

## 1 検証状況

### (1) 検証内容

#### ① 対象事案

2001年7月より2006年6月末までの5年間に、第三分野商品をご契約したお客様から疾病または介護に係る事故のご連絡を受け付けた後、結果として保険金のお支払いに至らなかった全事案。

※ 第三分野商品につきましては、所得補償保険・団体長期障害所得補償保険・医療総合保険・がん保険・医療費用保険・介護費用保険のほか疾病または介護を支払事由として保険金を支払う特約を含みます。

#### ② 検証基準

上記事案について、全件再調査を実施し、本来は約款上お支払いできる事案かどうかの再確認に加え、法令・当時の募集状況・約款等に照らし、募集時の手続きや当社の説明内容なども含め、不適切な取り扱いがなかったかという基準で実施いたしました。

### (2) 検証結果

#### ① 保険種目別の状況（対象期間：2001年7月1日～2006年6月30日）

保険種類	所得補償 保険	介護費用 保険	その他	合計
事故受付件数	175件	55件	6件	236件
うち調査対象件数	8件	23件	0件	31件
調査対象件数のうち、 不適切な取り扱いが 確認された事案の件数	1件	1件	0件	2件

※ その他の保険種類は団体長期障害所得補償保険・医療総合保険・がん保険・医療費用保険

#### ② 主な要因別の状況

不適切な取り扱いの事例	件数
● 始期前発病（保険責任開始以前の発病）の適用判断が不適切であったもの 本人からの既往症（始期前発病）という申告であるが、当該申告を裏付ける 医師の診断書等がない中で本人の申告のみで既往症と社員が判断した事例。	1件
● 始期前発病（保険責任開始以前の発病）の適用判断が不適切であったもの 始期後に診察した医師が発病日を推定しているものであり、始期前に診察し た医師の診断書で確認したものではなかった事例	1件

※ 今回の検証で「不適切」と判断した事案は、過去の不払いに係る判断根拠が「不適切」であったものであり、ただちに保険金のお支払い対象となるものではありません。

## 2 主な再発防止策

このような事態が生じたことを真摯に受け止め、再発の防止に努めてまいります。  
主な再発防止策は下記のとおりです。

### 主な再発防止策

- (1) 第三分野商品を含めた保険金の不払事案等については「保険金等支払管理委員会」を新設し、検証する態勢を構築いたします。(2006年12月)
- (2) 第三分野に係る保険金請求事案の事故受付から支払いまでの事案管理について、告知を含めた検証、確認項目を損害査定実務要領に定めルール化するとともに、支払担当者に研修を行います。(2006年12月)
- (3) 第三分野商品に係る不払事案の観点・基準および「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」「生保ガイドラインを踏まえた始期前発病の評価」についての研修を支払担当者にいたします。(2006年11月～2007年2月)
- (4) 第三分野商品の募集ツールの見直しを行い、わかりやすいものにいたします。(2007年3月)
- (5) 営業社員・代理店に対して、募集時に商品のわかりやすい説明および告知の段階でお客さまに正しい告知をしていただくための教育・研修を行います。(2006年12月～2007年3月)

以上