

[事案 28-129] 入院給付金等支払請求

・平成 29 年 7 月 17 日 裁定不調

<事案の概要>

高度障害状態に該当して以降、入院・手術給付金が不支払いとなったことを不服として、高度障害保険金および入院・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>

咽喉がんにより、平成 27 年に 3 回にわたり入院し、その間、2 回目の入院期間中に咽喉の摘出手術を受け、3 回目の入院（本入院）期間中には放射線治療を受け、上記各入院後に「音声機能障害（無喉頭）」の後遺障害の診断を受けた。平成 3 年 10 月に契約した終身保険の疾病入院特約および成人病入院特約にもとづき、給付金を請求したところ、最初の 2 回の入院については給付金が支払われたが、2 回目の入院の途中で高度障害状態に該当していることを理由として、本入院等についての給付金が不支払となった。

しかし、担当者からは、一連の治療がすべて終了するまでの費用が給付金の対象となるとの説明を受けたことから、高度障害保険金ならびに本入院に関する疾病入院給付金・成人病入院給付金および放射線治療に関する手術給付金（以下、本給付金という。）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) 約款で、高度障害への該当事由および該当した場合に契約が該当時点に遡って消滅することが規定されている。
- (2) 担当者は、退院後に請求いただいて構わないと説明したが、申立人の主張するような誤説明はしていない。

<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、給付金請求時の状況を確認するため、申立人の子および保険会社の担当者に対して事情聴取を行った。なお、申立人の事情聴取は、申立人が病気療養中であること等を考慮し、実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、高度障害保険金の支払いに加えて、本入院等に関する本給付金の支払いをすべきものとは認められないが、以下の事情および紛争の早期解決の観点から、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 申立人の提出した診断書には各入院・手術について記載されていたが、保険会社は、当初の給付金支払通知書にて、2 回目の入院までの各給付金しか支払われない結果のみを伝えただけで、同書類の「ご説明」欄も空欄のままで、本給付金が支払われない理由を申立人に対し説明していない。申立人の子が問い合わせた後も、約 1 か月後の書面でごく簡単な説明をしたのみである。
- (2) 保険金や給付金を不支払いとする場合の顧客対応としては、支払いができないことやその理由（該当する約款条項、支払いができない理由となった事実関係）についても、顧客の理解と納得が得られるよう、丁寧かつわかりやすい内容で、迅速性にも留意しつつ説明す

ることが求められるが、保険会社はこのような対応を行っておらず、このことが紛争の長期化を招いていることは否定できない。