

## **[事案 30-23] 慰謝料請求**

・平成 30 年 10 月 26 日 和解成立

### **<事案の概要>**

担当者の誤説明により、不必要な診断書の取得申請等をさせられたことを理由に、精神的苦痛についての賠償等を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

昭和 53 年 12 月に契約したがん保険について、被保険者が亡くなったことから、コールセンターに保険金等の支払対象となるか確認したところ、保険金等の支払対象外であるにもかかわらず、担当者は保険金等が支払われると誤解させる説明をし、不必要な診断書の取得を案内したことから、診断書の取得等に費やした経費および時間的ロスと精神的苦痛についての賠償をしてほしい。

### **<保険会社の主張>**

担当者が、申立人から被保険者ががんがあることが判明した旨の説明をされたことを受け、支払漏れ等を避けるために診断書の取得を促すことは、損害賠償の理由にはならないので、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、被保険者が亡くなった経過、担当者の説明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。なお、申立人と担当者との電話でのやり取りは録音されており、その反訳が証拠として提出されているため、担当者の事情聴取は実施しなかった。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、担当者が誤説明したとは認められないが、保険金に関する説明と同様に給付金の支払要件についてもより丁寧な説明がされていれば、申立人が請求手続をするに至らなかった可能性があることおよび紛争の早期解決の観点により、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。