

[事案 2025-101] 入院給付金支払請求

・令和8年3月23日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の誤説明を理由に、給付金支払等を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

自分の配偶者は、令和6年6月から心臓血管障害で長期にわたり入院した。保険会社の担当者は入院期間が180日を超えた場合、退院がなくても、さらに180日経過後に再度入院給付金を請求できると説明したが実際には支払われなかった。180日経過した日以降の入院給付金を支払ってほしい。

＜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)本契約は、継続した1回の入院についての給付限度が180日である。当社担当者の説明が約款規定に反するものであったとしても、説明内容が特定の契約者に対してのみ約款規定に置き換わって新たな契約内容として個別に適用されることはない。
- (2)当社担当者への聞き取りおよび当社担当者と申立人のやりとりを確認したが、申立人が主張する質疑応答経緯はなかった。

＜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、保険会社担当者の説明状況を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。なお、保険会社担当者はすでに退職しており事情聴取は実施できなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求を認めるだけの根拠はないものの、以下の理由により、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) 保険会社担当者の不正確な説明が、申立人に、180日経過した日以降にまた入院給付金が支給されるとの強い期待を生じさせていた可能性は高いと考えられ、このことが本紛争の原因になったということは否定することはできない。