

[事案 2019-12] がん入院・手術給付金支払請求

・令和元年10月4日 和解成立

<事案の概要>

約款上の入院・手術の定義に該当しないことを理由に支払対象外とされたことを不服として、入院・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>

乳がんに罹患し、入院して陥没乳頭形成術および再建乳房乳頭形成術を受けたので、平成9年5月に契約し、平成29年5月に自動更新されたがん保険にもとづき給付金を請求したところ、約款上の支払条件に該当しないことを理由として、不支払いとなった。しかし、以下の理由により、入院給付金および手術給付金を支払ってほしい。

- (1) 過去にも乳がん術後の入院・手術をしており、医師の診断書には今回と同様の原因による入院であることが記載されているにもかかわらず、今回は支払対象外となることに矛盾を感じて保険会社に問い合わせたところ、本手術が約款上支払対象外のものであるとの説明を受けた。
- (2) 後日、送付されてきた書状に添付されていた約款の抜粋は、本契約の約款内容とは異なるものであり、約款の狭義の解釈により、支払対象外としたのではないかと疑問を覚えた。

<保険会社の主張>

給付金の支払理由は、約款上「がんの治療を直接の目的とする入院（手術）であること」と規定されており、乳房再建術後の乳頭形成目的の入院・手術はこれに該当しないことから、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を行った。なお、申立人が希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本入院・手術が約款で規定するがんの治療を直接の目的とする入院・手術に該当するとは認められないものの、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) 申立人が給付金について再検討の申出をした際の保険会社の回答文書には、本契約の約款の内容と異なる約款が添付され、本入院・手術が、同約款に該当しないために支払われなるとの誤った解説がされている。
- (2) 当該文書が交付される前から、申立人らは入院・手術給付金が支払われないことに疑問をもって、保険金支払いの専門部署である保険会社の保険金部門に問い合わせているのだから、同部署としては、問い合わせに対しては、正確な説明の記載された文書を交付すべきところ、上記のとおり、不正確な文書を交付したために、申立人らを更に混乱させた。