

[事案 2020-295] 損害賠償請求

・令和3年8月16日 和解成立

<事案の概要>

コールセンターの誤説明を理由に、慰謝料等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

入院し左肺部分切除術を受けたため、平成19年9月に契約した医療保険にもとづき、給付金請求についてコールセンターに問い合わせたところ、実際には支払われない給付金であったにもかかわらず、支払対象であると誤説明を受けたことから、それにより受けた精神的苦痛に対する慰謝料と、診断書取得費用等として給付金相当額を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

診断書代の実費分は支払うが、申立人が主張する精神的苦痛については、損害が発生していないことから、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、給付金請求時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立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、慰謝料の支払い等は認められないものの、以下の理由により、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) コールセンターのオペレーターは、申立人の具体的な状況等の聞き取りを行うことなく、手術名のみで給付金が支払われる旨を回答しており、あくまでも査定により支払いの有無が決定されることを説明していない。
- (2) 保険会社担当者は、給付金が支払われることが決まっていなくてもにもかかわらず、さも支払われるかのような説明をしており、申立人が期待してしまうような状況が作り出された。