

[事案 30-26] 手術給付金支払請求

・平成 31 年 3 月 13 日 裁定終了

<事案の概要>

保険会社から手術給付金が支払われると断定的な回答を受けたこと等を理由に、手術給付金等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>

転倒による挫創について創傷処置等の手術を受けたため、平成 25 年 12 月に契約した医療保険にもとづき、本手術が給付金の支払対象となるか保険会社に照会したところ、支払われるという断定的な回答をされたが、その後、支払対象外であるとされた。しかし、以下等の理由により、手術給付金および慰謝料等を支払ってほしい。

- (1) 本手術が手術給付金の支払対象となるか照会した際、保険会社は、健康保険対象の手術であれば支払対象となるという断定的な回答をしている。
- (2) 一方、保険会社は、本手術は支払対象外である旨の相反する回答もしていたため、それを解決するために文書作成等の作業をしなければならなかった。
- (3) 本手術に関する診断書を保険会社に提出する前に、保険会社から手術給付金は支払われな
いとの回答があったが、診断書を確認しないで回答したことは不当である。

<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) 創傷処置等の手術は手術給付金の支払対象ではない。
- (2) 創傷処置が本契約の手術給付金の支払対象である旨を回答したことはない。
- (3) 当社の対応に問題はなく、申立人には損害も発生していない。

<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、申立人の主張等を把握するため、申立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、保険会社の回答の誤りや不当な対応があったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。