

## [ 事案 17-8 ] 遡及契約変更・入院給付金請求

- ・平成 17 年 7 月 13 日 裁定申立受理
- ・平成 18 年 4 月 20 日 和解成立

### < 事案の概要 >

特約の型変更に関して発生した事務手続き疎漏のため、給付金請求が行えなかったことに対して裁定の申立てがあったもの。

### < 申立人の主張 >

子供の出産に伴い、保険会社の担当者に特約の型変更（本人妻型 本人妻子型）ができることを確認し型変更の依頼をしたところ、担当者からは「これで手続は大丈夫」と言われた。

ところが、2 ヶ月後に生まれた子供が入院したため給付金請求をしたところ、担当者が失念し特約の型変更手続がなされていないため、給付金請求はできないと言われた。納得できず、保険会社に給付金を支払うように申し出たところ、手続ミスを認め詫び金を提示してきたが、納得のいく説明がされず、「職員の事務手続き疎漏があったとしても、契約者から書面による変更手続きがなされていないので、給付金を支払うことはできない」との回答。今回の件はもともと担当者の事務疎漏が原因であり、担当者の説明を信じて手続をとらなかったのであるから、手続がとられていた場合に当然請求できる入院給付金及び手術給付金相当額の支払いを要求する。

### < 保険会社側の主張 >

本件は担当者の事務手続き疎漏（放置）が原因でありご契約者に対し迷惑をお掛けしたことは認めるものの、給付金の支払いは約款に基づき行うものであり、特約付保について手続きがされていない契約について給付金を支払うことはできない。また、申出を受けた時点で遡って特約の型変更（子型の付保）を行うこともできない。

ただし、今回の担当者の事務手続き疎漏という原因に鑑み、そのお詫びとして提示金額を支払わせていただくとともに、本来付保すべきであったお子様の保障についての手続き（特約の型変更）を新たな特約の変更手続として対応させて頂きたい。

### < 裁定の概要 >

裁定審査会は双方の書面に基づき審理を行うとともに、担当者の事務疎漏に対する会社の対応について確認を進めていたところ、相手方会社から「和解金として給付金相当額を支払い、お子様の今後の保障をうための特約の子型中途付加に際し、告知に関する緩和措置を行う」とする再提示があり、申立人に伝えたところ緩和措置の具体的内容を確認のうえ受け入れるとの意向が示された。これを踏まえ、裁定審査会は当事者双方に和解案を斡旋し、双方の合意を得たので和解契約書の調印をもって円満に解決した。