

## **[事案 2023-79] 入院給付金等支払請求**

・令和 6 年 2 月 9 日 和解成立

### **<事案の概要>**

担当者の誤説明を理由に、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>**

平成 22 年 2 月に契約し、令和 4 年 12 月に保険会社のホームページから解約した終身保険について、解約手続は、保険会社職員の不適切な事前説明により、令和 5 年 1 月末まで本契約が存続するものと誤信して行ったことから、本契約の医療特約にもとづき、令和 4 年 12 月に入院した 6 日間分の入院給付金および入院療養給付金を支払ってほしい。

### **<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。

- (1) 当社のホームページから解約手続をされるお客様には、事前説明文書を交付し、そのうちの「請求内容確認書（解約）」に記載された「請求 No.」を確認の上、自身で同 No. を入力して手続を行っていただく運用である。
- (2) 「解約をご検討中のお客様へ」という文書には、「解約により万一の場合の大切な保障がなくなります」、「解約日をもって保障は終了し、以後の保障はありません」との説明が記載されており、また「解約日は暗証番号（パスワード）または画像番号の入力日（または必要書類が当社に到達した日）となります」との記載もある。

### **<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、解約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。