

## [事案 2023-244] 入院給付金等支払請求

・令和6年10月24日 和解成立

### <事案の概要>

約款上の支払事由に該当しないことを理由に、疾病入院給付金が支払われなかったことを不服として、給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

胆石性胆のう炎のため令和5年4月に7日間入院したため、平成12年5月に契約した団体保険にもとづき、疾病入院給付金を請求したところ、約款上の支払事由（8日以上入院）に該当しないことを理由に支払われなかった。しかし、以下の理由により、疾病入院給付金を支払ってほしい。また、急遽入院・手術を行うことを決定したため、同時期に受注する予定だった委託業務をキャンセルしたことによる委託費相当額と、保険会社の対応により精神的損害を被ったことから、慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 担当者に対し、令和4年頃から、複数回にわたって自分が近いうちに手術を受けなければならないことを伝え、相談していた。
- (2) 令和5年2月末頃、担当者が、「うっかりしておりまして、4月末までで満期となりました」と連絡してきたため、急遽、4月中に手術を受けることとなった。これによって同年3月末から5月迄に予定されていた委託業務を断らざるを得なくなった。
- (3) 令和5年4月、担当者は、自宅を訪問してきた際に、「入院は5日目から出ます」と説明した。
- (4) 退院時に体調が悪く、医師からはもう少し入院することを提案されたが、自分の希望で早期に退院した。疾病入院給付金の支払事由が8日以上入院であることを知っていたら、早期に退院することはなかった。
- (5) 手術給付金が支払われた後、担当者は、「入院は8日以上のため支給できないとのことです」と連絡してきたが、自分は入院前に何度も確認し、担当者から5日目からと聞いたと述べると、改めての電話で、「うっかりしておりまして、ケガでの入院は5日目から支給されます」という旨の説明をした。

### <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) 約款の規定により、8日以上入院でなければ疾病入院給付金を支払うことはできない。
- (2) 担当者は申立人に対し、「入院は5日目から出ます」という旨の説明をしていない。担当者が申立人に交付した書類に、病気で入院については8日以上入院が必要であることの説明がある。
- (3) 担当者は申立人に対し、満期日について、「うっかりしておりまして」などという申立人の主張するような回答をしていない。当社は申立人に対し、毎年、契約内容通知文書を送付し、本契約の保障期間を含む契約内容を通知していた。
- (4) 申立人が手術日を早めるために委託業務を断ったことは、申立人の意向によるものである。
- (5) 入院期間は、保険の給付金請求対象となるか否かで判断するものではなく、患者の容体を考慮して医師が決定するものである。

### <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、担当者とのやりとり時の状況等を把握するため、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、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) 申立人と担当者は、本入院にかかる疾病入院給付金請求の審査結果を受けるまで、疾病入院給付金が8日以上入院を対象としていることの認識がなかったものと認められる。
- (2) 担当者が申立人宅を訪問した日は、本入院の4日前であり、申立人としては、本入院と手術についての保障内容と給付金請求手続の確認のための訪問を受けたと認識していた旨陳述しており、それは入院4日前の契約者の認識として十分理解できる。しかしながら、担当者は、申立人の入院と手術が本契約の保障期間内であることのほうに意識が向き、疾病入院給付金の支払事由について意識が向いていなかった旨の陳述をしている。
- (3) 担当者は、訪問した際、申立人に給付金請求の案内書類を手交したとのことであり、同書類には、給付金にかかる保障内容を説明した文書が添付されており、同文書には、疾病入院給付金が8日以上継続した入院に支払われることの記載があった。この記載の認識があれば、申立人に誤解は生じなかったと考えられ、申立人自身も確認することができたといえ、担当者としても、請求案内書類に同文書が添付されている趣旨を踏まえ、書類を手交する際にその内容を確認し、申立人に説明することが望ましく、かかる説明を行っていれば、本件紛争には至らなかったものとする。