

## [事案 2024-74] 手術給付金支払請求

・令和6年10月17日 裁定終了

### <事案の概要>

約款の支払事由に該当しないことを理由に、手術給付金が支払われなかったことを不服として、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4年12月に転倒して第一腰椎を破裂骨折したため、同月に胸腰椎内にボルトを埋め込む手術を受けた。その後、埋め込んだボルトを除去するために、令和6年1月に再度入院して手術（本手術）を受けたことから、平成20年8月に契約した緩和型医療保険にもとづき給付金を請求したところ、入院給付金は支払われたが、約款上の支払事由に該当しないことを理由に手術給付金は支払われなかった。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) 本契約に加入してから1年も経たないうちに、新商品の医療保険が出て、その際に本契約の約款の一部が変更され、本手術が手術給付金の対象外となった。
- (2) 新商品の医療保険では、脊椎ボルト除去術は手術給付金の対象となる手術であった。コールセンターのオペレーターは、自分に郵送で新商品の案内を送ったのに見直しをしなかったのが悪いと発言した。
- (3) 本契約に加入するときは窓口などなく、電話か資料を郵送してもらって加入していたので、約款の内容を説明してもらう機会はなかった。
- (4) 本契約の約款の見直しがあったのであれば、本契約自体が無効となっているはずであり、そうでないならば、現在も、本契約の申込当時の契約内容および約款が有効であるはずである。

### <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) 本契約の成立後に約款が変更された事実はない。
- (2) 本約款の「対象となる手術」には「(抜釘術は除く。)」という記載がある。申立人が受けた本手術は脊椎内異物（挿入物）除去術であり、抜釘術である。
- (3) 本契約のしおりも、「お支払いできない場合」の例として、「骨折した時に骨に埋め込んだ金具（プレート）をしばらくしてから抜く手術（抜釘術）」と説明しており、平成30年1月に掲載された当社のホームページにも同様の記載がある。
- (4) オペレーターは、見直しをしなかった申立人が悪いという旨の発言はしていない。「直接の御案内というのはしていないので、やはりお客様自身で保障見直しの御相談をしていただく必要がございます」と説明をしたにとどまる。

### <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、申立人の請求は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情

も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。