

不払い事由別件数（検証結果）について

第三分野における不適切な不払い事例の一覧

【使用する用語のご説明】

告知義務違反解除	ご契約に際して、故意または重大な過失によって告知すべき重要な事実を告知いただけなかった場合や事実でないことを告知された場合に、ご契約を解除させていただくことをいいます（保険金をお支払できない場合があります）。
始期前発病	保険金をご請求いただく原因となった疾病が、初年度契約（継続されてきた保険契約の最初の保険契約）始期より前に発病していたことをいいます。
特定疾病不担保特約	特定の病気・症状について保険金をお支払しないことを条件にお引受する特約をいいます。

I. 告知義務違反解除

【健康状態に対する告知義務違反解除を適用し、保険金をお支払しなかった事例…440件】

1. お客様の健康状態の告知に対して、当社が誤って判断したもの

不適切な事例	正しく告知いただけていなかったと当社が判断したケースについて、お客様に特段の問題があったとは言えない内容（お客様に対して、医療機関が病名を知らせていなかったため、お客様が病気を認識していない等、お客様に故意・重大な過失がない）にもかかわらず、告知義務違反解除を行った事例	12件
--------	---	-----

2. ご契約締結時において、当社の説明が不十分であったり、取扱いが適切でなかったもの

不適切な事例①	「ご請求いただいた疾病」と「告知いただけていなかった疾病」の間に因果関係がなくとも保険金をお支払できない約款でしたが、このような取扱いをすることについて、ご契約締結時にお客様へのご説明が不十分だった事例	353件
不適切な事例②	病名を告知していただくことがご契約締結上重要であることや、正しい告知がなかった場合の取り扱いについて、代理店による説明が不十分であった事例	29件
不適切な事例③	募集に際し、お客様の理解度を十分確認していなかった事例	16件
不適切な事例④	代理店が告知書をお客様に代わって記載した事例	4件
不適切な事例⑤	代理店が告知すべきご本人様以外から告知書を受け付けた事例	5件
不適切な事例⑥	お客様から告知を受け、本来その内容ではご契約を締結できないところ誤って締結してしまい、その後ご契約を取消した上で不払いとした事例	15件
不適切な事例⑦	ご契約を締結した際に、ご加入済の保険（重複契約）の有無について確認を行わない等の当社側の不適切な対応があったにもかかわらず告知義務違反解除の手続きを行い、不払いとした事例	3件

3. 契約解除手続きの誤り

不適切な事例	告知義務違反解除の手続きにあたり、当社が違反を知った日から30日以内に解除処理を行うべきところ、30日を超えて解除手続きを行う等の誤った手続きを行った事例	3件
--------	---	----

II. 支払事由非該当

【 始期前発病等で保険期間、支払事由に該当しないとして保険金をお支払しなかった事例
… 146件 】

1. 始期前発病の判断誤り

不適切な事例①	医師の推定をもとに発病日を特定した事例	16件
不適切な事例②	お客様のご申告をもとに発病日を特定した事例 (症状の自覚・認識等のお客様のご申告のみで発病日を特定しており、治療歴等の客観的な事実確認が不足)	46件
不適切な事例③	初年度契約始期(以下始期)前に当該疾病で治療歴があることのみをもって、始期前発病と判断した事例 (治療の時期・医療機関名・治療内容・始期前の疾病と現疾病との間に治療が継続していることの確認が不適切等)	29件
不適切な事例④	「初年度契約始期(以下始期)前の疾病」と「ご請求いただいた現疾病」の傷病名が異なるにも拘わらず、社員判断により因果関係があるものとして、始期前発病と判断した事例 (担当医の見解等の確認不足・誤認等)	20件
不適切な事例⑤	初年度契約始期(以下始期)前に検査異常があったことのみをもって始期前発病と判断した事例 (検査の種類・具体的な検査指摘事項の確認不足や、検査異常と当該疾病との因果関係についての確認不足・誤認等)	11件
不適切な事例⑥	「初年度契約始期(以下始期)日」と「初診日」が接近し明らかに急性以外の疾病であったため、一般的な医学的見解で始期前発病と判断した事例	5件
不適切な事例⑦	初年度契約始期(以下始期)日から2年以上経過した後の入院に対して始期前発病を適用した事例(医療補償保険で2004年7月1日以降入院を開始した事案)	2件

2. 契約時に当社が誤って判断したもの

不適切な事例	ご契約締結時に、本来お引受できない疾病についての告知を受けていたにもかかわらず、そのまま契約を締結し、当該疾病に関し始期前発病を適用した等の事例	2件
--------	--	----

3. 保険金をお支払できない(免責)期間内であるかどうかの確認不足

不適切な事例	就業不能期間や入院日数が保険金をお支払できない(免責)期間内であるかどうか確認が不十分な事例	7件
--------	--	----

4. 要介護状態の確認不足

不適切な事例	要介護状態(180日以上等)に該当しないことの確認が不十分な事例	7件
--------	----------------------------------	----

5. その他 上記1～4以外の不適切な事例 … 1件

Ⅲ. 保険金をお支払できない事由（免責事由）該当

【 保険金をお支払できない事由（免責事由）に該当するとしてお支払できなかった事例… 53件 】

1. 特定疾病不担保特約の取扱いに関する誤り

不適切な事例①	本来、特定疾病不担保特約を付帯しなければならない契約において、事務処理のミスで特約の付帯が漏れた状態で契約を締結していたにも関わらず、特約を適用した事例	26件
不適切な事例②	ご請求いただいた疾病が、不担保とした疾病と別疾病名にも拘わらず、不担保とした疾病と因果関係があるという理由のみで、不担保とした疾病と同じと判断した事例	15件
不適切な事例③	保険金を請求いただくことになった疾病が不担保とした疾病と同一であることの確認方法が不十分な事例 (不担保とした疾病とご請求いただいた疾病が同一であることについて、診断書で確認できていない上に、担当医等に確認を行っていない等)	7件

2. 保険金をお支払できない事由（免責事由）に該当する疾病であることの確認不足

不適切な事例①	精神障害に該当することを担当医に確認せずに、診断書に記載された疾病の名称等から判断した事例	4件
---------	---	----

3. その他 上記1, 2以外の不適切な事例 … 1件

Ⅳ. その他

【 上記Ⅰ～Ⅲ以外の事例 … 329件 】

不適切な事例①	任意解約等、約款に記載されている以外の方法によりご契約を終了した事例	233件
不適切な事例②	お客様より、保険金を請求放棄される意思を確認したものの、その際弊社からお支払できる部分についての説明が不十分であったり、請求放棄を確認した際の記録が不十分な事例	12件
不適切な事例③	一部の保険金についてお支払できないことは確認したが、その他にお支払できる保険金があったにもかかわらず、そのご説明を行わなかった事例	84件