

[事案 2023-22] 入院給付金支払請求

・令和5年8月24日 和解成立

<事案の概要>

新型コロナウイルス感染症の特別取扱いにおける支払要件に該当しないことを理由に、入院給付金が支払われなかったことを不服として、給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和4年11月14日に発熱したため、新型コロナウイルス感染症の抗原検査を受けたところ「陰性」と判定されたが、医師より同月21日まで自宅療養を指示されたことから、平成30年9月に契約した終身保険の入院保障特約にもとづき、入院給付金を請求したところ、新型コロナウイルス感染症の特別取扱いにおけるみなし入院給付金に関する支払要件に該当しないとして、入院給付金が支払われなかった。しかし、保険会社担当者およびその上席者から、医師の診断書があれば入院給付金が支払われると説明されたことから、入院給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

申立人から提出された医師の診断書には、「COVID-19 感染症陽性に準じて」と記載されており、陽性と確定診断されていないことから、みなし入院給付金の支払要件を満たしていないため、申立人の請求に応じることはできない。

<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、入院給付金請求時の状況の確認と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および保険会社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、入院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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 保険会社は、「医療機関を受診し、確定診断を受けて自治体に発生届が提出された」ことの確認ができないことを理由として、申立人に不払いを通知した事実が認められるが、この説明は、完全に誤りであるとまでは言えないものの、自治体に発生届が提出されていないことを前提として保険会社と給付金請求のやり取りを行っていた本請求においては、誤解を招きかねない表現であると言わざるを得ない。自治体に発生届が提出されていない場合でも、一定の要件を満たした診断書等により支払対象となることがあり得る以上、自治体に発生届が提出されていないこと以外の理由も摘示する必要がある。
- (2) 保険会社担当者は、事情聴取において、支払対象外の理由について、新型コロナウイルス感染症の確定診断がないということを伝えたなどと陳述しているが、電話をすぐに切られてしまったとも陳述しており、申立人に理解させる程度の十分な説明ができていたとは思えない。また、保険会社は、その後も申立人に連絡しようとしたが電話に出ていただけなかったなどと主張していたが、そうであれば、書面により正確な説明をし直すなどの手段をとるべきところ、保険会社はその後も同様の説明を繰り返しており、正確な理由を申立

人に伝えるための努力をしていたとは評価できない。