

## [事案 2020-318] 入院給付金支払請求

・令和3年11月11日 和解成立

### <事案の概要>

担当者の誤説明を理由に、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>

新型コロナウイルス感染症により入院（入院①）したため、平成30年8月に契約した医療保険にもとづき入院給付金を請求したところ、支払われた。その後、胆石性胆嚢炎の手術のため入院（入院②）したが、保険会社は、入院①と入院②は、約款上1回の入院とみなされるとして、入院②の入院給付金の支払いを拒否した。しかし、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1)入院②の前に、担当者に手術の予定を伝え、入院給付金が支払われるか確認したところ、入院①から30日空いていれば支払われるとの誤説明を受けたため、入院した。正しい説明があれば、手術は先に延ばすことができた。

### <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)入院②は、入院①から約款所定の60日が経過していないため、1回の入院とみなされ、入院給付金の支払事由に該当しない。
- (2)担当者は、約款に定められたとおりに説明しており、誤説明はなかった。また、入院②の原因となった胆嚢炎は、早急な治療が必要であり、日程調整ができるようなものではない。

### <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、担当者の説明状況等を把握するため、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、担当者の誤説明は認められないが、以下の理由により、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)申立人が、入院②の直前に担当者に電話していたことからすると、それは入院に関する問い合わせと考えるのが自然である。
- (2)申立人は、コールセンターの応対者から、入院①から60日経過していないので入院給付金が支払われないと言われたが、その電話で、担当者からは30日空いていれば支払われると聞いていると話しており、申立人は、入院①から30日空いていれば問題ないと認識していたことが窺える。
- (3)担当者の誤説明を認定することはできないにしても、申立人に理解できる説明がなされていなかった可能性は否定できない。