

平成 20 年 6 月 30 日

各位

ニッセイ同和損害保険株式会社

「保険金支払サービス審査会」・「第三分野審査部会」の実施状況について

1. 保険金支払サービス審査会

弊社では、保険金お支払いの管理態勢をより強化する観点から、保険金のお支払い結果や保険金の不払いに係る苦情など、お客さまからの声に基づいて支払管理態勢の適切性を審査する「保険金支払サービス審査会」を平成 18 年 10 月から開催しております。

この審査会は、コンプライアンス担当役員の諮問機関で、社外弁護士を委員長とし、社内外の消費生活アドバイザーがメンバーとして参加しています。取り上げた事案については、その苦情の発生した原因や改善取り組み状況を確認するとともに、その過程で判明した支払管理態勢の課題や改善策について協議し、担当役員へ提言を行います。

平成 20 年 4 月までに計 9 回開催(原則隔月)し、32 件の事案について審査いたしました。今後も継続して実施し、より適切な支払管理態勢の構築に努めてまいります。

これまでの審査会による主な提言とそれに対する対応例は以下のとおりです。

【審査会提言を受けた対応例】

保険種類	審査ポイント	意見・提言内容	弊社の対応
傷害保険	診断書省略基準	休業保険金請求時の診断書省略可否について、基準を見直すことが望ましい	通院保険金等と同様に、休業保険金についても、請求額が 10 万円以下の場合、診断書の代替として治療申告書でのご請求を可能としました。(平成 20 年4月)
医療保険	支払対象手術の説明	パンフレットに「手術保険金の対象は限定されている」ことを明記するなど、「すべての手術が対象」との誤解を受けない工夫が必要	パンフレット・重要事項説明書改定時に、「所定の手術にあたらなない場合は、手術保険金のお支払対象となりません」の文言を追記することとしました。(平成 19 年度下期以降)
医療保険	支払保険金の説明	手術保険金の支払案内には、支払金額だけでなく、「倍率」の記載が必要	「保険金のお支払い案内はがき」に、手術保険金倍率を記載するようシステムの改定を予定しています。(平成 20 年度第 3 四半期)

2. 第三分野審査部会

第三分野商品※において始期前発病や告知義務違反などの理由により保険金をお支払いできないとする事案の適切性について、弁護士・医師の社外委員を含めて事前審査を行う「第三分野審査部会」を平成19年7月から開催しております。

平成19年度は16回開催(原則月2回)し、63件の事案について審査いたしました。

引き続き平成20年度も5月末までに3回開催し、9件の事案について審査を行いました。

審査結果、及び審査の概要は以下のとおりです。

※第三分野商品とは、疾病または介護を事由として保険金をお支払いする保険商品をいいます。

【第三分野審査部会実施状況(件)】

審査内容	平成19年度			平成20年度		
	お支払いできると判断した事案	お支払いできないと判断した事案	合計	お支払いできると判断した事案	お支払いできないと判断した事案	合計
告知義務違反	10	13	23	1	2	3
始期前発病	7	32	39	0	6	6
その他	0	1	1	0	0	0
合計	17	46	63	1	8	9

【第三分野審査部会における審査事案の例】

保険種類	事案の概要	審査結果
団体医療保険	ご加入時に告知いただいていない疾病により入院・手術された事案	医師から診断名を告げられ、お客さまも認識していたことが確認でき、医師の見解により現在の疾病と因果関係が認められることから、告知義務違反として保険契約を解除し、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。
団体医療保険	ご加入時に告知いただいていない疾病とは別の疾病により入院された事案	医師から診断名を告げられ、お客さまも認識していたことが確認でき、告知義務違反として保険契約の解除は妥当であるものの、医師の見解により現在の疾病と因果関係が認められないことから、保険金のお支払い対象になると判断しました。
団体医療保険	保険始期前に医師から疑いありと指摘を受けた疾病により入院・手術をされた事案	保険始期前の診察時の状態で疾病と判断できず、経過観察のみで定期的な治療も一切行っていないことが医師への調査で明確になっていたため、始期前発病には該当せず、保険金のお支払い対象になると判断しました。
所得補償保険	保険始期前に治療歴のある疾病の再発により就業不能となった事案	保険始期前の初診時の状態と現在の疾病に因果関係があることが、医師の見解で明確になっており、始期前発病に該当し、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。

以上