

[事案 30-110] 通院給付金支払請求

・令和元年 7 月 1 日 和解成立

<事案の概要>

募集人から誤った説明を受けたことを理由に、通院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>

入院後に通院したため、平成 29 年 3 月に契約した組立型保険の通院特約にもとづき通院給付金を請求したところ、同一の疾病を原因とする前回入院から 180 日以内であったため、1 回の入院とみなされ、これらの入院後の通院治療に対する通院給付金はあわせて 1 回の入院についての支払限度を超えていることを理由に支払われなかったが、以下の理由により、通院給付金を支払ってほしい。

(1) 2 度目の入院をすることが決まった際、募集人に対して、本入院の 6 か月前の入院とは別の入院として給付金が支払われるかと問い合わせたところ、募集人から、1 度目の入院後に支払われた通院給付金とは合算されず、2 度目の入院後の同給付金単独で上限金額の範囲内であれば支払われる、という趣旨の説明があった。

<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) 募集人が、申立人主張のような趣旨の説明をしたことは事実だが、本契約は約款および特約条項を内容として成立しており、募集人がこれと異なる説明を行ったとしても、同説明の内容が契約の内容になることはない。

<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、通院に関する経緯等を把握するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社が給付金を支払うべきとは認められないものの、以下の理由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、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 募集人が申立人の問い合わせに対して誤説明を行ったことが本紛争の原因であり、募集人は、申立人の質問内容を正確に把握し、適切に関連部署に照会して回答するべきであった。