

2007. 4. 15【保険金不払い問題再発防止宣言】エコー保険代表取締役＝松浦則雄

■ 4月13日日本生命保険など12社が保険金不払い調査結果を公表しました。2001年度から5年間で約23万件、268億円にのぼるものです。支払い漏れの内容は「手術給付金漏れ」「退院後の通院特約支払い漏れ」など。

「保険金不払い問題」は平成16年2月の大手生保会社の、死亡保険金不払いが発端で、生保、損保の全社に金融庁から調査命令が下り、ほとんど全社から支払い漏れや不払いの案件公表が相次いだものです。

■本来、病気やケガや交通事故により保険金請求がされた場合には、お客様が契約している「補償内容」の範囲内で保険金を支払い。お客様からは、万が一に備えて加入した「保険金受領のありがたさ」で、時に、感謝されても「迷惑がられる」ことなど絶対にあり得ません。

しかし相次ぐ保険金未払いや特約支払い漏れなどで、お客様から保険会社への「不信感」が増幅している事は想像に難くありません。筆者の長年にわたる代理店経営経験で、30数年前は「でるべき保険金がもらえない」事など絶対あり得ない出来事で、不払い対象者には「保険業界」の販売チャネルとして、筆者からも深くお詫び申し上げます。

■保険代理店は、メーカーである保険会社から供給された保険商品を、お客様に「販売する」役割を担当。代理店はお客様が実際に病気やケガや交通事故を起こした時に、この事実を保険会社に「報告」。病気やケガや交通事故が治癒したり解決した場合に、お客様が直接（時には請求書類を仲立ちする場合もある）、保険会社に保険金請求して、「保険金」が支払われる仕組みです。

■現在相次いでいる未曾有の「不払い問題」は、病気やケガや交通事故の支払い窓口である「保険会社の損害査定部門」が適正な査定判断を行っていけば「問題発生」は防止できました。即ち「査定部門」は販売チャネルである代理店にとって、生保も損保もシステム上まったく管轄外の部門であります。

■代理店は、保険の「入り口」である、保険加入に際してお客様と密接な関係人ではありますが、「出口」である、保険金支払いに対しては何の権限もな保険会社から見たら「門外漢」であるのが現状であります。

■平成16年に「不払い問題」が発覚したときには、代理店はもとより保険会社（本来、支払い責任側だから知らないわけがないが知らなかったのが事実であります）の誰にも「寝耳に水」の状態であったのが実態であります。

■生命保険の支払い漏れの実例として、「過去に支払いした保険金額の入院日数が誤っていた」「保険金・給付金の支払い対象であったにもかかわらず、案内不足のために支払いをしなかった」「診断書から支払い対象の可能性があった特定疾病特約が支払い漏れ」など（生命保険協会パブリックコメント）。

■今後、このような過ちを繰り返さないために契約時に契約内容を解説した「ご契約のしおり」「保険金等の支払いに関するガイドブックなどによる保険金等をお支払いできる場合についての説明・解説」「お問い合わせの窓口の明示、販売担当者がしっかりと説明できるよう、保険金等のお支払いについての教育の充実」「お客さまご自身が保険金等のお支払いを受ける可能性を確認できるよう、案内書類を工夫する」といった情報提供の充実を図る改善を実行します。

■損害保険の不払いの実例として、医療保険など第三分野について「保険の補償が開始する以前の発病（以下「始期前発病」という）について、約款上は医師の診断により始期前発病が認定された場合に保険会社の免責が適用されることとなっている。この始期前発病の取扱いについて、社員が医師の診断に基づかずに判定を行う等、免責が不適切に適用された事例」。

■「契約者から保険加入時に告知されなかった病歴等と保険金請求原因との間に因果関係がないにもかかわらず告知義務違反を適用して不払いとしたり、保険会社が告知義務違反を問える期限切れ（除斥期間経過）後に解除を行う等、告知義務違反を理由とする不払いが不適切に行われた事例」

■「告知日の2年半前に食道がんによる入院歴の告知が漏れ、加入から1年半後、それと因果関係のない前立腺がんによる保険金請求があったケースについて、告知義務違反の認定をおこなっているもの」

「所得補償保険で、C型肝炎による入院でお支払い実績があるご契約者様が、契約継続後に再度C型肝炎により入院されたが、これを契約継続時に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、前年度の同一疾病による支払い実績があることを理由に、誤って免責としたもの。」

■自動車保険については、臨時費用保険金（見舞金、香典、代車費用等）等の「付随的な保険金のお支払い漏れ」が判明した（以上損保協会パブリックコメント）

■今後、消費者が安心して保険契約できるように、基本的なことや特に注意が必要な事をまとめた「損害保険の契約にあたってのバイヤーズガイド」を作成しました。保険金請求については、知っていただきたい基本的な事項についてまとめた「保険金請求から受け取りまでの手引き」を作成しました。

■以上、生命保険と損害保険の支払い漏れや、結果的に不払いした事例の一部を掲載しました。お客様が購入した、様々な「特約」がついている商品が、いざ「病気やケガや交通事故」で保険金請求したが、「特約」も含めた一部補償の支払い漏れで「補償のすべて」がもらえなかった事は、一部欠陥商品を購入した事に匹敵。「不愉快で不満足と保険不信」の感情を抱かせた事は否めません。

■保険代理店は4月1日から、保険販売の「入り口」である契約のときに、保険内容を充分理解と納得してもらい、火災保険の契約の際、お客様から「契約確認書」を取り付けする事が義務つけられ、現在すでに当社ではすべてのお客様に実行中であります。（自動車保険など他の種目は6月から実施）

■保険は形のない商品で、「事故や病気やケガ」の万が一の際に補償する「必然性」が起きて、お客様から初めて「形のある商品だった」という「認識」が生まれる、一般の物品と違い、特殊性のある「商品」であります。

■保険のメーカーと販売代理店は、完璧な商品を作って、販売したお客様から満足感と幸福感を得られる事が究極の「使命」であります。エコー保険の企業理念は「お客様の安心と幸福をコンサルタントするサービス業に徹する」ことであります。

■弊社では、このたびの「保険金未払いや支払い漏れ問題」を、業界の重大問題ととらえて、メーカーである保険会社から供給される商品内容を充分精査熟知して、保険金支払いに際しても充分精査管理。今後2度とこのような「重大問題」が起きないように、鋭意、営業努力する事を確約いたします。

■「保険商品」は満足感なくして「保険の使命」を果たすことはできません。弊社では、保険の支払いが「あってもなくても」、お客様に対して常に満足感を感じてもらうために、保険販売したときから「売りっ放しにしない」で再訪問する《6ヶ月点検》を5月からスタートします。訪問するサイクルの短縮で「変更・異動・事故・傷病」が、タイムリーに掌握でき、お客様の様々な「動向」をキャッチできる可能性が強まるものと確信しております。

■お客様の購買時期から「月日が経過」したときの、新たな「ニーズ・ウオンツ」に対して、瞬時に適正、適切な「コンサルティング」できるシステムを確立するのが、真の「サービス業」だと認識しております。

■今般の「支払い漏れ及び未払い問題」を教訓に、今後弊社では、お客様に対して《6ヶ月点検》、さらに将来は《3ヶ月点検》さらに《隔月点検》を実施。すなわち、保険版「かかりつけ主治医」として、キメ細かい「生保・損保の保険メンテナンス業」に専心する所存です。今後ともよろしくお引き立てのほど、よろしく願い申し上げます。

・  
・