

## [事案 2021-282] 通院給付金等支払請求

・令和4年9月28日 和解成立

### <事案の概要>

募集人らの誤説明を理由に、通院給付金等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13年10月に契約した医療終身保険にもとづき入院給付金を請求したところ、給付金は支払われたが、退院後の通院について、通院特約にもとづく通院給付金は請求しなかった。しかし、以下等の理由により、通院給付金の支払いと、募集人の誤説明により被った損害の賠償を求める。

- (1)通院給付金を請求しなかったのは、募集人から、「退院後90日間で5日以上通院しないと支払われない」と言われたためである。
- (2)募集人は、入院給付金の請求を受けた際に、通院の有無を確認すべきである。
- (3)通院給付金の請求に診断書は不要であるにもかかわらず、営業部長から診断書が必要であると誤説明を受けた。

### <保険会社の主張>

通院給付金の支払いには応じるが、以下の理由により、申立人の請求する損害賠償に応じることができない。

- (1)募集人は、申立人が主張するような発言（「退院後90日間で5日以上通院しないと支払われない」）をしていない。
- (2)通院給付金の支払要件は、毎年送付している「ご契約内容のお知らせ」に記載しており、退院後も申立人から給付金についての問い合わせはなかった。
- (3)請求時の診断書では、退院後の通院の事実が確認できなかった。
- (4)営業部長による誤説明の数日後に、別の担当者から診断書は不要であることを伝えている。

### <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、請求時の状況等を把握するため、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、募集人の誤説明は認められないものの、以下の理由により、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)通院給付金の支払要件について、募集人の説明は十分なものではなく、申立人に誤解が生じた可能性は否定できない。
- (2)営業部長という肩書を有する者が、不用意に誤った説明をし、申立人が本社に申し出るまで訂正できなかったことは、申立人の不信感を増幅させてもやむを得ない。
- (3)募集人は、苦情発生後に、申立人のもとに更新の案内のために訪問しているが、更新時期が迫っていたとはいえ、適切な対応とは言えない。