

## [事案 2021-61] 入院療養給付金支払請求

・令和4年1月25日 和解成立

### <事案の概要>

コールセンターの担当者の説明不足を理由に、入院療養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>

入院し右目白内障手術を行ったため、平成24年12月に契約した医療保険にもとづき、入院給付金、手術給付金および入院療養給付金等を請求したところ支払われた。その後、左目白内障手術のため入院した際は、入院給付金および手術給付金は支払われたが、2回目の入院までの日数が180日以内であるとして、入院療養給付金は支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院療養給付金を支払ってほしい。

(1) 2回目の入院手術の前に、コールセンターに給付条件について問い合わせたところ、担当者から、2回目の入院までの日数が180日以内の場合には入院療養給付金が支払われないことの説明がなかった。

### <保険会社の主張>

コールセンターの担当者は申立人夫婦に対し、入院給付金についての問い合わせであることを確認のうえ、入院給付金の支払可否等について説明している。入院療養給付金を含む網羅的な説明をしなかったとしても、対応が不適切であったとはいえないことから、申立人の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、担当者の説明状況等を把握するため、申立人および申立人配偶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、コールセンター担当者の説明不足は認められないものの、以下のとおり、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) 保険契約に精通していない一般人に、入院して手術を受けた場合に受け取れる給付金の用語を厳密に使い分けることを期待することはできない。したがって、担当者が入院給付金の請求であることを確認し、申立人配偶者が肯定する回答をしたとしても、担当者は、入院手術の場合に本契約から支払われる他の給付金も含む問い合わせではないか慎重に確認することが望まれるが、そうした確認がなされていなかった。