

[事案 2024-6] 損害賠償請求

・令和 6 年 11 月 30 日 和解成立

<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、先進医療給付金が支払われなかったことを不服として、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

不妊治療として、令和 5 年 6 月にタイムラプス培養、同年 7 月に ERA（子宮内膜受容能力）検査等、同年 8 月に SEET 法を受けたことから、令和 2 年 10 月に契約した医療保険にもとづき先進医療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ことを理由に支払われなかった。しかし、以下等の理由により、医療費相当額を損害賠償してほしい。

- (1) 自分の受ける治療が保障対象になるかを確認するために、コールセンターに何度も問い合わせをし、年齢が 43 歳であることを伝えたが、43 歳を過ぎても先進医療の対象となる旨の説明を受けた。
- (2) 高額な治療であるため、支払対象にならないことが事前に分かっていたら、治療を受けなかった。

<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) コールセンターのオペレーターが説明できる内容・範囲は限られており、一般的な案内にとどまる。
- (2) オペレーターは、厚生労働省に登録のある医療機関で、先進医療技術として登録のある施術を受け、診断書において先進医療として証明された場合には手続きだけという一般的な説明を行った。本治療が給付金の支払対象となるとは断言しておらず、申立人の希望に沿った十分な説明ができていないとしても、誤った説明をしたものではない。

<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、本件に関する経緯等を把握するため、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) オペレーターは、年齢については特に関心を示さずに回答をしているが、申立人の質問の趣旨が年齢により先進医療の対象外になることがあるのか否かという点にあること等を理解した上で丁寧な対応ができていれば、本件紛争は生じなかったものと考えられる。
- (2) 本治療は医療行為ではあるが、生命・健康の維持のために必ず受けなければならない治療ではなく、給付金支払の有無が治療を受けるか否かの判断を左右することもあり得るものと言える。