

[事案 27-56] 損害賠償請求

・平成 28 年 2 月 29 日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社の査定過誤に関する不誠実な対応によって心的ストレスを受けたとして、治療費の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 25 年 3 月に夫婦で申し込んだ介護保障保険について、以下の理由により、保険会社の対応により損害を受けたので、損害賠償をしてほしい。

- (1) 査定過誤およびその後の保険会社の理不尽な対応により、心的ストレスを受け、逆流性食道炎を発症した。
- (2) 保険会社との対応に、多くの時間を浪費させられた。

<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。

- (1) 支社の管理職、事務部門の責任者、本社の担当課長が、申立人に面談のうえ謝罪および説明を行い、その後も本社の担当課長が対応してきた。
- (2) 当社の対応は、損害賠償が認められるような不法行為には該当しない。

<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、保険会社の事後対応等に不適切な点があったかどうか等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

なお、当事者間での意思疎通が十分でなかったことが、紛争を生じた一因であると考えられるので、当審査会では「保険会社の現担当者の直属の長に事態を認識するように伝えてほしい」といった申立人の要望にもとづき、現担当者の直属の長と直接面談を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社の不法行為による損害賠償は認められず、また、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業務規程第 37 条にもとづき手続を終了した。