

## [事案 2023-48] 入院給付金支払請求

・令和6年3月28日 和解成立

### <事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、入院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8月に新型コロナウイルス感染症の後遺症と診断されて自宅療養を延長したため、同年6月に乗合代理店を通じて契約した医療保険にもとづき入院給付金を請求したところ、約款所定の支払事由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、入院給付金を支払ってほしい。

- (1)募集人から、保険会社の担当者（以下、「担当者」）に確認した結果として、新型コロナウイルス感染症の後遺症でも給付金の支払対象であると説明を受けた。
- (2)保険会社から、給付金の支払対象外という通知を受領したため、募集人に問い合わせ担当者に確認してもらったところ、担当者は「そんなはずはない、何かのミスである」と述べた。その後、担当者の説明は二転三転し、結局担当者の当初の説明が誤っていたことが判明した。

### <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が、診断書取得のために要した交通費を含むお詫び金の支払いは可能である。

- (1)申立人の新型コロナウイルス感染症の後遺症による自宅療養期間は、本契約の入院給付金の支払事由に該当しない。
- (2)担当者は、募集人に対し、申立人の自宅療養期間について「医師の診断書の内容での判断とはなるが、対象になる可能性がある」と回答したのであり、給付対象となると断定した説明はしていない。募集人も申立人に同様の回答を行った。

### <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、申込手続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、入院給付金の支払いは認められないが、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)担当者は、保険会社の担当部署に診断書の内容を伝えて入院給付金の支払対象となるかどうかを確認した上で、募集人に対し、「診断書の（内容を確認しての）判断にはなるけれども、出る可能性はあるようです」と伝えたとすると陳述している。他方で、募集人は、担当者の回答を入院給付金の支払対象であるという判断と理解し、申立人に対しその旨を回答したと陳述している。
- (2)しかしながら、申立人の自宅療養は、本契約の入院給付金の支払事由に該当せず、また新型コロナウイルス感染症に係る特別対応が適用される場合にも該当しないため、募集人の回答は誤りであり、その原因は担当者が不十分な回答をしたか募集人が担当者の回答を誤

解したかのいずれかであったといわざるを得ない。

- (3)また、仮に担当者が「診断書の（内容を確認しての）判断にはなるけれども、出る可能性はあるようです」と回答していたとしても、特別対応の適用を受けるためには「新型コロナウイルス感染症の影響等による医療機関の事情により、「直ちに入院できず自宅での治療となった」・・・場合」に該当するかどうかを確認し、その旨の医師の証明書等の提出を求めることが必要であり、そうすると、いずれにしても担当者の回答は不十分であったといわざるを得ない。