

## **[事案 30-27] 手術給付金支払請求**

・平成 29 年 11 月 7 日 和解成立

### **<事案の概要>**

コールセンターから誤った案内をされたことにより、2 回目の手術給付金が支払われなかったとして、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>**

医師の判断により、2 回に分けて手術を行うことになったため、平成 17 年 9 月に契約した医療保険にもとづき手術給付金が 2 回とも支払われるか、コールセンターに確認したところ、誤った説明により、2 回目の手術に対する手術保険金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、手術給付金を支払うか、説明義務違反にもとづく損害の賠償として手術給付金相当額を支払ってほしい。

- (1) コールセンターに、2 回目の手術について手術給付金が支払われるかどうか確認したところ、実際は給付に関して制限があるにもかかわらず、「手術は無制限で受けられます」等の誤った説明を受けた。
- (2) 正しい案内を受けていれば、医師の了解のもとで、給付制限期間以降に 2 回目の手術を受けることができたが、コールセンターの誤案内によって、その機会を逸した。

### **<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) 約款において、手術給付金は「施術の開始日から 60 日の間に 1 回の給付を限度とする」と定められており、2 回目の手術は手術給付金の支払対象とはならない。
- (2) 当社のコールセンターにおいて、申立人に対し、「手術は無制限で受けられる」旨の回答をした事実はない。2 回目の手術についても、対象の手術であれば、請求できる可能性がある旨の回答をしている。
- (3) コールセンターは、手術給付金の給付制限については説明しておらず、その点についてはお詫びをするが、手術給付金の支払いには応じられない。

### **<裁定の概要>**

#### **1. 裁定手続**

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、手術に関する経緯等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、コールセンターの説明に説明義務違反があったとまでは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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) 電話での対応で質問者の意図を適切に把握することに困難な面はあるが、本事案の事情のもとでは、コールセンターにおいて、手術給付金には 60 日の間に 1 回の給付制限があることについて説明することが適切であった。
- (2) 本来、手術は医学上適切な時期に行うべきものであり、給付金の支払額等によって手術を行う時期を決めるべきものではないというのが原則であるが、手術を行うことができる時期に幅がある場合は、給付金の支払いの有無が手術の時期に影響を与えることは、あり得

ることと言え、コールセンターの回答により、申立人に誤解が生じ、その誤解にもとづいて、必ずしも早期に行う必要のない2回目の手術の時期を早めた可能性があることは否定できない。