

[事案 2024-139] 上皮内新生物一時金等支払請求

・令和7年5月28日 和解成立

<事案の概要>

保険会社の誤説明を理由に、上皮内新生物一時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>

令和5年4月、子宮内膜異型増殖症により入院し子宮内膜搔爬術を受けたため、平成30年9月に契約した医療保険にもとづき上皮内新生物一時金等を請求したところ、支払われた。その後、令和6年3月に、再度子宮内膜異型増殖症により入院し子宮内膜搔爬術を受けたが（本手術）、以下の理由により、上皮内新生物一時金等を支払ってほしい。

- (1)本手術に先立つ令和6年2月、保険会社に、令和5年4月の手術名、今回予定している本手術等をすべて伝えた上で、1年以内に同じ手術をしても保険がおりるか確認したところ、「大丈夫です、1年以内でもおります」と回答された。
- (2)本手術後、再度保険会社に電話で確認したところ、「上皮内新生物一時金は1年に一度しかおりない」と説明された。
- (3)保険会社に対し、「令和6年2月の問合せ時には、上皮内新生物一時金についてもおりると回答された」旨伝えたところ、保険会社は非を認めた。

<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。

- (1)約款の規定上、本手術について上皮内新生物一時金を支払うことはできない。
- (2)令和6年2月に問合せを受けた際、オペレーターは上皮内新生物一時金に思いが至らず、手術給付金の質問と思い込み、同じものが請求できると回答した。この時点で、上皮内新生物一時金については令和5年4月の診断確定日からその日を含めて1年を経過した日の翌日以後に再度診断を受けなければ請求できないことを説明すべきであったが、案内が不足していた。
- (3)その他給付金については、支払事由に該当するものがあれば、給付金支払請求書が提出され次第、速やかに支払う。

<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、本契約の申込時の状況等を確認するため、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)手術日は、給付金支払いの有無をもって決定される性質のものではないが、本件の経緯および事情聴取における申立人の陳述などを踏まえると、「初めて上皮内新生物と診断確定された日からその日を含めて1年を経過した日の翌日以後に、上皮内新生物と診断確定されたとき」に再度上皮内新生物一時金が支払われるとの正確な案内がなされていれば、申立人が本入院・手術の日を遅らせるという判断をした可能性は否定できない。

(2) 令和6年2月の問合せの際のやりとりでは、申立人から複数回「手術」との言葉が発せられていたこと、「上皮内新生物一時金」との言及がなかったことなどから、オペレーターは「手術給付金」に対する質問であると認識し「ご請求いただける内容のものとなっております」と答えたと考えられるが、その後、申立人が再度コールセンターに架電して同様の質問をした際、対応したオペレーター（上記オペレーターとは別人）が上皮内新生物一時金の給付可能性に思い至り、「1年以内だと上皮内新生物一時金は不支給となる」旨の適切な案内ができていたことに鑑みると、令和6年2月の対応オペレーターにおいても同様の案内をすることが期待できた。