

## **[事案 30-323] 慰謝料請求**

・令和 2 年 1 月 23 日 和解成立

### **<事案の概要>**

担当者の誤回答を理由に、慰謝料として入院給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

医師から入院を勧められたため、平成 29 年 11 月に契約した医療保険にもとづき支払われる給付金額について問い合わせたところ、2 度にわたり誤った回答を受けた。また、不誠実な対応で精神的苦痛を受けたので、慰謝料の意味も込めて、入院給付金を支払ってほしい。

### **<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) 誤回答をしたことは認めるが、誤回答により申立人に具体的損害が生じていないため、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他、担当者による回答時の状況等を把握するため、問い合わせを行った申立人配偶者の事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、担当者の誤回答を理由とした慰謝料としての入院給付金の支払い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) 保険会社による 2 度の誤回答が本紛争の原因であり、しかも、2 度目の問合せ時には社内を確認したうえで回答している。