

[事案 2020-57] 給付金支払等請求

・令和2年12月2日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、給付金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

左眼網膜剥離で入院し手術を受けたので、平成26年12月に契約した生存給付保険と、平成29年4月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、特定部位不担保の特別条件が付されていることを理由に、給付金が不支払いとなったが、以下等の理由により、給付金を支払ってほしい。これが認められない場合は、本契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)募集人は、本契約の特別条件について、特定障害状態を不担保とする条件が付くことは説明したが、特定部位を不担保とする条件が付くことの説明はしなかった。
- (2)眼球に対する保障が一切受けられないのであれば、本契約に加入していなかった。

<保険会社の主張>

募集人は、眼については不担保であることを説明しているため、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、募集人の説明不十分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、申立人に対し、給付金請求ができるとの誤った案内をしたが、その原因は、確認を求められた本社サポート部署が、本契約は特定障害状態の不担保のみと回答し、その回答に疑問を感じた募集人が、改めて本社サポート部署に確認を求めたものの、同様の回答がなされたことにあった。
- (2)本社サポート部署は、単純な確認事項でありながら2度もミスをしており、そのことが本件申立を誘引したといえないこともない。