

[事案 29-284] 手術給付金支払請求

・平成 30 年 8 月 20 日 和解成立

<事案の概要>

コールセンターのオペレーターから手術給付金が支払われると聞いて手術を受けたことを理由に、手術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>

平成 24 年 10 月に契約した医療保険について、以下の理由により、手術給付金を支払ってほしい。または、手術費用および手術のために仕事を休んだ分の給料相当額等を支払ってほしい。

- (1) コールセンターに足指の手術をしたら手術給付金が支払われるか確認したところ、支払われると回答されたため、入院して手術を受けたが、保険会社からは入院給付金しか支払われなかった。
- (2) オペレーターには、給付金が支払われるならば手術をしようと考えていることも伝えた。
- (3) 命に関わる病気ではないため、手術給付金が支払われないのであれば、仕事を休んでまで手術をするつもりはなかった。

<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) 手術給付金の支払対象となる手術の一つに「四肢骨・四肢関節観血手術（手指・足指を除く）」があるが、本手術の手術部位は足指であるから、支払対象とならない。
- (2) コールセンターの通話記録によると、オペレーターが手術部位を尋ねたところ、申立人は「足のつめ」と答えたが、語尾が聞き取りづらかったため、「すね」と復唱したところ申立人が肯定した。このためオペレーターは下腿の手術であると理解し、手術給付金の対象手術であると回答したのであり、申立人が足指の手術をすると伝えていたとは認められない。
- (3) オペレーターは、手術給付金の支払可否は診断書を確認した上で判断することを伝え、申立人は了解した。

<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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を辞退したため、事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、手術給付金の支払い、または手術費用および手術のために仕事を休んだ分の給料相当額等の支払いは認められないが、保険会社が和解を申し出ていたことを踏まえ、本件は和解により解決を図ること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。