

[事案 2021-24] 損害賠償請求

・令和4年2月21日 和解成立

<事案の概要>

請求手続きにかかる必要書類について、適切な説明がなかったために書類の提出が遅れたとして、遅延損害金および慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

亡夫が平成27年12月に契約した組立型保険について、以下等の理由により、遅延損害金および慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 介護保険金を請求するため必要書類を提出したが、保険会社が提出書類を把握していなかったため手続が遅れた。また、再三電話で問い合わせを行っていたにもかかわらず、担当者から必要書類の説明がなかったため、追加の戸籍が提出できず、介護保険金の給付も遅れたが、遅延損害金が支払われなかった。
- (2) 保険会社は、「戸籍の提出を受けた後、再三、自分に電話で追加提出するように説明したが応じなかったため、最終的に文書を送付した。」などと説明するが、事実と反している。電話で必要書類の説明をするという保険会社の対応がそもそも問題である。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 事前照会により、介護保険金の支払事由に該当することが判明したため、申立人に対し、出生から死亡までの戸籍の提出を求めたところ、当初、申立人から提出された戸籍には不足があった。そこで、担当者らは申立人に対して、改めて不足戸籍の提出を案内し、複数回の申立人とのやり取りを経た後、不足戸籍の提出を受けた。請求書類が完備した日から5営業日以内に保険金を支払えない場合に遅延利息を支払うことになるため、本件では遅延利息は発生しない。
- (2) 担当者は、不足戸籍の提出について、手紙で案内をし電話でも連絡している。その後、申立人から、お客様センターに介護保険金支払日に関する照会があったことから、担当者から不足戸籍について再度説明し、案内文を郵送している。お客様センターに照会があるまで、申立人から介護保険金に関する問い合わせはなかった。

<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、介護保険金請求時の状況等を把握するため、申立人、担当者および担当者の上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、遅延損害金の支払いは認められないものの、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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 担当者らは、手紙により介護保険金の請求に必要な書類を連絡し、その後、電話で申立人から提出された戸籍に不足があることを連絡したと述べているが、保険会社は、その裏付けとなる文書の写しや、業務日報等は存在しないとして当審査会には提出していない。そのため、どのような文書を送付したのか、架電をしたとしてどのような内容を申立人へ伝

えたのか、全く明らかになっていない。また、保険会社の主張によれば、担当者に加え、上司も申立人に連絡をしているとのことだが、それらの記録も残っていない。

(2) 申立人は、保険会社から不足戸籍の提出を促された後には、特段の支障なく提出しており、これらの事情からすれば、一定の期間、不足戸籍を提出していないことは、担当者らの説明が不足していたことを強くうかがわせる。

(3) 本件では、死亡保険金、入院保険金と介護保険金の請求手続が平行して行われており、介護保険金については、請求書の提出の前に事前照会という手続があり、必要となる戸籍も死亡保険金や入院保険金より多くなっている。よって、担当者によるきめ細かな連絡やフォローがより必要であると考えられるが、事情聴取の結果によれば、担当者が介護保険金請求手続や必要書類について、十分理解していなかった可能性があり、申立人に対する連絡やフォローが十分ではなかったことが推認される。