

### 第三分野商品の保険金支払に関する検証結果等について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原 邦夫）は、2006年7月14日付「第三分野商品に係る保険金支払管理態勢の実態把握及び不払事案に係る検証について」（金監第1639号）に基づき、本日、金融庁に検証結果等を提出いたしました。

不払事案の検証は、金監第1639号に従い、法令、当時の募集状況、保険約款等に基づき、生命保険協会ガイドライン「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（2006年1月27日）」等も参考にして実施いたしました。その結果、誠に遺憾ながら過去の不払事案の中で、「不適切」と判断した事案が確認されました。

保険金のお支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず、不適切な保険金の不払事案を発生させ、皆様方に多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

今後「不適切」と判断した事案については、速やかにお支払い手続きを進めてまいりますとともに再発防止に向けた各種対策に取り組み、不適切な保険金の不払事案等が生じないよう適正な業務運営に努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

（注）「不払事案」とは、お客様からの保険金のご請求に対して、保険会社が保険金をお支払いしないこととした事案をいいます。

#### 1. 検証結果

検証の結果、805件（不払金額約270百万円に相当）の事案を「不適切」と判断いたしました。

件数や金額等詳細につきましては別紙をご参照ください。

#### 2. 検証方法

##### （1）対象商品

医療保険、がん保険、所得補償保険、医療費用保険及び介護費用保険等の第三分野商品

##### （2）対象期間

2001年7月1日から2006年6月30日までの5年間の保険金不払事案を調査対象としました。

##### （3）「不適切」と判断した主な事案

不適切と判断した主な事案は、以下のとおりです。

- ・保険始期より前に既に発病していた疾病は、約款上支払対象外となりますが、始期前に既に発病していた疾病と、保険金請求事由となった疾病が、本当に同一のものであるかの判断に問題があったもの。

（例）3年前の出産時に子宮筋腫を指摘されたご契約者様が、始期後に子宮筋腫で入院し保険金のご請求を行っているが、これを始期前発病としている事例。

（子宮筋腫は治癒が可能な疾病であり、始期前後の疾病の同一性を完全には確認できないため、今回の調査では始期前発病は不適切であるとした）

- ・ご加入時の健康状態に関する質問（告知事項といいます。）に対し、被保険者が告知事項について事実と異なる回答をされた場合、約款上告知義務違反となり、契約が解除されることがありますが、その際の解除要件の判断に問題があったもの。  
 （例）告知義務違反の解除要件の一つに、不告知事実と保険金請求原因の因果関係があり、因果関係のない事案は、募集経緯や不告知事実の程度等を勘案し、慎重に検討、判断すべきである。一方、こうしたプロセスが十分ではなく、告知日の2年半前に食道がんによる入院歴の不告知があり、加入から1年半経過後、それと因果関係のない前立腺がんによる保険金請求があったケースについて、告知義務違反の認定を行っている事例。
- ・保険金支払担当社員の業務知識不足により、保険金支払手続きや約款の適用等を誤ったもの。  
 （例）約款上、「就業不能が終了した日から6ヶ月を経過した日の翌日以降に再び就業不能になったときは、後の就業不能は前の就業不能とは異なった就業不能とみなす」とあるにもかかわらず、6ヶ月を経過して以降、再び就業不能に至ったケースを同一事故とみなした上で、てん補期間を超えた免責事案と誤って対応している事例。
- ・所得補償保険の特定疾病等不担保特約に関して誤った取扱があったもの。  
 （例）所得補償保険で、前年度契約期間中に、C型慢性肝炎による入院でお支払実績があるご契約者様が、契約継続後に再度C型慢性肝炎により入院されたが、契約継続時に特定疾病等不担保特約の付帯を失念していたにもかかわらず、前年度の同一疾病による支払実績があることを理由に、誤って免責対応している事例。

### 3. 「不適切」と判断した事案の発生原因

#### （1）支払基準

- ・保険金支払マニュアルにおける第三分野商品の支払基準について、対応上の留意点は記載されているものの、判断要素・基準が抽象的・包括的にしか記載されておらず、具体的に明示されていませんでした。（疾病の同一性や受療歴・治療内容などの事実確認、経緯等の記録要領などの詳細規定が不十分）。

#### （2）保険金支払体制

- ・第三分野商品の保険金支払業務を集中している拠点を除き、取扱件数の少ない支店等における担当者の実務経験や業務知識の不足が生じていたと考えられます。
- ・第三分野商品について、医療に関する高度な専門知識の研修等が不十分であったため、担当者によっては商品知識等が不足しているケースがあったと考えられます。

