

[事案 29-278] 診断書代支払請求

・平成 30 年 7 月 27 日 和解成立

<事案の概要>

担当者の案内不足により、本来取得する必要がなかった診断書を取得することになったとして、診断書代の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主な主張>

平成 22 年 7 月に親が契約した利率変動型積立保険に付加された医療特約と介護保障特約について、保険会社は、入院給付金の請求には入院等証明書（診断書）の提出を、介護給付金の請求には介護診断書の提出を求めるが、入院給付金に加えて介護給付金を請求する場合は、介護診断書のみを提出することで足りるとしている。入院給付金を請求する際に、担当者が介護給付金の可能性も考えて案内していれば、介護診断書を 3 通取得することで足りたのに、担当者からの案内がなかったため、入院等証明書 3 通を取得後に、介護給付金請求のための介護診断書 3 通を取得しなくてはならなくなったことから、前者の診断書代 3 通分を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

担当者が、介護給付金の請求案内をするためには、被保険者から、介護給付金の支払対象に該当する病状等に関する情報提供が必要であるが、被保険者から情報提供はなかったため、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、給付金請求に至った経過等を把握するため、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、入院給付金請求時に担当者が介護給付金の請求案内をすべきであったとは認められないが、本件の諸事情を考慮すれば保険会社においてより丁寧な対応を行うことが望ましかったことから、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。