

[事案 30-267] 死亡保険金支払請求

・令和元年 10 月 15 日 和解成立

<事案の概要>

責任開始期から 1 年以内の自殺により死亡したため、死亡保険金が支払われなかったことを不服として、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>

契約者かつ被保険者である配偶者が川で死亡したが、当日、配偶者には自殺をするような様子はなかったことから、平成 12 年 12 月に契約した定期保険にもとづき死亡保険金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

約款において免責事項として規定する、契約の責任開始期の属する日から起算して 1 年以内の被保険者の自殺に該当することから、申立人の請求に応じることはできない。なお、保険金請求権の消滅時効が完成しているため、時効を援用することもできる。

<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、申立てに至る経緯等を把握するため、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、申立人配偶者の死亡原因が自殺でないとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1)平成 30 年 10 月頃、保険会社から、死亡した申立人配偶者宛に申立人宅へ保険料払込期間満了の通知が発送されている。そして、申立人は、通知を見て、保険金を受け取れるかもしれないと思い、コールセンターに電話したところ、保険金の支払いはない旨の回答をされ、同年 11 月、保険会社から申立人に対し、保険金支払対象外に関する手続きの案内通知が発送されている。
- (2)そして、案内通知には、「このたび被保険者様ご逝去の由承り、謹んでお悔やみ申し上げます。」と記載され、保険金の支払いはできない旨および責任準備金返金の手続きの案内について記載されている。
- (3)上記のとおり、保険会社は、申立人配偶者が死亡してから 17 年以上経過した後、申立人宅へ、死亡した申立人配偶者宛に案内通知を送付しているが、これは、通常あり得ない事務処理であり、申立人を混乱させたことは否めない。また、案内通知の文面についても、配偶者死亡から 17 年経過している申立人に対して送付する文面としては、あまりに形式的、機械的といえる。
- (4)申立人は事情聴取において、配偶者が自殺するはずはないと思っていたので、配偶者の死亡当時は保険会社や死体検案書を作成した医師と交渉していたものの、その後はあきらめて、日々の生活のために一生懸命働き、死亡保険金のことは忘れていたにもかかわらず、保険会社からの突然の通知の送付により、当時の納得いかない気持ちが湧き出てきたなどと述べている。

(5)以上からすれば、保険会社の機械的な事務処理が本紛争を再発させた原因であったと言わざるを得ない。