

[事案 2019-336] 手術給付金増額支払請求

・令和2年9月25日 和解成立

<事案の概要>

手術給付金が事前に説明を受けた金額より少ない金額であったことを不服として、申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和元年10月に腰椎椎間板ヘルニア、腰部脊柱管狭窄症で入院し、椎弓形成術を受けたため、平成20年3月に契約した医療保険にもとづき手術給付金を請求したところ、20万円しか支払われなかった。しかし、事前に保険会社のコールセンターに連絡して確認した際、オペレーターから、40万円支払われると説明を受けたので、差額の20万円を支払ってほしい。

<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)約款によれば、今回の手術にかかる給付金の額は20万円である（「椎弓形成術」は「脊椎・骨盤観血手術」に該当し、給付倍率は入院日額の20倍となり、本契約の入院日額は2口で1万円なので、手術給付金の額は20万円となる）。
- (2)オペレーターの誤回答は、申立人とのやりとりを踏まえても、20万円の支払義務を当社に負わせるようなものとは言えない。

<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、オペレーターの対応等を確認するため、申立人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張は認められないものの、以下のとおり、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)申立人は、本手術により仕事を休むと収入が減少することになるため、給付金の額と収入の減少額とを比較して、手術を受けるか否かを決めたと陳述しており、手術を行うことができる時期に幅がある場合には、給付金の支払額が手術の実施や時期について患者の判断に影響があることも一概に否定することはできない。
- (2)オペレーターには、保険契約者からの問い合わせに対して、正確な説明をすることが期待される。