

## [事案 2022-233] 入院給付金等支払請求

・令和5年7月14日 和解成立

### <事案の概要>

特定部位不担保特別条件を理由に給付金が支払われなかったことを不服として、入院給付金および手術給付金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

令和4年4月に総胆管結石性胆管炎で入院し「ERCP（膵管胆管造影検査）／胆石除去の情報あり」を受けたことから、令和2年3月に契約した組立型保険（「肝臓、胆嚢、胆管」に不担保期間3年の特別条件付）にもとづき、入院給付金および手術給付金を請求したところ、特別条件を理由に不支払いとなった。しかし、以下の理由により、入院給付金および手術給付金を支払ってほしい。給付金が支払われない場合には、契約を無効とし既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人は、自分が仕事に追われて契約内容等に注意・関心を払えない状況を認識していたにもかかわらず、特別条件についてどのような不利益につながりうるか具体的に予期できるような説明責任を果たさなかった。このため、給付金請求時まで「不担保」にかかる正しい認識を持つことができなかった。
- (2) 契約後の2回の定期点検時にも、「不担保」に関する説明や不担保対象部位にかかわる体調確認を一度もせず、定期点検書類を手渡すのみで済ませた。
- (3) 本入院期間中の電話連絡時、および退院後に「不担保」の記載を認めて急遽電話連絡した際、募集人は「保険金は問題なく支給される」と回答し、令和4年5月に、契約内容が書かれた書面を示して確認した際も、募集人は「保険金の支給に問題はない」と回答した。

### <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) 特別条件付契約のしおり、特別条件付加承諾書、実際の手続画面にて、不担保となる内容について説明し、特別条件付加承諾書で申立人も承諾していることから、胆管は3年間不担保となっている。
- (2) 募集人は説明責任を果たしている。募集人がすべき説明とは、顧客が保険商品・保険契約の内容を理解するために必要な情報であって、特別条件付加承諾書等に不担保部位が明記されていることから、医学的な説明がなくとも胆管は不担保であることを理解できる。

### <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、契約締結当時の状況および和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、入院給付金等の支払い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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人の事情聴取によれば、募集人が特別条件付加承諾書を実際に読み上げるなどして具

体的に説明したとは判断できず、どのような不利益を被るのかについて十分な説明を行ったとは考えられない。むしろ募集人は、特別条件については書類に記載があるので、それを読めば分かるはずであると安易に考え、注意喚起を怠ったように見受けられる。特別条件の付加は保険契約の担保範囲を狭め、被保険者の利益に重大な影響を及ぼすものであり、募集人はより理解しやすいように丁寧に説明する必要がある。

- (2) 特別条件について、保険会社は、募集人が申立人に書類を持参してから検討の時間をとり、日を改めて特別条件付加承諾書の署名をもらったと主張しているが、申立人はこれを否定しており、募集人も事情聴取において承諾書の署名をもらったのは書類を持参した同日であった可能性があることと述べていることから、申立人に十分な考慮時間が与えられていなかった疑いがある。