったものと言える。

(3) 本件においては、保険会社が適切な説明をしていれば、紛争が生じなかった可能性もある。