

## 保険商品の支払内容の違いに注意！

### <事例>

駅の構内で転倒して腰を強打し、歩けなくなった。近所のA医院を受診したが改善せず、B医院へ転院した。初診時のA医院には2カ月、転院先のB医院には3カ月間通院し、ようやく症状は改善した。後日、加入している保険会社2社に保険金の請求をしたところ、C保険会社は治療期間全てが給付の対象となったのに対し、D保険会社では転院先のB医院の治療費は給付対象にはならないと言われた。

### ■加入時には保険約款の内容確認を

保険会社は、支払事由（保険金が支払われる場合）や、免責事由（支払事由が生じても保険会社が保険金の支払義務を免れる場合）を保険約款に定めています。保険金が支払われるかどうかは、保険商品によって異なります。加入時には補償内容を約款で確認することが大切です。

### ■保険会社には説明責任がある

契約者が保険金を支払われない理由を尋ねても、保険会社は「約款に基づき支払わない」との単純な回答が多く、「保険会社の回答に納得できない」「対応が不親切」との多くの相談があります。

このような場合、

- ① 保険会社に対して「支払わない根拠が保険約款の何条によるのか」
- ② 「どうして支払わないという判断になったのか」

などの詳細な説明を求めましょう。保険会社には「保険金支払いに関するガイドライン」が定められていますので、消費者に対して、丁寧で分かりやすい説明をする責任があります。