

[事案 2023-120] 入院給付金支払等請求

・令和6年9月4日 裁定終了

<事案の概要>

約款上の入院に該当しないことを理由に、入院一時金が支払われなかったことを不服として、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5年1月に新型コロナウイルス感染症に罹患したため、令和4年5月に契約した組立型保険にもとづき入院一時金を請求したところ、みなし入院による特別取扱いの支払対象者に該当しないとして支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院一時金もしくは入院一時金相当額を支払ってほしい。

- (1) 新型コロナウイルス感染症に罹患した当日、その3日後、さらにその3週間後と再三にわたり保険会社の支社に給付金支払について確認を行い、いずれも「支払いができる」との回答を得ていた。
- (2) 令和5年2月上旬にスポーツ外傷を負っており、入院するかしないか医師より判断を求められたが、保険会社の上記(1)の回答によって、本外傷にかかる入院一時金の請求を控えたことにより、受け取れる可能性のあった入院一時金について受け取る機会を失わせた。
- (3) 事実と異なる案内をし、混乱を招いた上、その事実を認めず、苦情に対しても一定期間放置し、トラブル解決のための証拠となる電話発着信記録を残さず、適正な対応を怠ったことにより、自分の法益を脅かした。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人は、みなし入院による支払対象者に該当しない。
- (2) スポーツ外傷による手術治療については、給付金の請求受付がなく損害は存在していない。
- (3) 募集上の落ち度はなく、給付請求時の説明は適切に実施し、顧客対応においても適正な対応を怠ってはいない。

<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、申立人および支社内務員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ず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。