

[事案 2019-278] 入院等給付金支払等請求

・令和3年4月19日 裁定不調

<事案の概要>

特別条件に関する募集人の説明が不十分で、誤信して承諾したこと等を理由に、入院・手術給付金の支払等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

切迫早産で入院し帝王切開により出産したため、平成27年8月に募集代理店を介して契約した医療保険（部位不担保の特別条件付）にもとづき給付金を請求したところ、特別条件に該当する入院・手術であるとして支払われなかった。しかし、以下等の理由により、入院・手術給付金を支払うか、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 契約に際し、告知書に子宮筋腫の病歴を記載したところ、後日、募集人から電話があり、子宮筋腫について治療や手術等を受けた場合に給付金が支払われない、と説明されたので、特別条件を承諾した。
- (2) 募集人からの電話は、仕事の休憩時間中の短時間であり、切迫早産や帝王切開等の異常妊娠や、子宮・卵管・卵巣の病気については保障されないとの説明は受けていない。
- (3) 平成23年3月に契約した他社の医療保障付終身保険を解約し、本契約に乗換えたが、募集人から、乗換えにかかる不利益事項の説明や、特別条件付となる可能性についてほとんど説明を受けなかった。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人は、女性性尿器（子宮・卵管・卵巣）を特定部位として、5年間不支払とする旨が記載されている特別条件承諾書に署名・押印している。
- (2) 募集人は申立人に電話し、特別条件の内容を説明したところ、仕事で忙しいと回答されたので、特別条件承諾書の内容を確認して承諾できる場合には提出し、不明点があれば連絡するように依頼した。
- (3) 告知時、募集人は、胃が悪い人は5年間胃だけ保障できない場合があると例を挙げながら、特別条件が付く可能性があることを説明した。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集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、申立人が特別条件の内容を誤信して承諾したこと等を理由とした切迫早産および帝王切開に関する入院・手術給付金の支払等は認められないものの、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図るの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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 募集人は、特別条件である部位不担保の内容に関する具体的な説明をしていないが、電話で詳しい説明ができなかったのであれば、単に特別条件承諾書を郵送するのみではなく、

電話をかけなおすなどして具体的説明をするなど、より丁寧な対応をすることが望ましかった。