

契約者に支払える 保険金を教えない 担保のソヤパン 非情

総者「つまり『お客様』の
はずだ。その顧客が植物状
態という重篤な被害を負い、
加害者が無保険という最悪
の状態に追い込まれた際に、
なぜ支払い可能な保険があ
ることを隠し、虚偽の説明
を繰り返したのか。それに
よつて無保険車の被害者は
適切な治療を受けられなく
なる危険性もあるのだ。
筆者の質問に対し、損保
ジャパン広報室は、これま
での経緯を認めた上で、次
のように回答してきた。

総者「つまり『お客様』の
はずだ。その顧客が植物状
態という重篤な被害を負い、
加害者が無保険という最悪
の状態に追い込まれた際に、
なぜ支払い可能な保険があ
ることを隠し、虚偽の説明
を繰り返したのか。それに
よつて無保険車の被害者は
適切な治療を受けられなく
なる危険性もあるのだ。
筆者の質問に対し、損保
ジャパン広報室は、これま
での経緯を認めた上で、次
のように回答してきた。

この回答を紀子さんに見せると、きっぱりと否定した。

「お支払い可能な費目を説明した？ そんな話があるなんて、事実無根です。怒りを通り越して、呆れてしまします」

若杉さんの代理人である今井力弁護士もこう話す。

「若杉さんは当初から保険金額の上限が3千万円しか

を怠つた』、つまり、説明義務違反と評価されても仕方ありません。契約者からの報告を受けたら、まずこの事故が無保険車傷害保険の対象であること、そして、人身傷害はお母さんと紀子さんの保険がダブルで使えるということを伝えるべきです。その上で、万一、要介護状態になれば保険金額の上限がそれぞれ2倍になると説明すればいい。時期尚早などと躊躇する理由は

害保険金の一部と自賠責の保険金で母との在宅介護生活を送りながら、無保険車傷害保険の支払いを求める手続きの準備をしていると。いう。

筆者はこれまで、自動車保険の払い済り問題を取り上げてきたが、残念ながら、損保会社の言うことはまず疑つてかかり、事故の経験者は、請求漏れがないか、再確認の必要があるといわざるをえないだろう。

損保側の回答は虚偽説明認めず

必要な1級障害が確定してい
たため、人身傷害保険の金
額は上限が2倍になる、つ
まり、上限はダブルで1億
2千万円だということをわ
かったのだ。

〈当初は、「人身傷害保険でお支払い可能な費目」についてのご説明を中心にさせていただいておりました。そのため、当社担当者としては10月までは、「ご契約が2つあつても、1つの契約で保険金額を超えた場合に、初めてもう1つの保険の使用が可能となるものであり、単純にお支払いできる費目の限度額が2倍になるものではない」という内容のご説明を中心にさせていただいたのです〉

ないという説明を受け、とても悩まっていたのです」
また、正しい説明をするまでに4カ月以上も時間がかかった点について、損保ジャパンはこう回答した。
「事故当初の段階では担当者は「ご回復されないこと」を前提とした保険金額などのお話を、当社から積極的に行なうことは時期尚早ではないかと考えておりまし
た」
今井弁護士はこの「時期尚早」という判断にも大き

の回答の最後に、
「若杉様のご不安が「支払
限度額」であると認識し、
早期に「支払限度額」のご
説明を行うべきであつたと
いうご指摘につきましては
真摯に受け止め、品質向上
に向けた一層の取り組みを
図りたいと考えております」

保険金偽り

中、左折車に衝突され、外傷性くも膜下出血で意識不明になつた。なんとか一命は取り留めたが、遷延性意識障害（いわゆる植物状態）となり、3年近くたつた今も、意識は戻っていない。

高校生のときに父親を病氣で亡くした紀子さんにとって、母親の事故は受け入れがたい苦しみだった。「とにかく母の意識を回復させ

損保会社の「払い済りり上げてきた筆者だが、えていてるだろう。交通支払われるはずの保険えないと嘘をつけ、を信頼して保険料を支

ただ、紀子さんが「不幸中の幸い」だと思ったのは、自分も母親も車を持ち、それの自動車保険に「人身傷害補償保険」（保険金額3千万円）をつけていたことだった。事故後に保険証券を見ると、「ご家族が歩行中などに自動車事故で死傷した場合（過失割合にかかわらず実損補償）」問題をこれまで多く取り、これはそのレベルを超事故で苦しむ契約者が、金を問い合わせても、「払えればいいのだろうか。払えばいいのだろうか。

10回を超えたと思ひます。知人を通じて別の損保会社の人に相談すると、『それはおかしい。ダブルで使えるはずだ』と教えていただき、そのことも説明しました。でも、担当者は『3千万円のみです』と繰り返すばかり。『社内でわかる人にきちんと確認してほしい』と言つても、まつたく埒らちがあきませんでした」

結局、担当者が二つの保険をダブルで使えることを認めたのは、事故から約1カ月半後のことだった。

事故から3カ月後の9月28日、母親に1級の身体障害者手帳が交付された。このころ保険の約款を調べ上

「お母さんの事故では無保険車傷害は使えません」
納得できなかつた紀子さんは、11月9日、損保ジャパンの堺サービスセンターに直接出向き、無保険車傷害の約款に赤ペンで印をつけ、担当者と上司に突きつけた。すると、
「上司がポツリと、『若杉さんの場合は無保険車傷害も使えます』と答えたんです」
この日のやりとりで、損保ジャパン側は、無保険車傷害保険も対象になることを初めて認めた。さらに、紀子さんの母親は介護が必

「治療費で貯金を使い果たしてしまったら、もう母と一緒に死ぬしかない、そんなことも考えていました」

始めたが、自由診療のため治療費はかさんだ。また、在宅介護のために自宅の改造も必要だった。

の保険を使えば、6千万円の保険金を受け取れるはずでは——。紀子さんは損保ジャパンに電話を入れた。
しかし、若い担当者から返ってきたのは、
「今回の事故では紀子さんの人身傷害は使えません」
という答えだつた。

「無制限で加入している無保険車傷害保険も使えるのではないか？」

これは加害車両が無保険で十分な補償が受けられないので、無制限の補償を受けられる保険だ。まさに、このような事故で役に立つパンに申し入れた。

やなぎはら・みか 1963年生まれ。交通事故、保険制度、司法問題などを取材。『自動車保険の落とし穴』(朝日新書)で損保会社の払い済り体質とその対策を紹介している。著書に『交通事故被害者は二度泣かされる』、『焼かれる前に語れ』(共著)など