

平成17年10月28日

第一生命保険相互会社

保険金等のお支払いに関する再検証結果と今後の対応について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤勝利）では、金融庁から生命保険会社に対して行われた報告徴求を受けて、平成12年度から16年度までの過去5年分の保険金・給付金の不支払事案に関わる再検証を実施いたしました。この結果、本来保険金等をお支払いすべきところ、お支払いできていないご契約が25件あったことが判明いたしました（追加支払金額 約2,327万円）。

ご契約者さまならびに関係者のみなさまに多大なご迷惑とご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。また、当該のお客さまに対しましては、お詫びとご説明をさせていただくとともに、速やかにお支払いを開始しております。

このような事態が発生しましたことを重く受け止め、今後は同様の事案が再発しないよう、保険金等の支払業務において、組織管理態勢、医学的・法的検証、支払査定人材の教育・育成、そして個別事案の事後検証など、さまざまな面を強化し、再発防止策を講じることで、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

1. 調査結果

当社では、過去5年間で264万件を超えるご契約の保険金・給付金をお支払いしています。一方で下表の区分の理由などによりお支払いできなかったご契約もあり、今回、これらを対象に再検証を実施した結果、次のとおり、本来お支払いすべき保険金・給付金があることが判明しました。

本来お支払いすべき保険金・給付金(過去5年分)

(単位:件)

区分	本来お支払いすべきご契約			備考
	保険金	給付金		
詐欺無効	0	0	0	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺による保険契約加入としてご契約を無効とするものです。なお、払い込まれた保険料の払い戻しはありません。
不法取得目的無効	0	0	0	保険金・給付金を不当に取得する目的をもって保険加入されたと判断した場合、当該契約を無効とするものです。なお、払い込まれた保険料の払い戻しはありません。
告知義務違反解除	2	8	10	保険契約の加入に際して、契約者または被保険者の故意または重大な過失により告知すべき重要な事実の告知がなかったことにより保険契約を解除するものです。なお、解除時点の計算に基づいた返戻金がある場合、これを支払います。
重大事由解除	0	0	0	保険金等を詐取る目的で事故を起こすなど、保険制度の目的に反する状態がもたらされたと判断した場合、保険契約を解除するものです。なお、解除時点の計算に基づいた返戻金がある場合、これを支払います。
免責事由該当	0	0	0	被保険者の自殺や契約者・被保険者の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合、保険金等の支払を行わないものです。
支払事由非該当	4	11	15	災害保険金の非該当、責任開始期前発病や入院日数未滿など、約款に規定する支払要件に該当しないものです。
その他	0	0	0	
合計	6	19	25	
調査対象件数に占める割合	0.06%	0.05%	0.05%	

注: 個人保険、団体保険、財形保険の合計

2. 再検証の方法

再検証にあたっては、まず過去5年分の保険金・給付金の不支払事案を請求書単位に分類しました。その分類ごとに定めた検証方法に沿って、事案の内容について、規程・基準書及び生保協会で策定されたガイドライン等を参考のうえ、適切な判断がなされているか否かについて医学的見地を中心とした再検証を行いました。また、再検証の客観性・適切性を確保するために、法の見解を必要とするすべての事案について、弁護士の見解を徴求するとともに、再検証内容を弁護士や検査部門が確認する、等の対応を行いました。

3. 具体的事案例

今回判明した本来お支払いすべき保険金・給付金は、次の「告知義務違反解除」または「支払事由非該当」により不支払決定をしていた事案に区分されます。それぞれの事案例は次のとおりです。

「告知義務違反解除」の事案例

ア. 保険金の事案例

被保険者が疾病Aにより死亡されたとして受取人から死亡保険金の請求を受けました。加入後早期の死亡であったため、当社で事実の確認を行ったところ、加入以前から疾病Bの治療で継続的に通院し、投薬を受けていた事実が判明しました。仮に正確な告知があれば、他の健康な方々と同条件で契約を引受けることができないことから告知義務違反に該当し、疾病Bの治療のため服用していた薬が死亡の原因となった疾病Aを引き起こすことがありうる等の情報を総合的に勘案して、疾病Aと疾病Bの間には因果関係があると判断のうえ不支払と決定しました。

今回、医学的見解をもとに詳細に再検証した結果、告知義務違反を理由とした契約の解除については妥当であったものの、疾病Aの発症状況から判断して疾病Bとの間に因果関係を認めるのは困難であり、死亡保険金をお支払いすべきだったとの結論に至りました。

(本事案と類似した事例は他1件)

イ. 給付金の事案例

疾病Cに罹患されたとして、入院給付金の請求を受けましたが、加入後早期の請求であったため、当社で事実の確認を行ったところ、加入以前に疾病Cと同じ部位の疾病Dの治療で通院していた事実が判明しました。この結果、疾病Cと疾病Dの間には因果関係があると判断のうえ不支払を決定し、仮に正確な告知があれば、他の健康な方々と同条件で契約を引受けることができないことから当該契約を解除しました。

今回、医学的見解をもとに詳細に再検証した結果、告知義務違反を理由とした契約の解除については妥当であったものの、疾病Dが治癒した後に疾病Cが発病した可能性が高いため、疾病Cと疾病Dに因果関係が認められないと判断し、入院給付金をお支払いすべきだったとの結論に至りました。

(本事案と類似した事例は他4件)

