

## [事案 2023-64] 給付金支払等請求

・令和6年1月17日 和解成立

### <事案の概要>

約款上の支払事由に該当しないことを理由に、給付金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>

平成29年10月に頸椎椎間板ヘルニアにより入院したため、平成28年12月に契約した就業不能保険にもとづき、給付金を請求したところ、約款上の支払事由に該当しないとして支払われなかった。しかし、以下等の理由により、給付金を支払ってほしい。それが認められない場合には、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人は、申込時、「働けなくなったときに貰える保険」だと説明し、約款の内容については一切説明しなかった。パンフレットは示されたと思うが、注意喚起情報は見せられておらず、就労困難状態がどのようなものかの説明はなかった。
- (2) 入院後、募集人に給付金の請求をしたいと伝えたところ、募集人は、「寝たきりじゃないと貰えない保険だから無理」、「請求できない」の一点張りだったため請求を断念した。しかし、後日、改めて募集人に聞くと「60日間休養していないと貰えない」と述べ、従前と異なる回答をしており、どちらにしても間違った回答をした。
- (3) 60日以上仕事を休んで療養しており、当時、歩行は可能であったものの、首にコルセットを巻いた状態であって、車の運転はおろか外出も容易ではなかった。保険会社は、病院への照会を行ったようだが、数年経過しており、正確な回答をしたとは考えられない。

### <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) 申立人の主治医は、平成29年10月から12月までの期間について、すべての期間において、日常生活を営む上での買い物等の外出や公共交通機関を用いた外出も可能であると回答しており、約款所定の就労困難状態を充足しない。
- (2) 主治医の回答書は、医師という専門家が、過去の医療記録を確認の上で作成したものと強く推認される。
- (3) 本契約の支払事由については、パンフレットや契約概要等にも明記され、図表等を使って一般的な消費者にとっても理解しうる説明がなされ、参照先であるご契約のしおり・約款にも明記されている。募集人は、申立人に対し、パンフレットを示して支払事由についても説明しており、申立人は、契約概要、注意喚起情報を受領し、内容を理解したことについて、申込書で確認して署名をしていることから、募集人に説明不足があったとは言えない。

### <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、契約時の経緯等を把握するため、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、以下の理由により、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、事情聴取において、申立人に対してパンフレットを示して説明し、「詳細はパンフレットを見てください」と案内したが、パンフレットを交付した面談の中で引き続き申込手続を行ったため、申立人がパンフレットをよく読む時間はなかったと思う、募集人は約款に定める就労困難状態について、募集当時十分に理解しておらず詳しく説明した記憶はない、などと陳述している。
- (2) 契約を検討する際に契約者にとって最も重要な点は、いかなる場合に給付金が支払われるかであると思われるところ、病気やケガで働けなくなった場合とは、約款所定の就労困難状態に該当している場合であることや、約款所定の就労困難状態の内容について、パンフレットの記載にとどまらず、丁寧な説明を行うことが望ましかった。