

## **[事案 27-192] 手術給付金支払請求**

・平成 28 年 4 月 21 日 和解成立

### **<事案の概要>**

手術前の照会時に担当者の誤説明があったことを理由として、受けた手術の費用の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 20 年 8 月に契約した医療保険について、以下のとおり請求する。

- (1) 自分が歯牙移植術を受けるにあたり、代理店担当者に支払対象であるかを照会し、「同じ日に抜歯をして、移植をしてあごの骨を触る操作をすれば、保険対象になる」との回答を得て、医師にあごの骨を操作するものであることを確認のうえ、手術を受けたにもかかわらず、支払対象外とされたので、手術費用を支払ってほしい。
- (2) 自分の手術前の問合せに関して、保険会社に対し代理店が行なった照会への保険会社の回答を記載した社内資料の内容がわかりづらいものであったこと、同資料の存在を自分に対し当初隠すなど、保険会社の極めて不誠実・非礼な対応により精神的苦痛を受けたことから、慰謝料を支払ってほしい。

### **<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) 約款上、歯牙移植術は手術給付金の支払対象外であり、担当者は歯牙移植術について、申立人および申立人配偶者に対し「対象外」と回答している。
- (2) 保険会社は、申立人の問合せや要望に対しできる限り早急に回答するよう努め、誠心誠意の説明をしている。

### **<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く審理の他、担当者の説明内容に不適切な点があったかどうかなど対象手術についての照会時の状況を把握するため、申立人、申立人配偶者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、本件手術は約款に定める支払対象手術ではなく、担当者が歯牙移植術が支払対象であると回答した事実は認められないので、これを理由とする手術費用の請求は認められず、また、保険会社に不法行為を構成するような違法性のある行為があったとはいえないので損害賠償請求は認められないが、以下のとおり、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、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、和解契約書の締結をもって解決した。

- (1) 本件社内資料の記載は、本件契約の約款において、支払い対象手術について「上顎骨・下顎骨・顎関節観血手術（歯・歯肉の処置を伴うものを除く。）」と規定されており、本来、歯の処置を伴う手術は支払い対象外となるにもかかわらず、顎骨に対する操作等があれば、支払い対象となると解釈する余地があるものであった。
- (2) 代理店担当者も顎骨に対する操作等があれば、支払い対象となるように思ったと認めており、また、回答する際に手術給付金が出るとの期待を持たせてしまった可能性があること

を認めている。

- (3) 保険会社は、本件問い合わせに対して、代理店に誤解されることのない社内資料を作成する必要があったといえ、また、代理店担当者も、申立人に誤解を生じさせない回答をする必要があったといえる。