

[事案 2021-31] 給付金支払請求

・令和4年5月17日 裁定不調

<事案の概要>

募集人の告知妨害等を理由に、告知義務違反による契約解除の取消しおよび給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

右側下顎悪性腫瘍により入院し手術を受けたことから、平成31年4月に契約した組立型保険の医療特約にもとづき給付金を請求したところ、告知義務違反を理由に各特約が解除され、入院・手術給付金が支払われなかった。しかし、契約に際し、募集人から、「口腔内腫瘍と告知すればいい」と言われたこと、また、募集人が告知手続を主導して行ったことから、解除を取り消して給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

募集人は、腫瘍が悪性であるという説明を受けておらず、申立人から聞き取った告知内容を代わりにタブレット端末に入力したに過ぎず、募集人が告知に関して不適切な取扱いをしたとは認められないため、申立人の請求に応じることはできない。

<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、申立人には告知義務違反が認められる一方で、募集人の告知妨害等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) タブレット端末への告知内容の入力を募集人が行ったことについては、申立人も募集人も認めているが、申立人と募集人は対面で座っていたため、募集人が入力したタブレット端末上の入力内容が申立人から見えていなかった。また、入力した告知内容を、最後に申立人が確認したのか等について、募集人は記憶していないと述べている。
- (2) 重要事項の説明もタブレット端末を用いて行われているが、申立人に対してタブレット端末を提示して説明したのかどうかについても、募集人は記憶がないと述べており、告知の重要事項が十分に説明されたか疑義が残る。