

[事案 2023-365] 入院給付金等支払請求

・令和6年12月3日 和解成立

<事案の概要>

告知義務違反を理由に契約が解除され、入院給付金等が支払われなかったことを不服として、給付金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

自分の子が左膝前十字靭帯断裂、左外側半月板断裂等により、令和3年7月に入院手術を行ったため、令和4年5月に契約した組立型保険にもとづき入院給付金等を請求したところ、告知義務違反を理由に契約が解除され、入院給付金等が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、給付金を支払ってほしい。もしくは、今まで支払った保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人に子を被保険者とする保険加入の相談をした際、子がサッカーを継続するため、怪我に手厚い保険を希望した。
- (2) 子にとって初めての保険の手続であったため、募集人に、子と直接面談して詳しく説明して欲しいと要望したが、募集人は直前になってリモート面談に変更した。結局、当該リモート面談は、5分程度で終了し、子は募集人から十分な説明を受けることができなかった。
- (3) 募集人は、以前加入していたファミリー保険の取扱いで子が膝の手術をしたことを知っており、通院していたことも知っていた。
- (4) 本契約の成立後、自分は募集人にショートメールをし、子の怪我の診断名と手術を受ける予定であることを伝えて保険金が支払われるかどうかを質問したところ、保険金の支払いは可能という回答であったため、手術を受けた。

<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) 募集人は、申立人から申立人子を被保険者とする保険の提案の依頼を受けた。当時、申立人は東京に、申立人子は東北地方に住んでいたことから、九州地方に住む募集人は、契約内容を申立人との電話等で決めていき、当初から申立人子の告知手続はリモート面談で行うと決まっていた。
- (2) 令和4年4月上旬、申立人は、募集人から電話で契約内容の説明を受け、申込書類を作成した。募集人が申立人から、「被保険者は保険に初めて加入するため、直接面談して詳しく説明してあげてほしい」、「(申立人子が)通院している」と言われたことはない。
- (3) 募集人は、申立人が記入した申込書、告知書、注意喚起情報、設計書等の書類を受け取ってから申立人子に送付した。令和4年4月中旬、募集人がオンライン上で説明をしながら、申立人子が書類に記入した。告知の際に募集人は、告知に当たって特にご確認いただきたい事項についての説明は行わなかったが、告知書の質問事項を一つ一つ読み上げた。
- (4) 募集人は、申立人子の過去の怪我での給付金請求を知っていたが、既に完治していると思っており、申立人子が申込手続時当時も通院していたことは知らなかった。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人および申立人子、ならびに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) 募集人は、申立人らに注意喚起情報記載の「告知に関する重要事項」を口頭で説明することはせず、告知サポート資料の告知の重要性に関する記載についても読み上げての説明はせず、責任開始期前発症による疾病および傷害が保障の対象外であることの説明も行わなかった。
- (2) 募集人は、過去に申立人子がサッカーで怪我をした際の入院手術の給付金請求手続を複数回取り扱っていたことから、サッカーにより膝の怪我に見舞われる場合があることの認識はあったものと思われ、そうであれば、募集人は、申立人らに対し、責任開始期前発症による傷害は保障対象外であることや、告知の重要性について、口頭で、より丁寧に説明することが望ましく、これらを行っていれば、申立人は本契約をより正しく理解し、申立人子は正しい告知をし、本件紛争を避けることができた可能性があった。