

【2021 年度 上期】
保険金等のお支払状況等
および
支払もれ等が判明し、追加でお支払いした保険金等の件数・金額
について

<目次>

[1. 保険金等のお支払状況](#)

[2. 保険金等のお支払いに関する相談窓口の利用状況](#)

[3. 「社外弁護士による無料相談窓口」の利用状況](#)

[4. 「保険金等支払審議会」の開催状況](#)

[5. 支払もれ等が判明し、追加でお支払いした保険金等の件数・金額](#)

※「5. 支払もれ等が判明し、追加でお支払いした保険金等の件数・金額について」は2020年度累計を掲載、そのほかの項目に関しては、2021年度上期累計を掲載しております。

1. 保険金等のお支払状況（2021年度上期）

＜保険金等の支払件数、支払非該当件数およびその内訳＞

	保険金					給付金						総計
	死亡 保険金	災害 保険金 (注3)	高度障害 保険金	その他	保険金 合計	死亡 給付金	入院 給付金 (注4)	手術 給付金	障害 給付金	その他	給付金 合計	
支払件数	29,008	901	668	18,593	49,170	9,240	389,154	176,604	657	52,246	627,901	677,071
支払事由に非該当	0	36	168	1,178	1,382	0	552	11,436	52	1,434	13,474	14,856
免責事由に該当	61	6	0	0	67	17	98	17	0	18	150	217
告知義務違反による 解除	13	0	1	25	39	0	74	23	0	2	99	138
詐欺による取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的による 無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
支払非該当件数合計	74	42	169	1,203	1,488	17	724	11,476	52	1,454	13,723	15,211

注1) 生命保険協会にて策定した基準に則って支払件数、支払非該当件数を計上しております。

注2) 支払件数、支払非該当件数は個人保険および団体保険の合計です。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数です。

注3) 新型コロナウイルス感染症を原因として死亡または高度障害状態になった場合、災害保険金をお支払いしており、その支払件数を含みます。

注4) 新型コロナウイルス感染症を原因として、医師の指示により医療機関への入院した場合やホテル・自宅等で療養された場合も入院給付金をお支払いしており、その支払件数を含みます。

<用語のご説明>

事由	概要
支払事由に非該当	約款では、保険金・給付金ごとにお支払いする事由を定めております。 ご請求いただいた内容がお支払いする事由に該当しない場合、保険金・給付金のお支払いはできません。 例) 高度障害状態の原因となった事故や疾病が、ご契約の責任開始期前のものであったとき
免責事由に該当	約款では、保険金・給付金ごとにお支払いできない事由を定めております。 ご請求いただいた内容がお支払いできない次の事由に該当する場合、保険金・給付金のお支払いはできません。 例) 責任開始の日から起算して3年以内の被保険者の自殺、または保険契約者・受取人の故意により、被保険者が死亡し、死亡保険金を請求されたとき
告知義務違反による解除	ご契約の際に、被保険者の故意または重大な過失によって告知いただいた内容が事実と異なる場合、ご契約を解除することがあります。この場合は、解約返戻金を保険契約者にお返しいたします。
詐欺による取消・無効	ご契約の際に、保険契約者または被保険者の詐欺行為があった場合、保険契約は取消（無効）となります。この場合は、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
不法取得目的による無効	保険金・給付金を不法に取得する目的で保険契約にご加入された場合、保険契約は無効となります。この場合は、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
重大事由による解除	保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こした場合などは、ご契約を解除することがあります。

2. 保険金等のお支払いに関する相談窓口の利用状況（2021年度上期）

当社では、保険金・給付金をお支払いできなかったお客さまを対象に、よりわかりやすく丁寧なご説明を行うために、専用の相談窓口を開設し、専任の担当者が直接お客さまのご相談を受け付けております。

