

[事案 27-81] 満期保険金支払請求

・平成 27 年 10 月 30 日 裁定終了

<事案の概要>

契約の際、満期時に満期保険金が支払われる保険を希望し、契約後にもコールセンターで確認していることを理由に、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 17 年 2 月に契約したがん医療保険について、以下の理由により、満期保険金を支払ってほしい。

- (1) 契約時、募集人に対し、満期時に満期保険金が支払われる保険を希望する旨を伝えた。
- (2) 平成 22 年 2 月にコールセンターに電話確認した際、満期時に満期保険金が 36 万円支払われる旨の回答を得た。

<保険会社の主張>

本契約は、昭和 60 年に A 生命との間で締結され、A 生命の破綻後、B 生命を経て当社がこれを引き継いだもので、平成 17 年 2 月は契約が自動更新されたのみであり、新規契約ではないが、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) 本契約は、満期保険金を支払う契約内容になっていない。
- (2) 平成 22 年 2 月のコールセンターの通話記録によると、オペレーターは、申立人に対し、満期保険金は無い旨の回答をしている。

<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、契約時の募集人の説明内容等およびその後の保険会社の対応に不適切な点があったかどうかなどを把握するため、申立人に対して事情聴取を行い、コールセンターの通話記録について確認した。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約時およびその後の保険会社による誤った説明、不十分な説明は認められず、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業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。