［事案 2024-77］手術給付金支払請求

・令和 7 年 3 月 24 日　和解成立

＜事案の概要＞

担当者の誤説明を理由に、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＞

指の怪我により、創傷処理（筋肉、臓器に達しないもの（長径 5 センチメートル未満））を受けたため、平成 3 年 4 月に契約した終身保険の医療特約にもとづき、手術給付金を請求したところ、約款で支払対象外とされる「創傷処理」に該当するとして、手術給付金は支払われなかった。しかし、担当者から、病院の領収書に手術の点数の表示があれば支払対象になると説明を受けたので、手術給付金を支払って欲しい。

＜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) 約款の規定により、創傷処理手術は手術給付金の対象外である。

(2) 担当者は、給付金の支給の可否を判断する権限を有しておらず、契約者に対しては、必ず給付金を受給できるかのような誤解を招くことのないよう、給付金請求手続をすれば受給できる可能性があるという一般的・抽象的な説明にとどめることとしており、申立人に対しても必ず給付金を受給できるといった断定的な表現を用いた説明はしていない。

＜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、申立人と担当者とのやりとりの内容を把握するため、申立人および担当者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) 担当者は、申立人と面談した際、領収書の手術の欄に点数が入っているかどうかを確認するよう伝えた上で、手術の欄に点数が入っていれば請求できる可能性があると伝えたが、手術欄に保険点数が入っていても創傷処理に該当すれば支払対象外になることについては説明しなかった旨の陳述をしている。そうすると、少なくとも申立人は、面談時の担当者の説明によって、本手術の領収書の手術欄に保険点数が記載されていれば、手術給付金が支払われるとの誤解をしたものと考えられる。

(2) 担当者としては、仮に請求できる可能性があると伝えたにとどめていたとしても、創傷処理が手術給付金の支払対象外であるという知識があったのであれば、申立人の手術跡を見た際に、創傷処理に該当する場合には支払対象外であることを説明することができたものと思われる。

(3) 保険会社は、申立人に対して複数回書面を交付しているが、当初の書面では「請求できる」と記載していたものが、後日の書面では「請求できる可能性がある」と記載が変遷している。申立人は、請求できると言われたのに支払対象外であったことを問題

にしているため、担当者が、「請求できる可能性がある」と言ったのか「請求できる」と言ったのかは重要なポイントであるところ、この点に関する書面の記載が不正確であったことは、本件紛争を拡大させる一因となったものといわざるを得ない。