

[事案 2020-352] 入院・手術給付金支払等請求

・令和3年11月18日 和解成立

<事案の概要>

入院・手術給付金が支払われるとの誤説明を受けたことを理由に、給付金の支払等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

出産のため入院し帝王切開手術を受けたため、令和元年12月に契約した生存給付保険（総合医療特約付）にもとづき入院・手術給付金を請求したところ、特別条件（異常妊娠・異常分娩（帝王切開を含む）について特定部位・特定疾病不担保）を理由に、入院・手術給付金が支払われなかった。しかし、契約の成立後、募集人に対し、SNSで今後の出産にあたって予定される帝王切開の保障の有無を問い合わせたところ、支払われるとの説明を受けたことから、入院・手術給付金を支払うか、契約を取り消して既払込保険料を返還してほしい。

<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) 契約後に募集人が、申立人からの問い合わせに対し、給付金が支払われる旨の誤った説明をした事実は認めるものの、本契約は特別条件付で成立しているため、本入院および手術は保障対象外である。
- (2) 本契約の成立に際して、募集人は申立人に対し、特別条件が付加されることを説明し、申立人は理解し納得したうえで、特別条件承諾書に署名・押印している。

<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、契約時および問い合わせ時の状況等を把握するため、申立人および募集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、申立人からの問い合わせに対し募集人が誤った説明をしたことを理由とした入院・手術給付金の支払い、もしくは契約の取消しは認められないものの、以下等の理由により、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人は、申込前に妊娠の事実を告げられ、申込後に特別条件付加の説明・手続を行い、その2日後にSNSで帝王切開について問い合わせを受けており、申立人の妊娠については、保障との関係で記憶が強く残っていたはずであるが、申立人からの問い合わせに対し、給付金が支払われるとの誤説明をしたことは迂闊であった。
- (2) 申込手続の際、募集人は、意向確認書（契約者控）の確認事項欄に、チェックマークが付されていない白紙のものを申立人に交付しているが、契約者側は、書面の内容と自身の意向との対比を確認することができないため意味がなく、また、クーリング・オフを検討するための材料の一つともなる意味からも、契約者の意向確認結果が反映された書面を交付することが必要であり、募集人は意向確認を軽視していたように思われる。