

## [事案 2023-73] 入院給付金支払請求

・令和6年2月16日 裁定不調

### <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、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9月24日に発熱したため、同月26日に病院を受診したところ新型コロナウイルス感染症と診断され、同日から10月2日まで自宅療養したことから、同年8月に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、約款上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、以下等の理由により入院給付金を支払ってほしい。

- (1)令和4年9月24日の夜から発熱したが、24日・25日が土日であったため、26日に病院を受診し、同日に新型コロナウイルスの陽性を確認した。医師も25日から陽性であったことを認めている。他社では給付金は支払われており納得できない。
- (2)令和4年11月に、保険会社から電話で給付金が支払われると言われた。

### <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4年9月25日までは、新型コロナウイルス感染症と診断され、医療機関の事情により自宅等にて療養をした場合は、約款上の「入院」に該当するものとする特別取扱いにより、入院給付金等を支払っていた。しかし、政府の方針変更を受けて、同月26日以降に陽性と診断された場合には、重症化リスクの高い場合に限り入院とみなす取扱いとした。このことは、申立人にも案内している。
- (2)給付金請求後の申立人との電話において、審査の結果が出ていることを見落としのまま、「査定完了まで今しばらくお待ちください」「もう間もなくお振込み可能かと思えます」と案内したことは認め、誤解を与えたことは謝罪する。しかしながら、給付金の支払いは、約款にもとづき判断されるものであるから、この誤案内により支払可否の判断を変更することはできない。

### <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き審理を行った。なお、申立人が希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

#### 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、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1)保険会社も認めているとおり、給付金請求後の申立人との電話で、給付金の支払いはできないという審査結果が出ていたことを見落とし、申立人に対し誤った案内を行った。この誤説明によって、保険会社に給付金の支払義務が発生するものではないが、申立人に給付金が支払われるという誤った期待を抱かせ、そのことが本件紛争の一因となった可能性は否定できない。