

[事案 2022-260] 損害賠償請求

・令和5年5月16日 裁定終了

<事案の概要>

代理店担当者の誤説明等を理由に、手術給付金相当額等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

頭頸部皮下腫瘍で入院し、皮下腫瘍摘出術を受けたことから、平成15年3月に代理店を通じて契約した医療保険にもとづき手術給付金を請求したところ、約款所定の手術に該当しないとして、手術給付金が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、手術給付金相当額および慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 生存給付金を受け取るつもりで連絡したところ、代理店担当者から、「入院していないのであれば、生存給付金も手術給付金も出る」と説明を受けたことから、会社を休み、診断書を取りに行ったり、請求書を提出したりした。
- (2) 代理店担当者がミスリードしたことにより、無駄な時間を使わされており、心身ともに嫌な思いをした。

<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) 手術給付金は、約款所定の手術に該当した場合にのみ支払われる。
- (2) 給付金の支払可否は、保険会社の専門の担当者が、提出された診断書等の書類にもとづき判断しており、代理店において支払事由に該当するか否かの判断をすることは困難である。一般に代理店は、手術給付金の支払可否について、保険会社の判断が必要であることを熟知しており、代理店担当者が申立人に対し、手術給付金が支払われるといった案内を断定的に行うことは考え難い。
- (3) 代理店担当者は、電話コンサルティングを行うなかで、申立人が手術給付金を請求した場合、生存給付金を受け取れなくなると誤解している可能性があったことから、一般的な情報提供として、手術給付金と生存給付金の両方が支払対象となる可能性を説明のうえで、保険会社に問い合わせるよう案内したものと考えられる。代理店からも、「給付金が出るとの断定的な伝え方はしていない。」との回答を得ている。

<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、手術給付金請求時の状況等を把握するため、申立人および代理店担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、代理店担当者の誤説明等は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。