

## **[事案 30-116] 給付金支払等請求**

・平成 31 年 3 月 14 日 和解成立

### **<事案の概要>**

募集人から給付金が支払われると回答のあった術式を選択し、手術後、給付金を請求したところ、支払対象外とされたこと等を不服として、手術給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

手術を受けたので、平成 27 年 9 月に契約した組立型保険にもとづき、給付金を請求したところ、給付金は支払われなかった。しかし、以下等の理由により、手術代、通院代、手術給付金および慰謝料を支払ってほしい。

- (1)手術前、募集人に対し、入院を伴わない手術であること、健康保険適用外の手術であることを伝えた上で、給付金が出るかどうかの確認を行ったところ、医療機関に支払った金額そのまま実額払いで保障されるという説明であった。
- (2)健康保険適用の術式を選ぶことも検討していたが、保険金が支払われるという説明があったため、合併症の少ない保険適用外の手術を受けた。
- (3)保険会社の社内で情報共有がされておらず、募集人の隠蔽により、手続きを遅延させていた事実が明らかになるまでに時間を要した。保険会社には善管注意義務違反等があり、心理的苦痛を受けた。

### **<保険会社の主張>**

どの手術を受けるかは募集人の説明によって左右されるものではなく、申立人には損害が発生していないことから、申立人の請求に応じることはできない。

### **<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、募集人への事前照会時および請求時の状況等を把握するため、申立人の事情聴取を行った。また、医学的判断の参考とするため、独自に第三者の専門医の意見を求めた。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、募集人が誤説明を行わなかったとすれば申立人が健康保険適用外の手術を選択する可能性が全くなかったとは認められず、申立人において保険会社が慰謝料を支払うべき損害が生じたとは認められないものの、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。

- (1)申立人から営業所に給付金請求書が提出された後、営業所の事務担当者は、募集人に対し、申立人に給付金支払対象外であることの説明を行うように伝えたが、募集人は申立人への連絡を行わなかった。また、募集人は、営業所長に、申立人からの問い合わせに対して誤った回答をしたことを報告していなかった。このような対応が申立人の不信感を増大させた。