#### （3）苦情対応等

- ・保険金支払に関する苦情等をいただいた場合に、再度の事実確認を行う、或いは専門家の意見を再度確認するといった対応が十分でないケースがありました。また、請求取り下げの申し出があった場合に、経緯の記録が不十分なものがありました。

#### 4. 再発防止策

- (1) 支払基準の具体化、明確化
  - ・ 保険金支払マニュアルの支払基準を、より詳細で具体的な内容に改めます。
- (2) 支払体制の再整備
  - ・ 本店に第三分野商品専任の支払部門を新設し、第三分野主要商品の支払組織を一元化します。
  - ・ 保険金支払担当者への研修の実施、各種会議での事例検討などにより、医療保険固有の専門的業務知識の向上を図ります。
  - ・ 保険金を不払とする判断の権限を、従来の課長権限から部長権限に改めるとともに、不払の要件調査をより厳格に行います。
- (3) 損害サービス審査会、保険金請求ご相談コーナー、再審査請求制度の新設
  - ・ 高度な医学的・法的判断を要する事案について、外部の専門家による損害サービス審査会を設置し審査を行うこととします。
  - ・ お客様からの保険金請求に関するご相談、苦情対応の組織として、保険金請求ご相談コーナーを新設し、フリーダイヤルによる対応を行います。
  - ・ 後遺障害の認定や、医学的に検討を要する事案について、お客様のご請求により再審査を行う再審査請求制度を設けました。

#### 5. 役職員の処分

今般、過去の不払事案において「不適切」と判断した事案が確認されたことを経営として会社全体に係わる重大な問題と受け止め、厳正なる役職員の処分を行います。

#### 本件に関するお客様からのお問い合わせ窓口

フリーダイヤル	0120-522-375
受付時間	午前9:00～午後8:00 〔 11月13日(月)以降 午前9:00～午後5:00(土・日・祝除く) 〕
ホームページ	<a href="http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/">http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/</a>

以 上

		医療保険			がん保険	所得補償 保険	医療費用 保険	介護費用 保険	その他	合計
		長期（売り止め済）	長期（現行）	1年契約						
免責事由該当	適切	18	1	97	7	1,092	118	61	148	1,542
	不適切	5	0	9	0	60	13	0	3	90
	金額	914,000	0	1,310,000	0	31,302,160	991,280	0	49,000	34,566,440
詐欺無効	適切									
	不適切									
	金額									
告知義務違反解除	適切	182	6	119	71	36	1	4	98	517
	不適切	162	1	88	54	36	2	4	21	368
	金額	33,040,601	70,000	18,484,300	73,567,800	18,987,392	89,350	7,000	4,437,630	148,684,073
通知義務違反解除	適切									
	不適切									
	金額									
重大事由解除	適切									
	不適切									
	金額									
支払事由非該当	適切	310	25	581	172	1,100	159	423	318	3,088
	不適切	36	1	81	4	135	26	9	21	313
	金額	6,715,100	50,000	11,034,650	4,807,000	42,090,452	2,671,520	10,157,800	2,717,160	80,243,682
その他	適切	967	15	429	276	3,061	452	111	800	6,111
	不適切	14	0	4	0	5	3	3	5	34
	金額	2,508,000	0	215,000	0	1,542,400	115,400	1,206,000	355,200	5,942,000
合計	適切	1,477	47	1,226	526	5,289	730	599	1,364	11,258
	不適切 ①	217	2	182	58	236	44	16	50	805
	金額	43,177,701	120,000	31,043,950	78,374,800	93,922,404	3,867,550	11,370,800	7,558,990	269,436,195
<ご参考> 支払保険金	件数 ②	7,067	375	23,394	9,053	55,863	9,014	2,224	6,094	113,084
	不適切件数発生率 (①÷②)	3.07%	0.53%	0.78%	0.64%	0.42%	0.49%	0.72%	0.82%	0.71%

&lt;単位：金額＝円&gt;

