

[事案 2025-151] 給付金支払請求

・令和 8 年 4 月 21 日 裁定終了

<事案の概要>

コールセンターのオペレーターの誤説明を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成 19 年 11 月に契約した医療保険について、保険会社のコールセンターに対し、給付金の支払要件について問い合わせを行った上、脳出血発症の脳動静脈奇形で入院し、給付金を請求したが、約款上の支払要件に該当しないとして給付金が支払われなかった。しかし以下の理由により、本入院における特別室の使用料相当額を支払ってほしい。

- (1) 本入院にあたり、給付金の支払い対象となるかどうかについて、保険会社のコールセンターに問い合わせを行った際、本入院は、令和 4 年に発症した脳出血の痕跡の治療であり、現在脳出血を起こしているわけではなく、脳動静脈奇形の治療のための入院であることを明確に伝えた上で、「診断書の傷病記載欄に『脳出血』の文字が入れば給付金の支払対象となると理解してよいか。」と質問した。コールセンターのオペレーターは、「簡潔に申し上げるとそのとおりです。」との明確な回答を行なったため、入院に際し特別室を手配した。
- (2) 本入院にかかる診断書は、コールセンターの案内どおり、「脳出血」の文字が入った診断書となった。本入院が約款上の支払要件に該当しないことは理解しているが、オペレーターが、診断書の傷病記載欄に「脳出血」の文字が入れば、現実には脳出血を起こしていなくても、給付金の支払対象となる旨の虚偽案内をしたことは明白である。

<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) 申立人は、診断書の記載内容を確認していない段階で特別室を手配していることから、当社コールセンターの案内および診断書の記載内容が、申立人の特別室利用の判断根拠となったとは考えられない。申立人の負担した特別室使用料相当額は、当社の過失によって生じた損害とはいえない。
- (2) 当社コールセンターのオペレーターは、申立人が、「『脳出血』という文言があればいいと理解している」旨の発言をした際、「単純にいうとそういうことになってまいりますね。」と言うだけでなく、脳動静脈奇形は給付金の対象とはならないこと、給付金の対象は「脳出血」の治療を目的とした入院であること、最終的には診断書を見た上での判断となることを伝えている。申立人と当社とのやり取りの内容や、その前後関係をも踏まえれば、オペレーターは、診断書に「脳出血」という文言さえ記載されていれば給付金が支払われるといった趣旨の案内はしておらず、誤説明をしていない。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人の配偶者に事情聴取を実施した。なお、申立人は体調不良で事情聴取を希望しなかったため、事情聴取は実施しなかった。

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。