

[事案 2022-311] 手術給付金等支払請求

・令和6年1月8日 和解成立

<事案の概要>

特定部位不担保特別条件を理由に給付金が支払われなかったことを不服として、手術給付金および入院一時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9月に子宮頸部高度異形成で入院し、子宮頸部切除術を受けたことから、令和2年6月に契約した家族収入保険（卵巣、卵管および子宮付属器ならびに子宮に全期間不担保の特別条件付）にもとづき、手術給付金および入院一時金を請求したところ、特別条件を理由に支払われなかった。しかし、以下の理由により、手術給付金および入院一時金を支払ってほしい。

- (1) 申込みに際して、募集人に約2年前に子宮頸部高度異形成が自然治癒したこと話し、保険に加入できるか確認したところ、募集人から「2年も前なので大丈夫です」と説明を受けた。募集人から子宮系の病気が保障対象外との説明はされていない。
- (2) 令和4年3月に募集人に対し、子宮がんの検査をして再検査になったので、本当に本契約の保障対象となっているか確認したところ、「医療保障はきちんとしていますから、ご安心ください。続けられると良いと思います」と説明を受けた。
- (3) 子宮頸部異形成とわかり、募集人の後を引き継いだ担当者（以下、「担当者」）に、給付金がいくら支払われるか確認したところ、「入院・手術で20万円です」とのことだったので、安心してすぐに手術を受けることを決断した。

<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) 募集人は、本契約が無条件で引受可能であるかのような説明はしていない。「特別条件のご案内」をもとに具体的な条件を説明し、申立人の承諾意思を確認してから特別条件承諾書に署名いただいた。
- (2) 募集人は、申立人からの質問について、単に現時点で本契約が継続中かどうかという内容と解釈し、医療保障があるという意味で回答した。
- (3) 担当者は、手術給付金と入院一時金の合計で20万円が支払われる可能性があることを伝えた。その際、確実に支払われるとの説明はしておらず、支払査定があることも説明した。

<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、契約締結当時の状況等を確認するため、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、手術給付金等の支払い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) 申立人の給付金に関する質問に対し、担当者は手術給付金と入院一時金の合計20万円が出ると思われる旨を電話で回答したことが認められる。
- (2) 担当者は、事情聴取において、本契約に特別条件が付されていることを確認せずに回答し

たと陳述している。

- (3)被保険者にとって給付金が支払われるか否かは重要な事項であることから、担当者としては慎重に対応する必要があったが、本件では、担当者の回答により、申立人は給付金が支払われると期待してしまった。