

[事案 2022-310] 入院給付金支払等請求

・令和 5 年 12 月 6 日 和解成立

<事案の概要>

コンタクトセンターの担当者の誤案内を理由に、入院給付金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和 4 年 10 月に硝子体茎頭微鏡下離断術および水晶体再建術を受け入院したため、令和 4 年 3 月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、約款に定める入院に該当しないとして支払われなかった。しかし、以下等の理由により、入院給付金およびすでに支払われた外来手術給付金と入院中の手術給付金の差額相当額を支払ってほしい（請求①）。また、精神的損害を受けたことによる慰謝料を支払ってほしい（請求②）。

- (1)手術当日にコンタクトセンターの担当者に電話をしたところ、給付金が支払われるには、診療費明細書の区分で入院料等の記載がされていることが条件との説明があった。手術後にコンタクトセンターの担当者に、診療費明細書の入院料等の欄に「短期滞在手術等基本料 1」と書かれていることを伝え、入院給付金および入院中の手術給付金を受けられると確認した。
- (2)担当者が数人変わり、ミスや説明不足が発生したが、保険会社側には不備はないと言い切る始末で、間違いを隠蔽しようとする保険会社の態度により精神的損害を受けた。

<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)申立人の受けた手術は入院中の手術ではなく、入院基本料が算定されていないため、約款規定の入院給付金および入院中の手術給付金の支払事由に該当しない。
- (2)申立人からの手術直前の「外来手術の場合にはいくら支払われるか」との質問に対し、コンタクトセンター担当者は、「外来手術給付金として 12,500 円になる」との回答をしており、誤った説明はしていない。手術後の複数回にわたる問合せについても、コンタクトセンター担当者は誤った説明はしていない。
- (3)間違いを隠蔽しようとする態度はとっておらず、申立人に精神的苦痛が生じることも考えられない。

<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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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)申立人とコンタクトセンター担当者とのやり取りにおいて、申立人が診療費明細書に「短期滞在手術等基本料 1」の記載があることを読み上げたのに対し、コンタクトセンター担当者は、入院基本料の記載がない場合には約款で定める入院に該当しないことを指摘でき

なかったことが、本件紛争の契機となった。