

[事案 2022-26] 手術給付金支払請求

・令和4年10月22日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、手術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>

鼻骨骨折により入院し、鼻骨骨折整復固定術を受けたため、平成27年11月に契約した終身保険にもとづき給付金を請求したところ、入院給付金は支払われたものの、約款上の支払事由に該当しないことを理由に手術給付金は支払われなかった。しかし、医師から手術を勧められる中で、手術給付金が支払われるのであれば手術を受けようと考えて募集人に確認したところ、「出ます」と断言されたため受けた手術であることから、手術給付金を支払ってほしい。

<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)約款では、非観血的整復固定術は手術給付金の支払対象外と定められているため、鼻骨骨折整復固定術は手術給付金の対象とはならない。
- (2)募集人は申立人に、手術給付金の支払対象になると説明しているが、「聞いた情報の限り、必ずとは言えないまでも基本的には支払対象」との趣旨で説明しており、明らかな誤回答とはいえない。
- (3)申立人は、募集人への確認前に手術を受けることを決めていた。

<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、手術を受けるにあたっての事情等を把握するため、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、手術給付金の支払いは認められないものの、以下のとおり、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)申立人は、手術を受けるかどうか迷っていた理由について、①医師からは、骨折による鼻の曲がりを治したいのであれば手術を勧めるが、気にしないのであれば不要と言われ、②配偶者が気にしなければそのままでも良いかと思う一方、母親から「ずれている」と言われ気にはなっていた、③家計と子の教育費の貯蓄予定との兼ね合いで迷っていた、④手術給付金が支払われるのであれば手術を受けたいと思った、と述べており、特段不自然、不合理な点は見当たらない。
- (2)申立人が募集人に電話で鼻骨骨折について話し、手術給付金の支払対象になるか尋ねた際、募集人は、支払対象になる旨を明確に回答しているが、これは慎重さを欠く不適切な回答である。募集人が申立人に手術の詳細を確認したうえで、内勤社員に支払対象であるかを確認する等の慎重な対応をしなかったことが本紛争の一因であり、仮に募集人が支払対象外であると回答していた場合、申立人は手術を受けていなかった可能性もあった。