

[事案 28-203] 慰謝料請求

・平成 29 年 5 月 23 日 和解成立

<事案の概要>

いどこである担当者が同人の母親（申立人のおば）に疾患の情報を漏らしてしまい、親戚に知られてしまったとして、自身が被った精神的苦痛に対する相応の慰謝料の支払いを求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

婦人科の疾患で手術を受けることになったが、担当者がいとこの男性であったことから、コールセンターに電話し、担当者に情報が漏れないように給付金請求する方法がないか問い合わせたところ、そのような方法はないと回答された。

そのため、やむなく担当者に連絡し、入院および手術の予定があるので給付金請求書を交付してほしいと連絡したところ、担当者が同人の母親（申立人のおば）にその情報を漏らしてしまい、親戚に知られてしまった。

しかし、実際には、担当者に疾患の内容を知られずに給付金を請求することが可能であった。その後の保険会社の対応には誠意が感じられないので、自分が被った精神的苦痛に対する相応の慰謝料を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

事実経過については認めるが、申立人が苦情段階で求めていた多額の慰謝料の支払いには応じられない。

<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、申立人が給付金請求書の交付を担当者に依頼した当時の状況等を確認するため、申立人の事情聴取を実施しようとしたが、申立人がこれを断ったため実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、コールセンターによる誤回答や個人情報漏洩後の相手方の不誠実な対応のみをもって申立人の請求を認めることはできないが、担当者による個人情報の漏洩により申立人が精神的苦痛を被ったことは明らかであるから、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。