

[事案 2023-355] 慰謝料請求

・令和6年7月24日 和解成立

<事案の概要>

保険会社の管理不足によって給付金の受取りが遅れたことを理由に、慰謝料を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年12月に契約した医療保険にもとづき、令和5年10月21日に保険金・給付金請求書を発送したが、取扱者がインフルエンザに罹患していたため、同年11月13日によろやく開封に至り、同月20日に請求書類に不備がある旨の連絡を受けた。保険会社の郵便物の管理不足により、入院給付金の受取りが遅くなったにもかかわらず、遅延損害金の支払いがなく、誠意のある対応が見られないため、慰謝料を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

本約款では、「給付金または死亡保険金は、その請求に必要な書類が当社に到達した翌日から起算して5営業日以内に支払う」と規定している。したがって、本件では、本請求書類の不備が解消した日の翌日から5営業日以内に入院給付金を支払うこととなるが、その期間内に支払いを完了していることから、申立人の請求に応じることはできない。

<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、給付金請求手続時の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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。