

[事案 2023-318] 入院給付金等支払請求

・令和6年9月27日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、入院給付金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5年8月に入院して帝王切開術を受けたため、令和3年5月に契約した組立型保険にもとづき入院給付金および手術給付金を請求したところ、「異常妊娠および異常分娩」の不担保期間中であることを理由に給付金が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、給付金と出産前後に仕事を休んだ夫の給与相当額を支払ってほしい。

- (1) 申込手続時、募集人から、本契約の不担保期間は2年という旨の説明を受けた。
- (2) 不担保期間が3年と分かっていたら、第三子の妊娠時期をずらしていた。第三子を妊娠後、募集人に改めて不担保期間を問い合わせたところ、募集人は第三子の帝王切開の出産については給付金が支払われると回答した。
- (3) 第三子を帝王切開術で出産すると同時に避妊手術を行った。避妊手術には追加費用がかかり、金銭的余裕がなく手術を受けるかどうかを悩んだが、給付金が支払われると考えて避妊手術を受けた。
- (4) 夫は第三子を出産した後の1週間の入院期間と、退院後の1週間の合計2週間の間、育児のために仕事を休んだ。夫の仕事は歩合制であり、休業中の収入はないため、給付金が支払われないと分かっていたら仕事を休むことはなかった。
- (5) 保険会社が給付金支払を謝絶した後、募集人は謝罪し、機械の故障で本契約の不担保期間が2年と表示されたと説明した。

<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) 募集人は、本契約の説明の際に、異常妊娠・異常分娩について2年程度の不担保期間が付くのではないかと思うと伝えたが、不担保期間が正式に決まったら改めて説明するとも伝えていた。
- (2) 申込手続終了後、募集人は特別条件の内容として、不担保部位と不担保期間を説明し、承諾の署名を得た。
- (3) 募集人は、契約時も契約後も、不担保期間が2年である旨の説明をしたことはない。
- (4) 申立人が、第二子を妊娠中に募集人に不担保期間を問い合わせた際、募集人は、3年と説明した。
- (5) 申立人が第三子を妊娠中、募集人に対し、帝王切開で出産予定であることを伝え、給付金の対象になるかどうかを質問した。実際には、出産予定日は不担保期間内であり、帝王切開による出産は保障の対象とならないが、募集人は当社のシステムを用いて本契約の証券番号と手術名を入力し、保障対象になるかどうかを照会したところ、保障対象となる旨が表示されたため、給付金の対象となる旨の回答を行った。同システムは手術が保障対象となるかどうかを一般的に判断するためのものであり、個々の契約について不担保期間等の特別条件が付いているかなどまでは考慮されずに判定結果が表示されるものであった。募集人の回答は丁寧さを欠くものであったため、お詫びする。

＜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、申込手続時から第三子出産後の給付金請求に至るまでの事情を把握するため、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、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) 申立人は、出産の際の帝王切開に備えて本契約に加入したものであり、募集人に対し、契約前から契約後まで何度も不担保期間について質問をし、募集人も申立人が帝王切開による出産についての給付金を期待して本契約に加入したことの認識があった。そのため、募集人としては、申立人から第三子のお産にかかる給付金について質問を受けた際に、自ら不担保期間を確認したり、専門の部署に照会するなど、より丁寧な対応をするのが相当であった。