

[事案 28-109]手術給付金等支払請求

・平成 29 年 2 月 10 日 和解成立

<事案の概要>

手術給付金額に関する募集人の説明が不適切であったことを理由に、病院の個室利用代およびゲーム機代相当額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 26 年 11 月に契約した医療保険について、以下の理由により、病院の個室利用代およびゲーム機代相当額を支払ってほしい。

- (1) 両側耳瘻管摘出術を受けることになったため、申立人の親は、平成 28 年 1 月に、両耳それぞれに対し手術給付金が支払われるか募集人に確認したところ、募集人はおそらく支払われると発言した。
- (2) 募集人の発言を受けて、申立人の親は、平成 28 年 2 月に病院の個室を申し込み、また手術のご褒美として申立人にゲーム機を購入したが、手術 4 日前になって、募集人から、手術給付金は 1 回分のみ支払われるとの回答を受けた。

<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) 申立人の親が個室利用を申し込んだり、ゲーム機を購入したりしたのは、募集人が手術給付金額について確定的な回答をする前のことなので、これらの支出は、募集人の行為との因果関係がない。
- (2) 募集人は、両耳分の手術給付金が支払われるという断定的な回答はしていない。

<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ほか、募集人の対応に不適切な点があったかどうかなど当時の状況を把握するため、申立人代理人（申立人の親権者）および募集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、病院の個室利用代およびゲーム機代相当額の支払いを認めることはできないが、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図ること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) 総合的に判断すると、平成 28 年 1 月の募集人の発言は、実際のニュアンス等によっては、両耳分支払われることはほぼ疑いない、という大きな期待を抱かせるものであった可能性がある。
- (2) 契約者（申立人の親権者）は、CD に収録された本契約の約款のファイルを閲覧できる環境を家庭内に有していなかったが、募集人はそのことを確認せず、紙媒体の約款を交付しなかった。