

2006年11月1日

各位

日新火災海上保険株式会社

第三分野商品の不適切な不払いに関するお詫びと対応について

日新火災海上保険株式会社（社長：宮島 洋）におきましては、がん保険を始めとする第三分野商品に関し、過去に一部不適切な不払いがあったことが判明いたしました。

保険事業の根幹である保険金支払業務においてこのような事態を生じさせましたことを深く反省するとともに、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

弊社は、2001年7月1日から2006年6月30日の間に疾病または介護を支払事由とするがん保険、医療保険、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で保険金を不払いとした事案について、その判定の適切性・公平性に関する検証を改めて実施いたしました。その結果、68件の不適切な不払いが確認されました。なお、今回判明した不適切な不払いに該当する代表的な事例は次の通りです。

- ・ 告知義務違反(契約締結時の健康状況に関する内容について事実と異なる告知をされた場合)に該当する項目と、今回発症した疾病との間に因果関係が認められないにもかかわらず、保険金のお支払いをしなかった。
- ・ 約款上の発病日は「医師の診断による発病の時」と規定されているにもかかわらず、被保険者自らが保険責任開始期前に発病したと申告したことをもって、始期前発病に該当する疾病であるとの理由によって保険金をお支払いしなかった。

この度の不適切な不払いは、商品の新設ならびに改廃に関してマニュアル等の整備が不十分であったこと、また高度な医療知識の研修や社外の専門家のサポートを得る体制が十分でなかったことなどが原因で生じたものと考えております。

このことを踏まえ、弊社では第三分野商品に関する各種必要なマニュアルを整備するとともに社員教育を強化し、また社外専門家への相談体制を構築します。さらに今年度中には、お客さまから不服申し立てがあった場合の「再審査請求制度」を整備し、医師、弁護士、学識経験者等の外部専門家による審査委員会を設置する予定です。

「不適切」と判断いたしました事案につきましては、速やかにお支払いの手続きを進めてまいりますとともに、上記の再発防止策を講じ、不適切な保険金の不払いを二度と発生させぬよう適正な業務運営に努めてまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

<お客さま専用お問い合わせ窓口>

お支払い手続きに関する件や、ご不明な点・ご質問等につきましては、下記（お客さま専用お問い合わせ窓口）までご連絡をいただきますようお願いいたします。

（お客さま専用お問い合わせ窓口）
フリーダイヤル：0120-25-7474
※受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝休日を除く）
※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

<添付資料> 不適切な不払いの種類・原因別件数

区分	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	合計
免責事由該当	0	0	2	0	0	2
告知義務違反 解除	0	39	1	0	1	41
支払事由 非該当	1	0	8	0	2	11
その他	0	0	13	1	0	14
合計	1	39	24	1	3	68
ご参考 (支払件数)	179	530	3,090	336	100	4,235

免責事由該当 : 特定疾病不担保特約の付帯を失念していたにもかかわらず、誤って免責対応している事例等

告知義務違反解除 : 告知義務違反の認定を誤って適用した事例等

支払事由非該当 : 始期前発病の認定を誤って適用した事例等

その他 : 請求を放棄されているものにつき再確認を行ったもの

以上

<ニュースリリースに関するお問合せ先>

経営企画部広報グループ
TEL:03(5282)5503