

## [事案 2022-154] 損害賠償請求

・令和5年3月27日 和解成立

### <事案の概要>

障害保険金が支払われないことの説明がなかったことを不服として、時間損失の補償および精神的苦痛に対する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>

3月25日に内視鏡的大腸粘膜切除術の手術を受け、同月30日に上皮内がんと診断確定したため、令和元年1月に契約した組立型保険にもとづき給付金・保険金を請求したところ、手術給付金は支払われたが、障害保険金は支払われなかった。しかし、以下の理由により、時間損失の補償および精神的苦痛に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1)3月28日に保険会社に問い合わせた際、がんと診断確定すれば障害保険金の支払対象と認識するような説明を受けた。本来であれば、保険会社は、非浸潤がん等は支給対象外となる場合があることを具体的に説明するべきであった。
- (2)同月31日に保険会社に再度問い合わせ、障害保険金が支払われた場合、がん、認知症、障害に関する特約が継続するかを確認したところ、がんに関する特約は消滅するが、残りの2つの特約は継続するとの誤説明があった。(ただし、同日に訂正の電話はあった。)
- (3)障害保険金が支払われるとのことであったため、勤務先に退職の相談をしたが、後日、退職相談を撤回し、勤務継続するために余計な時間と費用支出を余儀なくされた。また、保険会社の対応をめぐり、不信感が高まり納得できないことも多かったため、法律相談を受けたり、録音テープを聞かせてもらうために保険会社に出向くなど無駄な時間を費やした。
- (4)本件の対応と仕事の両立の苦労の他、この問題の協議中に新しい営業担当者から新規がん保険の案内があり、嫌がらせとも思われる対応の不手際等で十分すぎるほど精神的に苦痛を受けた。

### <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)3月31日の電話で、申立人自身が、障害保険金が必ず支払われるわけではないという認識であったとうかがえる発言をしている。
- (2)仮に、がんであれば必ず障害保険金が支払われると認識していたのだとしても、上皮内がんが支払対象外と知るまでにさほど時間は経過しておらず、もしその間に申立人が退職についての問い合わせ等をしていたとしても数時間の出来事であり、費やした時間・労力は多くはない。また、退職の相談を撤回することにそれほどの時間、労力、費用が掛かったものとも考えられない。
- (3)障害保険金が支払われるとの説明を受けたからと言って、直後に退職申出を行うことは通常予見できないため、退職の相談や撤回に要した労力等は補償対象にならない。
- (4)営業担当者が行った電話やチラシ送付は、申立人の今後のライフサイクルを考えてのことであり、慰謝料を払うような不適切なものであったとは認められない。

### <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、保険会社の対応の状況およ

び和解を相当とする事情の有無を把握するため、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、申立人の主張は認められないが、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) 保険金の支払いに関する問い合わせに対しては、それが契約者の重要な利益にかかわることである以上、担当者にはできるだけ正確な説明が求められる。しかし本件では、3月28日に、担当者が「上皮内がんが障害保険金の支払対象外であること」「障害保険金の支払いについての最終的な判断は診断書によること」を伝えていなかったことは保険会社も認めており、通話記録からも明らかである。これでは保険会社担当者の説明が十分に丁寧なものではなかったと言わざるを得ない。
- (2) さらに、本件で問題になっている上皮内がんは、一般に広く知られているとまでは言えず、それが約款所定の悪性新生物に含まれないことは、一般人にとってにわかに判断がつかかねることと考えられる。したがって、保険会社としても、がんの中でも障害保険金が支払われないものがあるということ、支払いは診断書を検討した上での判断になることを明確に伝えることが望ましかったと言える。