

[事案 2019-154] がん保険金支払請求

・平成2年1月31日 裁定終了

<事案の概要>

約款非該当を理由に保険金が支払われなかったことを不服として、がん保険金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

病理組織学的検査により悪性黒色腫と診断確定されたことから、平成28年1月に銀行を契約者として契約された特定疾病保障付団体信用生命保険にもとづきがん保険金(住宅ローン残高の全額)の支払いを求めたところ、約款非該当として支払われなかった。しかし、コールセンターのオペレーターは、悪性黒色腫は約款に定める悪性新生物であると回答しているので、がん保険金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

申立人の悪性黒色腫は、TNM分類「Tis N0 M0」、ステージ分類「Stage0」と診断され、上皮内がんであることから、約款で定める悪性新生物に該当しないため、がん保険金の支払いには応じられない。

<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、申立人の主張を把握するため、申立人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、コールセンターのオペレーターが申立人の主張するような誤回答を行ったとは認められず、申立人の悪性黒色腫が約款に定められたがん保険金の支払対象である「悪性新生物」に該当するとは認められず、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。