

4. 支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況

(1) 支払相談室へのお申し出状況

保険金・給付金をお支払いできないことに関するお客さまからのお申し出(苦情)に対しては、保険金・給付金のお支払い結果に関して専門スタッフが電話でご相談に応じる「支払相談室」を2005年12月から設置しています。

【2008年度 支払相談室へのお申し出状況】

保険金・給付金の種類		件数(※)
保険金	普通死亡保険金	12件
	災害死亡保険金	16件
	高度障害保険金	24件
給付金	入院給付金	288件
	手術給付金	357件
	障害給付金	36件
その他		143件
合計		876件

(※) 保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複してカウント

ご相談の過程において、査定担当部署におけるお支払いに関する判断根拠と異なる事実が存在する可能性が認められた場合は、医学的な追加情報のご提供などをご案内し、お支払いに該当する新たな事実が認められた場合は、お支払いさせていただいています。

なお、支払相談室にて再査定を依頼することが妥当と判断したものについては、査定担当部署にて再査定を行なっています。その結果として2008年度は再査定を7件依頼し、うち新たな事実が認められ決定変更されたものが5件ありました。

(2) 不服申立制度のご利用状況

支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を2006年3月より開設しています。

【2008年度 不服申立制度のご利用状況】

保険金・給付金の種類	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	責任開始後3年以内の自殺であることから免責事由に該当するため普通死亡保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	5件
災害死亡保険金	「偶発的外来事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	6件
高度障害保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	5件
特定疾病保険金	約款に定める特定疾病に該当しないため特定疾病保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
がん保険金	「転換後90日以内のがん診断確定」のためがん保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金	既に120日限度支払済の入院と医学上重要な関係のある疾病による入院であるため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	13件
手術給付金	約款に定める給付対象手術に該当しないため手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
障害給付金	不慮の事故が直接の原因と認められない障害であるため障害給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
合 計		35件

ご要望がある場合は、査定担当部署等において改めて支払可否等の判定をしています。2008年度は、35件のうち33件について再度の判定をしており、新たな情報が得られたことから、8件について当初の決定を変更させていただきました。