

平成18年10月3日

保険金・給付金のお支払いに関する「異議申出窓口」の開設、 「社外弁護士相談」の受付開始ならびに「支払審査会」の開催について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤 勝利）は、平成18年10月3日付で死亡保険金や入院給付金等のお支払いに関する「異議申出窓口」を開設するとともに、ご希望のお客さまには社外の弁護士（当社と顧問契約を締結していない弁護士）をご紹介します、無料相談を受けていただける体制を構築します。また、支払査定結果の妥当性等を審査する「支払審査会」を10月より開催します。「支払審査会」では、「異議申出窓口」を通じて審査請求のあった案件等について、社外の中立的な専門家が客観的視点で審査します。

当社では、従来から保険金等をお支払いできない場合は、本社または支社の担当者からお客さまへその理由のご説明をしてきましたが、お客さまにとってよりわかりやすく、丁寧なご説明を行うため、支払担当部署の担当者が直接お客さまからのご照会に対応する体制とする予定です。さらに、支払担当部署等によるご説明でも納得いただけない場合は、「異議申出窓口」の専門の担当者がご相談をお受けし、お客さまのご希望によっては、社外弁護士への相談を受けられる体制とします。

これらの取組みにより、保険金・給付金の査定手続きの透明性を一層高め、お客さまの理解促進に努めてまいります。

1. 「異議申出窓口」の概要について

「異議申出窓口」では、お客さまからのお申出に対して、専門の担当者がご相談を受け付けます。

(1) 開設日：10月3日（火）

(2) 対象となるお客さま

詐欺あるいは重大事由・告知義務違反によって契約が無効や解除となり、死亡保険金をお支払いできなかったお客さま（今後、順次対象を拡大します）

(3) 対象となるお申出

死亡保険金等のお支払いに関する問題で、支払担当部署等のご説明ではご納得いただけない場合にお申出を承ります。

(4) お客さまへの通知方法

ご契約が解除となったお客さまや保険金・給付金等をお支払できなかったお客さまに送付している「不支払等通知」に、「異議申出窓口」の電話番号（フリーダイヤル）を記載し、対象となるお客さまに個別にご案内します。

2. 「社外弁護士相談」の概要について

社外弁護士相談は、中立的な立場でお申出内容を十分に伺った上で、当社の判断とお申し出内容の相違点を法令・約款に照らして、法的観点から整理し論点についてご説明します。

(1) 開始日：10月中旬から実施予定

(2) ご相談の方法

「異議申出窓口」における対応で、ご納得いただけない場合、次の方法で社外弁護士(当社と顧問契約を締結していない弁護士)にご相談いただけます。なお、弁護士相談は予約制となります。

社外弁護士相談窓口

全国5箇所の相談窓口で、社外弁護士に直接ご相談いただけます。

場 所	相談日サイクル
東京	週1回
札幌・名古屋・大阪・福岡	月1回

* 相談時間は、10:00～16:00(年末・年始等を除く)

テレビ電話による社外弁護士相談(10月以降順次実施予定)

上記相談場所にお越しいただけないお客さまに対して、**全国30箇所以上の当社施設にテレビ電話を設置し、最寄りの当社施設において、テレビ電話を通じて東京の社外弁護士にご相談いただけるような体制とします。**

(3) 相談費用

ご相談費用は原則として無料です。

3. 「支払審査会」の概要について

「支払審査会」は、社外の中立的な専門家のみで構成され、当社の支払判断の妥当性等について審査する組織です。「支払審査会」は、毎月1回開催し、審査内容と当社の最終結論は文書にてお客さまあてご通知します。

(1) 「支払審査会」で審査する案件

死亡保険金や入院給付金等のお支払いに関する異議申出があり、かつ次のいずれかに該当する案件について審査します。

ア. 「異議申出窓口」を通じて支払審査会における審査請求のあった案件

イ. 「異議申出窓口」を通じて相談を受けた社外弁護士が必要と認めた案件

ウ. 当社が「支払審査会」で審査することが適当と認めた案件

(2) 「支払審査会」の委員(敬称略)

弁護士	竹山 拓	(飯沼総合法律事務所)
医師	上野 正彦	(元東京都監察医務院長)
消費者代表	北見 久美子	(ファイナンシャル・プランナー)
	佐伯 美智子	(日本消費者協会事業推進課長)
	唯根 妙子	(NACS常任理事・相談室室長)

保険金等支払に係るお客さま対応体制(個人保険)

