

[事案 30-9] 介護保険金支払請求

・平成 30 年 8 月 23 日 和解成立

<事案の概要>

介護保険金の支払事由について募集人から誤説明を受けたことを理由に、介護保険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 19 年 7 月に契約した利率変動型積立保険に基づき介護保険金を請求したところ、約款に定める「要介護状態」に該当しないとして支払われなかったが、以下の理由により、介護保険金を支払ってほしい。

- (1)脳梗塞により入院したため、配偶者が介護保険金の支払条件を募集人に電話で確認したところ、「歩行困難、杖、松葉杖、車イス」の状態が 180 日続けば、介護保険金が支払われると説明された。
- (2)配偶者が自宅において、募集人から、介護保険金は、「要介護度 3 程度、手が動くか動かないかは関係なく、杖をつき、歩行用の補助具を付けていれば大丈夫」と言われるなど、約款とは全く違う説明を受けて惑わされた。

<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)申立人の状態は、診断書上、「衣服」「入浴」「食事」の項目について全介助には該当していないため、約款に定める「要介護状態」ではない。
- (2)募集人は、申立人から、半身不随で歩行は困難、片手が動かず、回復の見込みがないと聞いており、「歩行」「衣服」「入浴」「食事」「排泄」の全介助に該当する可能性があるため、「給付対象になる」と説明したものの、「最終的には診断書を出していただいた内容で判断する」と説明をしている。

<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、支払理由の照会時の事情等を把握するため、申立人、申立人配偶者および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明によって、申立人が介護保険金について確実に支払われるものと信じたとは認められないが、以下等の理由により、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)募集人が申立人の自宅で支払理由を説明するのに用いたと述べている資料には、「要介護状態」についての説明の記載は全くない。
- (2)募集人は自分の記憶によって要件を説明したなどとも述べているが、介護保険金が支払われるか否かは、申立人の今後の人生設計にとって重大な問題であり、申立人配偶者から説明の希望があった以上、書面を交付する等して、正確な支払理由を説明すべきであった。