

## [事案 2022-35] 入院給付金等支払請求

・令和5年2月8日 和解成立

### <事案の概要>

不担保期間内であることを理由に、入院給付金等が支払われなかったことを不服として、給付金等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3年12月に白内障により入院し水晶体再建術を受けたため、令和2年1月に契約した組立型保険にもとづき入院および手術給付金を請求したが、「眼球及び眼球付属器」について2年間不担保の条件が付帯していたため、給付金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、給付金等を支払うか、既払込保険料を返してほしい。

- (1)白内障の手術をすることになったため、配偶者が保険会社の支社に手術内容、手術日を伝えて不担保期間が経過しているか問い合わせたところ、保険の対象になるので必要書類を送ると連絡があった。
- (2)保険会社は、職員の実ミスで支払われなかったことを認めている。

### <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)本入院は、不担保期間中の入院および手術であるため、給付金の支払対象にはならない。
- (2)申立人配偶者からの質問に対する当社職員の回答に過不足はなく、誤説明を行ったとまでは評価できない。
- (3)保険証券に責任開始期・契約日が記載されているため、いずれが起算点となるにしても、2年間の不担保期間があることを認識していれば、本入院期間が不担保期間であることは容易に分かる。
- (4)当社職員への連絡の際には、すでに入院・手術日は決まっていた。

### <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、保険会社への問い合わせ時の状況等を把握するため、申立人、ならびに保険会社職員および職員の上司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、入院および手術給付金の支払い、ならびに既払込保険料の返還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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1)事情聴取において、保険会社職員は、申立人配偶者が不担保期間に触れずに問い合わせをしたので、本商品において白内障の手術が給付金の支払対象となるかという一般論としての回答をしたと述べている。
- (2)職員の回答自体は説明義務違反とまでは言えないが、生命保険契約等においては、不担保部位や疾病、あるいは年数を限定した不担保という場合もあり、特定の疾病が保険の対象となるか否かの問い合わせに対して、保険会社は一般的に該当するか否かのみならず、不担保の合意がある契約の場合には給付されない例外があることも伝えることが望ましいと

言える。