

[事案 2019-284] 損害賠償請求

・令和2年11月13日 裁定不調

<事案の概要>

オペレーターから追加告知を妨害されたとして、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成21年12月に契約した医療保険について、以下の理由により、復活後に支払った保険料等の損害を賠償してほしい。

(1)保険料未納で失効したため、復活を行うために保険会社に復活請求書を送付したが、過去の受診歴の告知を失念していたことが復活後に判明したので、改めて正しい追加告知をしたい旨を保険会社に連絡したところ、オペレーターから、追加告知しないよう強要された。

<保険会社の主張>

オペレーターが告知妨害をしたことはないため、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、契約時の状況等を把握するため、申立人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が保険会社のオペレーターから告知妨害をされたことは認められないが、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

(1)申立人が復活後の追加告知について保険会社に相談した際、オペレーターが追加告知を案内し追加告知書を発送していながら、その2日後に他のオペレーターが追加告知は不要である旨を申立人に告げており、このようなオペレーターによる案内は、統一性・整合性が欠けているように思われ、このことが本件申立を誘発し混乱を招いたものと評価される。