

平成 20 年 1 月 10 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 19 年度は 4 月～11 月に 4 回開催(原則隔月)し、合計 53 件の対象事案のうち、審査会前に実施している社外委員による事前会議で選定された 15 件について審査いたしました。

審査会による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
自動車保険	請求権者の確認	請求権者(親権者)や本人口座以外への支払時の確認資料について基準を設けることが望ましい	標準業務マニュアル・工程管理表を改定し、確認方法を明記するとともに、振込先確認書の導入により、チェック態勢の強化を実施しました。(平成 19 年 7 月)
傷害保険	ギプス保険金の認定	消費者にとって「分かりやすい」説明と、支払担当者間で認定に差が生じないよう「公平さ」を保つことが重要	「標準業務マニュアル」改定時に、実際の入通院日数未満を認定日数として提示する場合には、医療調査が必須であることを明記しました。(平成 19 年 7 月)
団体医療保険	支払対象外手術の説明	パンフレット等において、対象とならない手術について、分かり易く説明するよう工夫が必要	「保険金のご請求からお受取りまでのご案内」(火新版)に、対象となる手術・ならない手術の具体例を記載しました。(平成 19 年 9 月)

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した事案の適切性について、弁護士・医師の社外委員を含めて審査を行う「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11月末までに9回開催(原則月2回)し、34件の事案を審査いたしました。

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	審査結果		合計
	有責	免責	
告知義務違反	6	8	14
始期前発病	3	16	19
その他	0	1	1
合計	9	25	34

【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	保険始期前に診断を受け、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と確認でき、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	保険始期前に経過観察するよう医師に指導されていたが、始期後に疾病として診断確定し入院された事案	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と判断しました。
団体医療保険	保険始期前から継続治療中であった疾病により入院・手術された事案	保険始期前から継続治療中であることが診断書および医師への調査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ならないと判断しました。
医療保険	保険始期前に自覚症状を訴え受診し、継続して治療を行っており、保険始期後に入院された事案	医師から診断名を告げられ、お客さまも認識していたと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。

以上