「支払事由非該当」の事案例

ア．保険金の事案例

被保険者が死亡されたとして受取人から死亡保険金の請求を受けました。死亡診断書上、死因は「不詳」、死亡の種類は「病死」と記載されていましたが、死亡の直前に転倒による入院歴があったため、事実の確認を実施しました。司法解剖の結果においても疾病Eによる死亡であることが確認できたため、転倒と疾病Eとの因果関係はないものと判断し、災害保険金は不支払とし、死亡保険金のみ支払うことを決定しました。

今回、医学的見解ならびに法的見解を踏まえて再検証した結果、転倒を原因として疾病Eが発生した可能性のあることが確認され、災害保険金をお支払いすべきだったとの結論に至りました。

(本事案と類似した事例は他1件)

イ．給付金の事案例

疾病Fに罹患されたとして、入院給付金の請求を受けましたが、提出された診断書に「以前に疾病Fに罹患し、再度同様の症状が生じたため…」との記載があったため、責任開始期前に発病した疾病による入院と判断し、不支払を決定しました。

今回、入院の原因である疾病Fが以前罹ったものと同一かどうかについて医学的見解を踏まえて再検証した結果、疾病Fが慢性的に継続していたものではなく、再発であった可能性もあるため、入院給付金をお支払いすべきだったとの結論に至りました。

(本事案と類似した事例は他5件)

4．発生原因

今回の発生原因は、医務部門、弁護士・法務部門の意見聴取などを含む、事前・事後の部門内外による検証において一部不足している点がありました。また、査定に必要とされる医療、法律、約款解釈、事実認定等に関する専門知識の教育において一部不足している点がありました。なお、このたびの再検証により不適切な不支払と判断した事案の発生原因は次のとおりに分類されます。

医学的確認・検証が不十分であったことによるもの

加入時に重要な事実の不告知により契約が解除となる場合でも、その解除の原因となった事実が保険事故と因果関係のないものと判断できれば、支払の対象となります。しかしながら、その因果関係の有無等の判断において、社医等の見解の聴取やさらなる医学的情報の収集・分析等が不足している事案がありました。

事実認定を含む法的な確認・検証が不十分であったことによるもの

災害保険金の支払事由該当性等の判断において、弁護士見解の聴取やさらなる情報の収集・分析等が不足していた事案がありました。

支払査定者の知識不足・不注意によるもの

告知義務違反の成立有無など、支払査定者の知識不足ないしは不注意により、適切な決定がなされていない事案がありました。

5. 再発防止策

不適切な不支払事案の再発防止ならびに、より適切な保険金等の支払いを実現するため、以下の方策を実施いたします。

保険金・給付金支払管理態勢の強化を目的とした組織体制の変更

平成17年10月1日付にて、「アンダーライティング管理室」を新設し、個人保険・団体保険に係る新契約引受・保険金等支払査定の統合管理、及び当該業務所管への牽制機能を担わせることで、アンダーライティング機能の強化・高度化を図ります。なお、「アンダーライティング管理室」には、法務面でのチェック体制の強化を目的に顧問弁護士が常駐しています。

また、保険金課を契約サービス部から独立させ、「保険金部」を新設し、支払査定の管理機能を強化しました。今後、決裁権限の明確化・上位化等の見直しを図ります。

事前検証の強化

ア. 医学的検証の強化

告知義務違反の内容と保険事故との因果関係の有無等、判断を伴う決定のうち、社医等との協議を必須要件とする事項を定め、この旨を査定基準書に明記のうえ、適切に運用します。

イ. 法的検証の強化

告知義務違反の成立有無、災害保険金の支払事由・免責事由該当性等の判断を伴う決定のうち、法務部・顧問弁護士等との協議を必須要件とする事項を定め、この旨を査定基準書に明記のうえ、適切に運用します。

ウ. 支払査定手続におけるチェック機能の強化

保険金等の査定に関わる帳票のフォーム見直し等を行い、支払査定時に見落としやすい事項に係るチェック機能の強化と決定後処理の確実性向上を図りました。また、重要案件の支払査定・決定時には、「アンダーライティング管理室」がチェックをおこなう態勢としました。

支払査定者に対する教育・人材の強化

支払査定者の育成カリキュラム・研修の充実、支払査定の核となるプロフェッショナルの育成、支払査定に適性のある人材の配置等を通じ、支払査定者のスキルアップ・支払査定精度の向上を図ってまいります。

事後検証の強化

現在、早期支払事案については社医による妥当性チェックを行っていますが、これらに加え、「アンダーライティング管理室」が、不支払決定事案、支払に係る苦情・募集事件事案、訴訟事案等の中から査定の妥当性検証を行う事案を定め、事後検証を強化します。

6. 社内処分について

関係者の処分につきましては、社内規程に則り、実施する予定です。

7. ご照会窓口ならびにお客さま対応状況について

ご迷惑をおかけしたお客さまに対しましてはすでに当社から速やかにご連絡差し上げ、個別にお支払手続きを進めています。

なお、本件に関してご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡くださるようお願いいたします。

名 称 : お客さま電話センター
フリーダイヤル : 0120-157-157
受付時間 : 月～金曜日 午前9時～午後5時

携帯電話からは次の番号までおかけください。

(東京) 03-5685-6300

(大阪) 06-6244-4800

(名古屋) 052-243-8000

<お願い> あらかじめ、証券番号をご確認のうえご連絡くださるようお願いいたします。