

[事案 2023-69] 慰謝料請求

・令和6年3月29日 和解成立

<事案の概要>

募集人の不適切な発言を理由に、慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

夫が大腸がんで死亡したため、平成28年8月に夫が契約した利率変動型積立保険（死亡保険金受取人：申立人）にもとづき死亡保険金を請求したところ、以下の理由により、精神的苦痛を受けたことから慰謝料を支払ってほしい。

- (1)募集人は、死亡保険金請求手続中に自分に対し、「何でA病院で入院・手術したんでしょうね」「A病院は腎臓には特化してるけどがんは不向き」「B病院（A病院と同系列の病院）は、表から入ればそうでもないけど裏から入ると尿臭いんですよ！腎臓病に特化してますからね」「今は、がんならC病院なんですよ」などと自慢げに発言した。
- (2)募集人は、夫が要介護認定を受けていなかったことについて、「なぜ何もしなかったのか不思議と言うか疑問ですね」などと自分を侮辱するような発言した。
- (3)その他、募集人以外の保険会社職員2名は、自分に対し事実を反する発言や問題発言をした。

<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が、当社の対応により申立人に不快な思いをさせてしまったことについてはお詫びする。

- (1)令和4年4月初旬、申立人宅を訪問し死亡保険金請求手続を行った際、募集人は、申立人夫がC病院に入院予約していると聞いていたが、申立人が提出した診断書はA病院が発行したものであったことから、申立人に対し、「なぜ、A病院だったんでしょうね」と発言した。申立人夫がA病院に入院したことを誹謗中傷する意図はなく、内容としても誹謗中傷には当たらない。
- (2)同月中旬、募集人は申立人宅を訪問し、申立人夫名義の保険契約の契約者変更手続を行い、その際、募集人は、夫が亡くなられたため、介護一時金の請求はできないことを説明した。これは、生前に要介護3以上の介護認定を受けていないのであれば介護一時金の請求はできないことを説明したものであり、申立人が介護認定の申請手続を怠っていたことを非難したものではない。

<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、申立人と募集人のやり取りの状況等を把握するため、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、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、申立人夫が亡くなってから約1か月後という特に遺族の感情に配慮すべき時期において、しかも初対面である申立人に対し、申立人夫が治療を受けて亡くなった病院（A

病院)と同系列の病院(B病院)について腎臓病を専門とする「尿臭い病院」であると発言し、なぜA病院に入院したのかと尋ねたものと考えられるが、夫をがんで亡くしたばかりの申立人にとっては、がんの治療のために適切ではない病院を選択した旨を、「尿臭い」という不快な表現とともに指摘されたものと受け取られ得るものであり、申立人に相応の精神的苦痛を与えたものと考えられる。

- (2)募集人は、上記(1)の発言につき、普通に世間話程度にしたものであり、その際の申立人の反応は全く分からないと陳述し、また、「病院を否定や誹謗中傷するなど全くありません」「本社へあてた不満文、全部読ませていただきました。理解できないこと多々ありました」などと記載した手紙を、上司の指示・確認を経て申立人に送付しており、この手紙を作成した時、また現在においても申立人に対して謝る気持ちは全くないと陳述している。これらの募集人の陳述内容および陳述態度からすると、募集人は、申立人との面談において、申立人の状況や感情に全く配慮することなく、自らが思うがままに発言していたことがうかがわれる。
- (3)加えて、上記(2)の手紙の内容は、申立人の申出に対して反論する内容に終始しており、既に申立人から苦情が出ている状況において、このような手紙を送付したことは、申立人の精神的苦痛をさらに強くし、本件紛争を拡大させたものと考えられる。
- (4)以上からすれば、書証が不足し、また裁判所の訴訟手続における証拠調手続および証人(本人)尋問手続を経ているわけではない本手続において、不法行為の成立までは認めることができないとしても、募集人は極めて配慮に欠ける不適切な言動により申立人に精神的苦痛を与えたものと考えられる。