

## **[事案 2023-294] 損害賠償請求**

・令和6年9月19日 和解成立

### **<事案の概要>**

給付金請求手続の遅延を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

令和2年3月に契約した医療保険について、以下の理由により、損害賠償および慰謝料を請求する。

- (1)被保険者（妻）の給付金請求手続が、代理店担当者の業務多忙により遅延したため、契約者である自分が入院費を預金から補填する状態に至り、給付金の支払いが履行されていれば発生しなかった出費を発生させ経済的損失を被った。
- (2)給付金の支払遅延により、自分に不信感を抱かせ、保険会社は、原因の照会調査回答に3か月かかった。

### **<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)申立人は契約者であるものの、給付金受取人ではないため、当社は申立人に対する給付金支払義務を負っておらず、債務不履行にもとづく損害賠償は成立しない。
- (2)入院費用は治療を受けたことの対価であって、当社との関係で損害と評価することはできないし、申立人が入院費用を立て替えたことで被保険者が医療機関に対する支払いを免れていることから、この立替払いを損害ということもできない。
- (3)給付金請求書の到着が遅延した経緯は、担当者の多忙によるものであるが、これにより申立人に損害が発生したとはいえ、不法行為による損害賠償義務も負わない。

### **<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、給付金請求に対する対応状況等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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)本来保険会社は、給付金請求権者による給付金請求に対しては、これに応じるべき契約上の義務があり、代理店はその履行補助者となって対応しているにすぎないため、代理店が対応を完了したかどうかについては確認を行うべきであり、その義務を怠ったという意味において、保険会社にも一定の責任があると言わざるを得ない。
- (2)保険会社が上記(1)のような義務を負うのは、あくまで給付金請求権者に対してであって、契約者である申立人に対しての義務違反があったわけではないが、申立人は、給付金受取人の夫であり、支払った入院費を填補する給付金が得られるかどうかについては事実上利害関係を有していると考えられる。このため、保険会社は、申立人に対して契約上の義務は負わないとしても、速やかな給付金請求手続が行えなかったことにより、事実上不利益を被らせたことは否定できない。

(3) 申立人が、給付金請求手続の遅延に関し原因調査と回答を求めた後、書面回答がなされるまで50日足らずの時間を要した。この期間は、保険会社の法的な義務違反を問えるほどの長期間とまでは考えられないが、給付金の請求・受領は急ぎたいと考えるのが一般的心情であり、そのことを保険会社が推知し得た以上、まずは口頭で一旦回答を行うなど、より迅速な対応を行うことが望ましかった。