

[事案 2020-232] 手術給付金等支払請求

・令和3年6月8日 裁定不調

<事案の概要>

約款上の入院に該当しないことを理由に、給付金が支払われなかったことを不服として、入院給付金および入院中の手術としての給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

鼻中隔彎曲症等に対する手術を受けたため、平成30年4月に契約した終身保険に付加された医療特約にもとづき給付金を請求したところ、外来手術の場合の手術給付金（入院給付金日額の5倍）しか支払われなかった。しかし、手術を受ける前に、担当者に、病院に入院施設はないことを伝えたとうえで、日帰り入院の診断書があれば給付金が支払われるか質問したところ、日帰り入院でも入院給付金や入院中の手術としての給付金（入院給付金日額の20倍）等が支払われるとの回答があったので手術を受けたことから、入院給付金および入院中の手術としての給付金等と、外来手術の場合の手術給付金の差額の支払いを求める。

<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) 担当者は、申立人から、本件病院に入院施設がないとは聞いていないため、申立人には、入院中の手術であった場合の手術給付金の金額について回答している。
- (2) 担当者は、入院には日帰り入院も含まれるが、入院になるかは診療明細書の入院基本料の算定で判断するので病院に確認するよう回答している。

<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、申立人および担当者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の誤説明による給付金の支払いは認められないものの、以下の理由により、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 申立人は、本件病院で手術を受けなくてはならなかったわけではなく、給付金が支払われる病院を選んで手術を受けることができる状況にあった。
- (2) 申立人としては、担当者から、診療明細書に入院基本料が算定されるか確認してくださいと伝えられれば、伝えられたとおりに確認するのが自然であり、病院が誤った回答をすることは考え難く、そうだとすると、担当者から申立人に、本件病院に確認すべき事項が正確に伝わっていなかった可能性がある。
- (3) 担当者は、申立人が本件病院に確認すべき事項を、社内の保険金ヘルプデスクに電話して確認し、その回答内容を自分の手帳に書き留め、申立人に対しては、手帳を見ながら説明した旨陳述したが、担当者の陳述した説明内容は、ヘルプデスクの回答内容と必ずしも同じではなく、担当者の陳述には疑問が残り、担当者が申立人に、確認事項を正確に伝えていなかった可能性は排除できない。