

平成 20 年 12 月 29 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、11 月までに 3 回開催し、7 件の事案について審査を行いました。累計では、開催回数 11 回、審査事案件数 36 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
医療保険	支払保険金の説明方法	手術保険金の支払案内には金額だけではなく、「給付倍率」を記載すべきである	手術保険金お支払時には、「保険金のお支払い案内はがき」に、給付倍率を記載するようシステムを改定しました。 (平成 20 年 9 月)
医療保険	告知に関する説明方法	パンフレット・告知書等の説明内容は、一般消費者の大部分が理解できることが必要である	告知質問事項を全商品で統一化し、健康状態告知書の内容についても、明確かつ平易な表現に改定しました。 (平成 20 年 10 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、11月までに14回開催(原則月2回)し、50件の事案を審査いたしました。累計では、開催回数66回、審査事案件数113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。

※ここでいう第三分野商品とは、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(平成20年度件数)】

審査内容	審査結果		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	
告知義務違反	4	19	23
始期前発病	0	27	27
合計	4※	46	50

※4件とも「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」との前提で審査した事案であり、審査部会において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	妊娠していることを告知いただかずにご加入され、今回その妊娠中に切迫早産となり入院、帝王切開が行われた事案	医師から妊娠を告げられ、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(乳腺症)とは別の疾病(乳がん)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乳腺症と、今回の入院原因である乳がん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	ご加入時に告知いただいていない疾病(アデノイド肥大・扁桃肥大)により入院・手術された事案	医師から診断名を告げられているものの、初診時から今回の入院・手術まで当該疾病に対する直接の治療が一切行われていないこと、前回の診察後、一定期間経過していることから、お客さまが告知質問事項に該当すると認識しにくい状況にあり、告知義務違反を適用することは妥当ではないと判断しました。  ただし、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