

〔事案 2025-161〕 慰謝料請求

・令和 8 年 6 月 11 日 裁定終了

＜事案の概要＞

保険会社の対応により精神的苦痛を被ったことを理由に、慰謝料の支払を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主な主張＞

平成 5 年 2 月に契約した終身保険（以下、契約①）および平成 28 年に自身を被保険者、A 銀行を保険金受取人として加入した団体信用生命保険（以下、契約②）について、以下の理由により、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 申立人は契約①および契約②の保険金支払事由である「そしゃくの機能を全く永久に失ったもの」に該当し、また、契約②の「責任開始以後の疾病を理由」に該当するにもかかわらず、保険会社は誤った判断をして保険金の支払を拒絶した。
- (2) 保険会社とのやりとりの中で、以下の問題行為があった。
 - ・調査会社の従業員が、申立人に対して電話連絡を行っていないにもかかわらず、電話連絡を行った旨の虚偽の報告をした。
 - ・申立人が提出した障害者手帳の写しについて、保険会社はこれを受領していたにもかかわらず、受領していない旨回答した。
 - ・遅延損害金に関する説明を行わず、申立人の請求に対しても支払不可と回答したにもかかわらず、申立人が生命保険協会に相談した後に遅延損害金を支払った。
- (3) その後、保険会社から契約①および契約②の保険金および遅延損害金が支払われたが、申立人は、保険会社の一連の対応により精神的苦痛を受け、うつ病を発症し、現在も精神科に通院中である。

＜保険会社の主な主張＞

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) 保険会社は、申立人の主治医である B 医師作成の令和 6 年 4 月 3 日付け障がい診断書において、「食物の摂取」について「食器・食事を選定すれば自立で可能」にチェックがあり、「嚥下障害」とされていたことから、契約①および契約②の高度障害状態である「そしゃくの機能を全く永久に失ったもの」に該当しないと当初判断した。その後、嚥下障害であっても同時に「そしゃくの機能を全く永久に失ったもの」と評価し得る場合があることを前提に、B 医師への詳細な確認を行った結果、申立人の障害は同要件に該当すると判断を変更し、保険金の支払に至った。また、保険会社は、契約②については、責任開始日である平成 28 年 3 月以前に、申立人が習慣性扁桃炎であり、平成 27 年 8 月に扁桃摘出手術を受けた後、咽頭違和感や瘢痕拘縮化の症状により医療機関を受診していたことから、「責任開始時以後の疾病を原因とする場合」には該当しないと当初判断した。もっとも、その後の B 医師への詳細確認を踏まえ、瘢痕拘縮化の最大原因が術後の総合処置の状態であるとする、申立人の障害が責任開始前の疾病を理由としたものとは断定できないとして、当該判断を変更した。
- (2) 遅延損害金については、当初の保険会社の判断に不当な点はないが、当初の段階で医師への詳細確認を行っていれば、より早期に保険金支払の判断ができたと思われるこ

とを踏まえ、遅延利息を支払っている。金銭債権の支払については、その損害賠償額は遅延損害金に限られる。

- (3) 調査会社による電話連絡については、当該担当者のミスによるものであるが、後日、同担当者は申立人宅を訪問して謝罪しており、保険会社も申立人に対し謝罪文を提出している。

＜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、申立人の主張等を確認するため、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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。