

[事案 30-248] 損害賠償請求

・令和元年6月25日 和解成立

<事案の概要>

募集人の保障内容の説明に誤りがあったこと等を理由として、和解金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29年4月に契約したがん保険について、代理店の募集人の保障内容の説明に以下のとおり誤りがあったが、近い将来、ポリープの除去手術が見込まれるので、その費用相当額の和解金を支払ってほしい。

- (1) 契約前に保障内容について代理店に電話し、「健康診断で、現在、被保険者の胃に複数の良性ポリープがあると言われたが、その日帰り除去手術も保障の対象になるか」と問い合わせたところ、「保障対象になります」と返答された。何度も再確認したが、「大丈夫です。保障対象です」との答えだった。その後、保険会社のコールセンターに問い合わせたところ、返答は「保障対象外です」であり、契約前の説明が誤っていた。

<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) 通話記録等を精査しても、損害賠償義務を生じさせるような誤説明があったとはいえない。
- (2) 申立人には現実的損害が発生していない。

<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、契約時の状況等を把握するため、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、以下の理由により保険会社において和解金を支払うべきとは認められないものの、申立人と募集人との電話でのやり取りを精査したところ、募集人の説明には少なくとも誤解を招きかねない表現があったことが認められたことから、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、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) 申立人の事情聴取によれば、被保険者は事情聴取の時点ではポリープの除去手術を受けておらず、手術費用などの具体的な支出は生じていないので、和解金の支払請求、すなわち損害賠償請求が認められるための損害が発生していない。