

## 【お知らせ】

### p.9～「行政処分と再出発のご報告」について

p.9 以降「行政処分と再出発のご報告」と題する特集を掲載しております。

p.9「問題の発生と原因・背景」を開いた左側のページの中で、9 月末までの状況を報告しておりますが、10 月末時点の状況をお知らせいたします。

### 問題その1 終身医療保険など疾病補償商品の保険金不払い

最上段「問題の発生」の上から 2 行目に、不適切な不払い件数を「927 件」と記載しておりますが、この件数は、9 月末時点のものです。対象期間を 2001 年 7 月から 2006 年 6 月まで拡大するなどして検証した結果、10 月末時点では 1,140 件となっております。

### 問題その2 付随的な保険金の支払漏れ

最上段「問題の発生」の下から 1 行目に、支払漏れ発生件数を「46,819 件」と記載しております。この件数は、9 月末時点のものであり、10 月末時点では 46,810 件となっております。

## 問題の発生と原因・背景

### 問題その1 終身医療保険など疾病補償商品の保険金不払い

**問題の発生** 終身医療保険などの疾病補償商品において、過去（2002年4月～2006年3月）、保険金のお支払をお断りした事案のうち、927件（1億6,600万円相当）について、不適切な不払いがありました。不払い事案の具体的な理由は、次のとおりです。

#### ●「始期前発病」の不適切な取扱い

当社の終身医療保険などの商品においては、保険責任が開始する日より前にお客さまが発病していたときは（以下、「始期前発病」といいます）、その病気については保険金支払の対象外となります。また、発病日は医師の診断によって判定すると約款に定めています。

しかし、医師の診断に基づかず、以下のように不払いとした事例がありました。

**事例1** 「発病時期は不明」と診断書に記載されていたが、その病気の一般的な症状の経過などから始期前発病と判定した。

**事例2** お客さまが自主的に申告された発病日が始期前であったために、保険責任開始以前の症状を診察した医師の診断書を手付けせず始期前発病と判定した。

健康状況告知書の質問をよくお読みいただき、事実をありのままお答えください。



#### ●「告知義務違反」解除の不適切な適用

お客さまにはご契約の際、病気の治療歴などを正しく申告していただく義務（以下、「告知義務」といいます）があり、お客さまが故意または重大な過失により正しい告知をしていなかった場合や告知内容が誤っていた場合には、当社は「告知義務違反」により契約を解除することができます。

ただし、契約締結の際、告知に関する説明が不十分であったり誤った説明を行うなど、当社に過失があった場合には、当社は契約を解除することができません。

しかし、告知義務違反解除について、次のような不適切な事例がありました。

**事例1** お客さまに故意または重大な過失がないにもかかわらず、解除した。

**事例2** 契約締結時の説明が不適切・不十分であったにもかかわらず、解除した。

対応の状況	●現在了し ●さら
原因	商品開発 保険金 管理体制 の問題が ⇒ 改善項目
苦情対応	⇒ 改善項目
ガバナンス	⇒ 改善項目
背景	当社が 売、保 たこと

### 問題その2 付随的な保険金の支払漏れ

**問題の発生** 2002年4月から2005年6月の間に自動車保険の車両保険金や対人賠償保険金、火災保険金など、基本となる保険金が支払われた事案において、見舞金や代車費用などをお支払する保険金（以下、「付随的な保険金」といいます）に46,819件の支払漏れが発生していました。

**対応の状況** ●支払漏れ事案について、これまでに45,168件（96.5%、29億円）のお支払を完了しました。（2006年9月28日現在）

●現在も、お支払することのできた可能性のある付随的な保険金の調査を継続しています。

**原因** 保険金支払  
管理体制  
の問題点  
⇒ 改善項目

●適正な保険金支払を確実にやっていくには、保険金を漏れなくお支払したかどうかをチェックする保険金支払システムを整備すること、お客さまへのご説明を適切に行うための手続きを明確にすること、社員への教育を徹底することなどが必要ですが、こうした保険金支払を適切に行うための体制の整備が不十分でした。



ケガをさせた場合は、相手の治療費や慰謝料などの他、お見舞金も補償します。

### 問題その3 保険契約上の

**問題の発生** 代理店が保険商品を取扱う際、事項を説明し、同意をいただくこととなっておりますが、一部を立て替えたり、自分が持っていることを行ったりするなど、手続項目の説明が実施されていなかった

**対応の状況** ●不適切な手続きについては、確認し、必要なものについて従ってご契約内容を是正しました。  
●また、金融庁への不祥事件に従い、現在、代理店業務のクの格下げ<sup>※2</sup>、手数料の一部代理店に対する措置（処分）