

[事案 2024-248] 手術給付金支払請求

・令和7年7月8日 和解成立

<事案の概要>

オペレーターの誤説明を理由に、手術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6年8月に下顎前突症のため入院し顎骨内異物除去術を受けたことから、平成30年1月に契約した医療保険にもとづき、入院給付金および手術給付金を請求したところ、入院給付金のみ支払われ、手術給付金については約款上の支払事由に該当しない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、手術給付金を支払ってほしい。

- (1) 本手術前に行われた1回目の入院・手術（下顎枝矢状分割術）の際、カスタマーセンターに、1回目の手術同様、本手術についても手術給付金が支払われるか尋ねたところ、オペレーターから「処置ではなく手術であれば対象となります」との回答を受けた。
- (2) オペレーターは、「対象となります」と断言しており、「保険金請求をしないと確実なことは言えない」「念のため再度手術コードを確認した方が良い」「約款をご確認ください」などの丁寧な案内はなかった。

<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) オペレーターは、病院の算定が「手術」であれば、概括的に「請求の対象となる」ことを伝えているに過ぎず、具体的に「支払われる」といった発言はしていない。カスタマーセンターでは、診断書等を確認しての具体的事実にもとづいた説明まではできないことが多いことから、概括的な案内に留めているため、オペレーターは誤った案内をしていない。
- (2) 約款において、手術給付金の対象となる所定の手術は、「公的医療保険制度によって保険給付の対象となる医科診療報酬点数表に手術料の算定対象として定められている手術」と規定しているが、本手術は医科診療報酬点数表に掲載されておらず、約款における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、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) 申立人がカスタマーセンターに問い合わせをした際、オペレーターは、「プレートを抜くような場合ですと、処置の扱いになればご請求できませんし、病院が手術として算定されるのであればご請求いただけます」と案内している。この案内は、給付金の支払いを断言しているものではないが、申立人は、同案内を受けて、担当医に対し、「保険会社からは処置だと保険が下りないと言われた。手術なのかどうなのかを知りたい」と尋ねたところ、「これはれっきとした手術です」との回答を得ただけでなく、病院発行の領収書および診療明

細書でも手術料の区分とされていたことから、同案内は、申立人に手術給付金が支払われるものと誤解を生じさせた可能性がある。

(2) オペレーターは、約款の内容に沿ったより丁寧な案内をする余地があった。