

[事案 27-91] 損害賠償請求

・平成 28 年 2 月 2 日 和解成立

<事案の概要>

保険会社および調査会社の対応により精神的損害を受けたことを理由に、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 14 年 4 月に契約した医療保険について、「腰椎椎間板ヘルニア」により A 病院に入院し、平成 27 年 2 月に手術を受け、3 月に診断書を提出して入院等給付金を請求した。

以下の理由により、精神的損害を受けたので、保険会社担当者および調査会社の担当者に関する使用者責任にもとづき、保険会社が損害を賠償してほしい。

(1) 提出した診断書には平成 26 年 4 月に B 病院で治療を受けた旨が記載されていたので、保険会社は、調査会社に調査業務を委託して調査を行ったが、調査担当者は、病院宛ての承諾書について、無許可で宛先を記入して使用したが、これは文書偽造である。

(2) 保険会社は、杜撰かつ不適切、違法な調査を行い、給付金の支払いを遅らせた。

<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) 調査担当者は申立人に対し、A 病院、B 病院、勤務先に対して利用するとして、宛先を空欄とした承諾書 3 通を申立人より受領した。申立人の勤務先から健康診断結果を受領したところ既往症の記載があり、申立人は C 病院で受診したと回答した。そこで、A 病院用の承諾書を利用し、C 病院に診療証明書の発行を依頼していたが、申立人から抗議があったので中止した。

(2) 診断書等の内容に関して医療機関等へ照会を行うことは、給付金支払請求書において、申立人の同意を得ている。

(3) 承諾書の宛先を記入して使用したことは、文書偽造には該当しない。

(4) 給付金支払いの履行期限までに入院給付金は支払っており、杜撰かつ不適切、違法な調査によって支払いを遅らせた事実はない。

<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、保険会社および調査会社の対応に不適切な点があったかどうかなどを把握するため、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、保険会社の不法行為が認められる可能性が存在すると認められることから、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

(1) 本件では調査会社の行為に不法行為が成立する可能性がある。

(2) 保険会社と調査会社との関係は、請負契約あるいは準委任契約と推測されるが、注文者あるいは委任者は、注文あるいは指示について過失があった場合のみ、請負人や受任者の不法行為の責任を負う。調査担当者が当該不法行為を行ったことは、保険会社の指示、過失にも

とづくものとは考えられないので、保険会社が調査会社の不法行為にもとづく損害賠償をする責任があるとは認められない。

(3) しかしながら、調査会社は保険会社の調査業務を代行するものであり、保険会社は調査会社が適正な調査を行うよう指導する社会的責任を有していると考ええる。