

[事案 30-99] 手術給付金支払請求

・平成 30 年 11 月 13 日 和解成立

<事案の概要>

約款に定める「手術」に該当しないことを理由に給付金が支払われなかったことを不服として、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>

平成 14 年 1 月に契約した定期保険に付加された医療特約にもとづき、以下の理由により、硬膜外自家血注入（以下、「ブラッドパッチ療法」）に対する手術給付金を支払ってほしい。

- (1)ブラッドパッチ療法は、公的医療保険が適用される手術であるから、約款に定める手術給付金の支払理由に該当する。
- (2)親が、ブラッドパッチ療法は手術給付金の支払対象かどうか確認したところ、担当者は支払対象であると回答した。

<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)ブラッドパッチ療法は、約款に定める手術給付金の支払理由に該当しない。
- (2)担当者による誤回答の事実は認めるが、手術給付金の支払義務はない。

<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、申立人の主張等を把握するため、実際に担当者とやり取りをした申立人親に対して事情聴取を行った。なお、担当者が誤回答した事実に争いはないため、担当者の事情聴取は実施しなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、手術給付金の支払いは認められないが、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)担当者が申立人親の照会に対して誤回答したことは明らかである。
- (2)苦情対応時、保険会社は担当者が誤回答した事実を確認していたことが認められるが、担当者の誤回答を主張する申立人に対し、誤回答の事実確認はできなかった旨回答する等、苦情対応として不適切であった。