

## [事案 2024-169] 災害入院給付金等支払請求

・令和7年7月14日 和解成立

### <事案の概要>

オペレーターの誤説明を理由に、災害入院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>

令和6年5月7日に筋損傷で入院し腱縫合術を受けたことから、同年5月1日に契約した医療保険（責任開始日は4月11日）にもとづき災害入院給付金および手術給付金を請求したが、責任開始前に生じた傷害である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、給付金を支払ってほしい。

- (1) 保険会社のウェブサイトから給付金請求をしたところ、適用外となったため、コールセンターに電話して確認し、オペレーターの指示に従い、受傷日および初診日を筋損傷と診断確定した日で再入力したところ適用内となった。
- (2) オペレーターの指示どおりに入力したにもかかわらず、後日、適用外と言われても納得できない。

### <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) 当初、申立人は、ウェブサイトからの給付金請求において、受傷日および初診日を令和5年12月と入力したが、責任開始前であるため入力エラーとなった。申立人からの架電を受け、コールセンターのオペレーターが、責任開始以降に症状が悪化して医師から入院・手術が必要と診断されたのかを確認したところ、申立人が「そうである」と回答したため、筋損傷と確定診断された日（令和6年4月26日）を受傷日および初診日とするよう誤った案内をした。
- (2) 申立人の主張によれば、令和5年12月に業務中の転倒により左足肉離れと診断され、その後、月1回ペースで通院したが改善せず、令和6年4月にアキレス腱が切れていることが判明し、手術を要することとなったとのことであるから、受傷日は「令和5年12月」といわざるを得ず、責任開始前に生じた傷害であるため支払事由に該当しない。

### <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く審理の他、本件の経緯等を確認するため、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) 本契約の約款上、不慮の事故による傷害を理由とする災害入院給付金および手術給付金においては、疾病に係る入院給付金等とは異なり、責任開始前に生じた傷害が責任開始後に悪化した場合については支払事由とはされていないため、オペレーターの案内は約款に照らし、誤った案内であるといわざるを得ない。
- (2) オペレーターの誤案内がなければ、申立人は給付金が支払われると誤解することもなかつ

た。保険会社は、もう少し慎重に給付金請求に至るまでの経緯を確認し、約款に沿った案内をすべきであった。