

平成 21 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 年度は審査会を 5 回開催し 13 件の事案について審査、11 件の提言を行ないました。累計では開催件数 13 回、審査事案件数 42 件、提言件数 45 件となっております。

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。

【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	重複契約の確認方法	保険金請求書上の「重複契約の有無」欄について、記載漏れが無くなるよう工夫する必要がある	保険金請求書の書式について、お客さまにご理解いただき易いように、以下のとおり改定いたしました。(平成 21 年 1 月) ・「重複契約」との表現を、「同じ事故で保険金が支払われる『他の保険契約』」に改めました ・記載いただく目的についても、「漏れなく保険金をお受取りいただくため」と明記しました

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 20 年度は 22 回開催(原則月 2 回)し、77 件の事案について審査いたしました。引き続き平成 21 年度も 5 月末までに 4 回開催し、15 件の事案について審査を行いました。累計では、開催回数 78 回、審査事案件数 155 件となっております。

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20年度			平成21年度(4~5月)		
	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	6	32	38	1	6	7
始期前発病	0	39	39	0	8	8
合計	6※	71	77	1※	14	15

お支払できると判断した 7 件は、「告知義務違反により保険契約は解除するものの、保険金はお支払できるのではないか」または「告知義務違反を問うことはできないのではないか」等、お支払できるとの前提で審査した事案であり、審査部会において保険金支払部門と異なった判断をした事案ではありません。

【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
医療保険	ご加入時に告知いただいていない疾病(痔核)により入院し手術を行った事案	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、保険金のお支払対象とはならないと判断しました。
団体医療保険	手術歴(腸閉塞)があることを告知いただかずにご加入され、今回保険始期後に明らかになった疾病(大腸腺腫)により入院し手術を行った事案	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ることから、告知義務違反として保険契約を解除することは妥当と判断しました。ただし、医師の見解により、告知いただいていない腸閉塞と、今回の入院原因である大腸腺腫との間に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	保険始期前に診断を受けた疾病(子宮筋腫・卵巣腫瘍)により入院し手術を行った事案	加入申込日(告知日)後に診断名を告げられていることから告知義務違反には該当しないものの、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への調査で明確になっていることから、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