

〔事案 25-138〕 慰謝料請求

・平成 26 年 5 月 28 日 裁定終了

<事案の概要>

カスタマーセンターに退院給付金の支払いがなされることを確認したにもかかわらず、支払対象外となったことを理由に、慰謝料等の名目で、退院給付金額相当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 17 年 7 月に契約した医療保険にもとづき、平成 25 年 8 月に 11 日間入院をした後、退院給付金の支払いを請求したが、支払対象外となった。

しかし、入院の前に、カスタマーセンターに問い合わせ、本退院について退院給付金が支払われるとの回答を得ており、誤回答は保険会社のミスであるので、慰謝料その他のような名目であっても良いので、退院給付金額相当を支払ってほしい。

<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) 退院給付金の支払可否は、約款および特約条項の規定にしたがって決定されるものである
ので、本入院は約款および特約条項の規定上、退院給付金の支払事由に該当しない。
- (2) カスタマーセンターは「退院給付特約から全額お支払いします」と誤説明をしているが、あわせて、「実際の給付金のお支払いは専門部署にて書類を拝見し判断させていただきます」と説明している。
- (3) 誤説明によって申立人に期待を抱かせたものの、当該誤説明によって申立人が具体的に何らかの損害を被った事実は確認できない。

<裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

1. 申立人の主張の法的整理

申立人の主張は、以下の 2 点であると判断する。

- (1) 約款の規定する退院給付金請求権にもとづき、その支払いを求めるもの。（主張①）
- (2) 保険会社が誤った説明をしたことで損害を被ったことを理由に、不法行為（民法 709 条）にもとづく損害賠償請求を求めるもの。（主張②）

2. 主張①について

以下の理由により、申立人の主張は認められない。

- (1) 本契約の退院給付金特約には、「疾病入院給付金が支払われる入院をした後、この特約の保険期間中に、生存して退院したとき」「1 回の入院については、退院給付金の支払は 1 回とする」「被保険者が疾病入院給付金の支払事由に該当する入院を 2 回以上し、かつ、それぞれの直接の原因となった疾病が同一かまたは医学上重要な関係があると会社が認めたときは、1 回の入院とみなす。ただし、疾病入院給付金が支払われることとなった

最終の入院の退院日の翌日からその日を含めて 180 日経過後に開始した入院については、新たな入院とみなす」と規定されている。

- (2) 本件では、申立人は、平成 25 年 4 月から線維筋痛症により入院治療し(以下「前回入院」)、退院給付金を受領している。そして、同年 8 月の本入院(前回入院の退院日の翌日から 180 日以内の入院)も、線維筋痛症による入院であるため、前回入院と本入院とは、「直接の原因となった疾病が同一」と判断できる。したがって、本入院は、前回入院と同一の入院であり、既に退院給付金を受領しているため、重ねて請求することはできない。

3. 主張②について

以下の理由により、申立人の主張は認められない。

- (1) 申立人が、退院給付金が支払われるか否か問い合わせたところ、コールセンターは、約款上、前回入院の退院日の翌日から 180 日以内の再度の入院を一回とみなすとの規定があるにもかかわらず、この期間を 60 日と誤った回答をしている。
- (2) しかし、本入院は医療上の必要があつてなされたものであり、保険会社の回答によって入院の決定が左右されるものではないから、入院後の退院に経済的な支出があつたとしても、誤説明との間に因果関係がないので、不法行為による損害とは認定できない。
- (3) 単なる「期待権」の侵害のみを理由とする不法行為は、当該行為の違法性が強い場合に検討し得るにとどまると考えるのが、判例の基本的な見解となっている。本件においては、誤説明は申立人の期待を侵害したとは言えるが、それにより何らかの回復できない重大な結果を引き起こす種類のものではなく、後日誤りを訂正すれば足りるものであるから、損害賠償責任を発生させる程度の強い違法性が認められるものではない。