

[事案 2022-107] 損害賠償請求

・令和 5 年 2 月 7 日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、遅延利息等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和 4 年 1 月に配偶者が死亡したため、平成 4 年 3 月に配偶者が契約した終身保険にもとづき死亡保険金および入院・手術給付金を請求したところ支払われた。しかし、以下等の理由により、令和 3 年 10 月から実際の支払日までの遅延損害金、通信費の実費相当額および慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 令和 3 年 9 月時点で、配偶者は脳梗塞で意識不明であったが、募集人から不慮の事故でなければ高度障害保険金の支払対象にならないと誤った説明を受けたため、請求できなかった。
- (2) 令和 3 年 9 月に募集人 AB が自宅を訪問した際に、転院後でなければ給付金請求できず、また高度障害給付金を受領するとその後の入院給付金は支払われないといった誤った説明を受けた。
- (3) 募集人らとの数々のやり取りによって精神的苦痛を受けた。

<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) 募集人 A が、不慮の事故でなければ高度障害保険金の保障対象にならないと説明した事実はない。しかし、高度障害保険金の支払いを受けた場合に、高度障害状態への該当日以降の入院給付金が支払われないという誤った説明はした。
- (2) 令和 3 年 9 月、募集人 AB が申立人宅を訪問した際、申立人が配偶者を転院させたいと話していたため、入院・手術給付金は請求可能であったものの、一般的には、転院・退院時にまとめて給付金請求を行うことから、申立人に配偶者の転院が決まった時点で連絡するようお願いした。
- (3) 令和 3 年 12 月、募集人 B は、申立人から LINE で給付金請求をしたいと連絡を受け、速やかに必要な手続を行った。

<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、訪問時の状況等を把握するため、申立人および募集人 AB に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の誤説明等を理由とした遅延利息等の支払い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) 申立人は、令和 3 年 9 月の募集人 A との LINE で、配偶者が支払事由に該当する高度障害状態であるか確認したい旨を伝えていた。
- (2) 事情聴取で募集人 A は、当時、高度障害保険金が支払われた後は、入院給付金は支払われないと誤った理解をしており、そのように申立人に説明したと陳述している。また、不慮

の事故でなければ高度障害保険金が支払われない旨の説明についても、誤った理解をしていた可能性がある」と陳述している。

- (3) また、募集人 B が配偶者の手術給付金をその時点で請求できることを説明せず、転院後にまとめて給付金請求することに言及したため、申立人は後日契約書類を確認するまで、手術給付金を請求することができないと誤解していた可能性があるように思われる。
- (4) 事情聴取で募集人らは、募集人 A の退職に伴う引き継ぎが面談の主な目的であったと述べ、約款上の高度障害状態の説明、保障内容、今後の請求手続について、申立人の必要性に沿った具体的な説明を欠いていた可能性がある。