区分	具体例
<p>保険責任開始以前の発病（以下「始期前発病」という）等の適用が適切でなかったケース</p>	<p style="text-align: right;">276件</p> <p>実務上、始期前発病とする際に適用すべき具体的な「判断要素」「判断基準」が明示されていなかったため、適切でない対応を行っているケース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 始期前と始期後で病名が相違するが、因果関係が濃く、始期前発病としているケース 例) C型肝炎のご契約者様が始期後に肝硬変を発症しているが、C型肝炎と肝硬変の因果関係が濃いことから、病名が相違しているにもかかわらず始期前発病としている（C型肝炎はご契約時の告知事項に該当致します。）</li> <li>○ 同じ疾病であっても、途中で治療中断している可能性が完全には排除できないが、始期前発病としているケース 例) 3年前の出産時に子宮筋腫を指摘されたご契約者様が、始期後に子宮筋腫で入院し保険金のご請求を行っているが、これを始期前発病としている。子宮筋腫は治癒することもあり、始期前後の疾病の同一性を完全には確認できないため、今回の調査では始期前発病は不適切であるとした</li> </ul> <p>情報の確認が不十分、或いは事実確認の結果やお客様の請求取り下げの経緯等の記録が不十分なケース</p> <p>例) ご契約者様にご説明を行った上で、請求取り下げとなっているが、書類の記録上では、お客様へのご説明内容及び、調査申し入れの有無等、請求放棄に至った経緯が不明確であり、今回調査においては不適切であるとした</p>
<p>告知義務違反解除の適用が適切でなかったケース</p>	<p style="text-align: right;">383件</p> <p>告知の客観的要件の確認が不十分であったケース</p> <p>例) 本来、診断書・医療調査レポート等を取り付けた上で、告知事項に該当する受療歴等を慎重に確認すべきところ、高血圧症というご契約者様の病名（既往症）申告のみで告知義務違反の認定を行っている</p> <p>本人の病識の確認が不十分であったケース</p> <p>例) 本来、ご契約者様の年齢、既往症名、主治医からの病名告知の有無、病状、通院頻度、治療内容、投薬の有無等から、ご契約者様の病識の有無について慎重に検討、判断すべきところ、食事・運動療法のみを行っている軽度の糖尿病の不告知について、告知義務違反の認定を行っている</p> <p>因果関係不存在事案の判定が不適切であったケース</p> <p>例) 告知義務違反の解除要件の一つに、不告知事実と保険金請求原因の因果関係があり、因果関係のない事案は、募集経緯や不告知事実の程度等を勘案し、慎重に検討、判断すべきである。一方、こうしたプロセスが十分ではなく、告知日の2年半前に食道がんによる入院歴の不告知があり、加入から1年半経過後、それと因果関係のない前立腺がんによる保険金請求があったケースについて、告知義務違反の認定を行っている</p> <p>募集経緯が不適切であったケース</p> <p>例) 募集時に、ご契約者様に対して重要事項説明書等の重要書類が手交されていない</p> <p>事案判明後の処理が不適切であったケース</p> <p>例) 除斥期間経過後、契約解除通知を発送した</p>
<p>特定疾病等不担保特約（注2）が付帯されていないにもかかわらず、前年以前の契約での支払実績があることを理由に免責としているケース</p>	<p style="text-align: right;">24件</p> <p>例) 所得補償保険で、前年度契約期間中に、C型慢性肝炎による入院でお支払実績があるご契約者様が、契約継続後に再度C型慢性肝炎により入院されたが、これを契約継続時に特定疾病等不担保特約の付帯を失念していたにもかかわらず、前年度の同一疾病による支払実績があることを理由に、誤って免責対応している</p>
<p>担当者の業務知識が十分でなく、保険金支払手続きや、約款の適用等を誤ったケース</p>	<p style="text-align: right;">122件</p> <p>○ 所得補償保険における、てん補期間限度の適用誤りのケース 例) 約款上、「就業不能が終了した日から6ヶ月を経過した日の翌日以降に再び就業不能になったときは、後の就業不能は前の就業不能とは異なった就業不能とみなす」とあるにもかかわらず、6ヶ月を経過して以降、再び就業不能に至ったケースを同一事故とみなした上で、てん補期間を超えた免責事案と誤って対応している</p>
<p>注1) 因果関係の不存在の特則・・・告知義務違反の事実と保険金請求の原因となった事実の間に因果関係のない事案の場合には、保険金をお支払いした上で契約解除する特則</p> <p>注2) 特定疾病等不担保特約・・・新規契約の場合、過去の病歴を不担保として、その他の疾病について補償する特約継続契約の場合、前契約で保険金のお支払いがなされる原因となった疾病歴（当社が指定した疾病に限る）を不担保として、その他の疾病について補償する特約通常、前契約でお支払いの原因となった疾病については、同特約を付帯した上で、当年度の保険契約の引き受けを行います</p>	