

平成 21 年 12 月 28 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 21 年度は審査会を 3 回開催し 8 件の事案について審査、4 件の提言を行ないました。累計では開催回数 16 回、審査事案件数 50 件、提言件数 49 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
自動車 保険	分割保険料 払込猶予期 間内の事故 対応	猶予期限までに保険料の支払が無ければ免責となることにつき、必ず注意喚起を行うようにマニュアル上も明記しておくことが望ましい。	事故受付時点で、必要な分割保険料をお支払いいただいていない場合は、以下の点を必ずご説明するようマニュアル上に明記しました。(平成 21 年 6 月) ・猶予期限となる日を〇月〇日と具体的にお伝えすること ・同日までに保険料をお支払いいただけなかった場合、保険金をお支払いすることができなくなること
自動車 保険	無過失事故 等、保険会 社による示 談交渉がで きない場合 の説明方法	「保険会社として対応できないこと」の説明にあたっては、より丁寧に行なう必要がある。その「マインド」を持った対応を徹底するために、マニュアル・トークスクリプト等の整備を行なうことが望ましい。	お客さまのご要望に可能な範囲でお応えする姿勢をご理解いただけるよう、以下の点に留意し、コールセンターのトークスクリプトを整備しました。(平成 21 年 9 月) ・否定的な表現は極力使用しない ・対応可能な代替案をご説明する ・ご相談は承ることをお伝えする

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21年度は、11月までに16回開催(原則月2回)し、57件の事案を審査いたしました。累計では、開催回数90回、審査事案件数197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21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	7	16	23
始期前発病	0	34	34
合計	7 [※]	50	57

※7件とも「告知義務違反により保険契約は解除するものの、保険金はお支払い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
団体医療保険	加入時に告知のない疾病(子宮筋腫)により入院し手術を行った事案	保険申込日より過去2年以内に、医師による診察の結果、要治療・要経過観察の指摘を受けていたことが確認でき、また、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、保険金のお支払いの対象とはならないと判断しました。
団体医療保険	保険始期前に診断を受けた疾病(糖尿病・右眼硝子体出血)により入院・手術を行った事案	初診時(保険始期前)の疾病と、今回請求の原因となった疾病とが同一であることが医師への調査で明確になっており、始期前発病に該当し、保険金のお支払いの対象とはならないと判断しました。
団体医療保険	手術歴(大腸ポリープ切除術)があることを告知いただく前に保険に加入され、今回大腸ポリープにより入院し手術を行った事案	保険申込日より過去5年以内に大腸ポリープ切除術が実施されたことが確認でき、告知義務違反として契約を解除することは妥当と判断しました。ただし、医師の見解により今回の大腸ポリープとの因果関係が認められないことから、保険金のお支払いの対象になると判断しました。

以上