

## **[事案 2020-187] 損害賠償請求**

・令和3年7月1日 和解成立

### **<事案の概要>**

給付金請求時の保険会社の不適切な対応に対し、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

濾胞性リンパ腫により入院したため、令和元年12月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、給付金は支払われたが、以下の理由により、慰謝料および損害賠償金を支払ってほしい。

- (1) 自分は入院治療中であるのに、給付金の請求から4か月近く放置され、余計な精神的負担を負わされた。
- (2) 保険会社から病院に調査が入るといふ、自分に不正があるかのような対応をされたため、憤りと不信感を強く感じ、治療に専念できなくなった。
- (3) 契約した際に、約款所定の「1回の入院」の定義や、通院治療給付金について説明を受けていない。

### **<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) 担当者は、入院治療中の申立人に代わって対応した代理人に対して適切に説明を行っている。
- (2) 契約時、募集人は設計書やパンフレットを用いて説明を行ったほか、「保険金・給付金のご請求について」を手交している。
- (3) 「1回の入院」の詳細については説明していないが、入院給付金の支払いについて申立人から詳しい確認があった等の特段の事情がない限り口頭で説明する義務があるとは言えず、本件ではそのような特段の事情もない。

### **<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、保険会社の対応等を把握するため、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、保険会社に不法行為があったとまでは認められないが、紛争の早期解決の観点および以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 申立人の給付金請求に対し、保険会社は45日間の猶予が与えられる旨の書面を申立人に送付しており、その書面に対し、申立人の代理人から45日の期限について照会を受けて期限日を回答している。照会を受けて回答している以上、給付金の支払いが猶予期限を超過するのであれば、保険会社からその期限までに状況を報告すべきである。
- (2) 申立人は給付金請求後も入院治療を受けており、保険会社はその事情を知っていたため、申立人に対する事後対応を行うに当たって、通常より一層丁寧に報告・説明を行うという配慮が必要であった。