

[事案 2022-226] 手術給付金支払等請求

・令和5年10月30日 和解成立

<事案の概要>

手術給付金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

頭部脂肪腫により入院し側頭部軟部腫瘍摘出術を受けたため、平成29年3月に契約した引受基準緩和型医療保険(契約①)および平成31年4月に契約した引受基準緩和型医療保険(契約②)にもとづき、各種給付金を請求したところ、手術給付金については約款記載の「皮膚腫瘍または皮下腫瘍の摘出術」に該当するとして支払われなかった。しかし、以下等の理由により、契約①から手術給付金を支払い、契約②を無効として既払込保険料を返還するほか、給付金請求のための診断書代および交通費相当額を支払ってほしい。

- (1) 配偶者の給付金請求をきっかけに、募集人から、「契約①に加えて契約②に加入すれば保障が充実するので、後悔しないために今入ったほうがよい」と言われたので契約②に加入した。
- (2) 契約②の申込前に、募集人に対して、頭部脂肪腫と診断されていること、日程は決まっていないうずれ手術を受ける必要があること等を伝えたところ、「脂肪腫でも手術の日程が決まっていないうのであれば、今契約②に入ったほうがよい」と言われた。
- (3) 頭部脂肪腫の手術が決定した後に募集人に連絡すると、募集人は、契約①②から手術給付金が支払われることを具体的な金額を示して説明したが、実際は支払われず、さらに手術名を変えて医師に診断書を再度作成してもらうよう催促した。
- (4) 契約②の申込手続はタブレット端末で行われたが、タブレット端末の調子が悪く、チェックは募集人が行った。

<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) 申立人が受けた皮下腫瘍摘出術は、契約①②の約款の規定により、手術給付金の支払対象外である。
- (2) 募集人は、申立人が受けた手術が約款の支払事由に該当するか否かを確認することなく、手術給付金を含めた給付金額の概算を計算して伝えた。
- (3) 当社は申立人に対し、契約①②にもとづき、頭部脂肪腫皮下腫瘍摘出術を受けた際の入院給付金や通院給付金等を支払っている。申立人の診断書取得のための手数料や往復交通費は、これらの給付金を受け取るために必要な費用であるから、当社が負担する理由はない。

<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、申込手続時および手術給付金請求時前後の事情等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないが、以下の理由により、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) 募集人の事情聴取によると、募集人は、契約②の申込手続前に、申立人が頭部脂肪腫の診察のために自宅のある東北地方から東京まで通院していること、将来手術をする予定であり、当時は経過観察中であることを認識していた。したがって、募集人が、本手術が手術給付金の対象かどうかを約款等で確認して申立人に伝えるか、少なくとも対象とならない手術の種類を説明していれば、申立人は本手術が手術給付金の対象外となる可能性に気付くことができたと思われるが、募集人は、抜歯は手術に該当しない旨や、診断書の内容により給付金が支払われないことがある旨の説明にとどめていた。
- (2) 募集人は、申立人が本手術を受けて、契約①②から手術給付金が支払われると理解している状況に幾度も接していたにもかかわらず、本手術の内容や約款の内容を確認しなかった。その結果、募集人は、申立人から手術給付金が支払われなかった事実を知るまで、本手術が手術給付金の支払対象外であることに気が付かず、申立人に手術給付金の支払対象外であることを事前に伝えることができていなかった。