

## **[事案 2023-267] 損害賠償請求**

・令和6年9月19日 和解成立

### **<事案の概要>**

コールセンターの誤説明を理由に、治療費相当額の損害賠償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、自由診療となる不妊治療を受けたため、平成29年12月に契約した医療保険にもとづき、先進医療給付金および先進医療一時金を請求したところ、約款に定める入院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、不妊治療にかかった費用と慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 令和5年1月上旬、コールセンターに対し、不妊治療の一環として先進医療であるEMMA/ALICE（子宮内細菌叢）検査、PICSI（ヒアルロン酸を用いた生理学的精子選択術）およびIMSI（拡大顕微鏡による形態良好精子の選別）（以下「EMMA検査等」）が先進医療特約の給付対象か否かを問い合わせたところ、給付対象との回答を受けた。
- (2) 同年1月中旬、再度、コールセンターに対し、厚生労働省が定める先進医療であるEMMA検査等を受診するが、「今回は不妊治療が健康保険から自由診療に切り替わる。そのような場合でも給付対象なのか」という趣旨の質問をしたところ、最終的な判断は診断書次第だが、給付対象である旨の回答があった。
- (3) 上記回答があったことから、先進医療特約による給付金の給付対象であることを前提に、同年1月下旬にEMMA検査等を行い給付金を請求したが、支払われなかったため、保険会社に照会したところ、同月中旬に対応したオペレーターがEMMA検査等が自由診療となった場合には先進医療にはならないことを理解していなかったとの回答があった。

### **<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) 令和5年1月上旬、申立人からコールセンターに電話があり、先進医療と自費で診察を受けた場合の関係について質問を受けたため、先進医療が基本的には自己負担である旨回答した。
- (2) 同年1月中旬、申立人よりコールセンターへ再度電話があり、「不妊治療について、43歳を超えたので、保険診療から自由診療となる。先進医療給付金の支払対象となるか」という趣旨の質問を受けた。これに対し、オペレーターは「医療機関から、厚生労働大臣が定める先進医療との説明を受けているか」と質問し、申立人は「はい」と回答したため、診断書を提出いただければ内容を確認する旨回答した。

### **<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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人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) オペレーターは、明確に支払われるとの回答をしていないものと認められるが、先進医療給付金および先進医療一時金は、先進医療の技術を用いる場合であっても保険診療との併用ではなく自由診療と併用した場合には支払対象にならないことから、申立人に対し、先進医療については自由診療かどうかに関わる旨の回答をするだけでなく、保険診療との併用ではなく自由診療と併用した場合には先進医療給付金および先進医療一時金の支払対象にはならないことを明確に回答していれば、本件紛争を回避できた可能性がある。