<利用状況>

		保険金	給付金
利用件数（利用率）	51（1.0%）	11	40
フリーダイヤル案内件数	5,204	1,117	4,087

※相談窓口のご利用対象：保険金、給付金をお支払いできなかったお客さま

＜支払非該当理由ごとの相談件数＞

支払事由に非該当		47
内 訳	入院・通院・手術給付金	17
	運動器損傷・顔面損傷給付金	7
	就労不能・介護保障充実給付金	5
	障害給付金	3
	特定障害給付金	3
	特定疾病保険金	2
	がん診断保険金	2
	高度障害保険金	2
	重度慢性疾患保険金	1
	就労不能・介護年金	1
	早期ケア給付金	1
	特定重度生活習慣病保険金	1
	災害保険金	1
	保険料払込免除	1
告知義務違反による解除		1
免責事由に該当		3
相談件数合計		51

3. 「社外弁護士による無料相談窓口」の利用状況（2021年度上期）

当社では、相談窓口のご説明にご納得いただけない場合は、社外弁護士へご相談いただける制度をご用意しております。

2021年度上期は3件のご利用があり、ご相談事案の概要は次のとおりです。

支払非該当理由	ご請求内容	事案概要
支払事由に非該当	手術給付金	約款に定める対象外の手術だったため、支払非該当とした事案
支払事由に非該当	災害保険金	自宅浴槽内で死亡状態で発見されたが、溺水所見はなく病死の可能性が高いと判断されたことから支払非該当とした事案
支払事由に非該当	手術給付金	「手術」ではなく「検査」が正当との病院回答等により支払非該当とした事案

4. 「保険金等支払審議会」の開催状況（2021年度上期）

当社では、外部の専門家で構成される保険金等支払審議会を2006年6月に設置し、保険金等の支払業務に社外の視点を反映するよう取り組んでおります。

a. 2021 年度上期 開催概要

◇開催日	第1回：2021年5月14日（金）
	第2回：2021年8月23日（月）
◇審議会委員	竹瀆 修 委員長（立命館大学教授）
	馬場 圭太 委員（関西大学教授）
	田中 雅代 委員（消費生活アドバイザー・消費生活専門相談員）

b. 議題および主なご意見、審議結果

（第1回開催）

議題	主なご意見・審議結果
(1) 2020 年度支払相談窓口 および社外弁護士相談制度の 利用状況の報告	報告内容についてご了承いただきました。
(2) 具体的事案※に関する支払 査定判断の検証 ※腕の受傷により入院・手術給付金を請 求したが、重過失により免責となった 事案。	支払査定結果は妥当とのご見解をいただきました。

（第2回開催）

議題	主なご意見・審議結果
(1) 2020 年度保険金等支払状況 の報告	報告内容についてご了承いただきました。
(2) 2020 年度請求勧奨状況の 報告	報告内容についてご了承いただきました。
(3) 具体的事案※に関する支払 査定判断の検証① ※手術給付金を請求したが約款上対象 となる手術に該当しないため支払非 該当となった事案。	支払査定結果は妥当とのご見解をいただきました。
(4) 具体的事案※に関する支払 査定判断の検証② ※死亡原因に外来性が認められず災害 保険金が支払非該当となった事案。	支払査定結果は妥当とのご見解をいただきました。

5. 支払もれ等が判明し、追加でお支払いした保険金等の件数・金額（2020 年度）

2020 年度に保険金等のお支払いを行った事案に対し、支払もれ等（支払もれ^(*)・請求案内もれ^(*)等）が判明し、2020 年度に追加的なお支払いを行った事案は、次のとおりです。

- (*1) 支払もれ : 保険金・給付金の請求時に提出された診断書等に記載された内容から、支払対象と判断することが可能であった事案
- (*2) 請求案内もれ : 保険金・給付金の請求時に提出された診断書等に記載された内容から、請求を受けた保険金・給付金以外に支払える可能性がある保険金・給付金があったにも関わらず、通常の検証作業（原則として当初の支払から一か月以内）で把握されず個別の請求案内が行われなかった事案

<支払もれ^(*1)・請求案内もれ^(*2)等が判明し、追加的にお支払いした件数・金額>

	2020 年度合計 (注1)	当社が自ら支払もれ等を発見し、追加的にお支払いしたもの (内部発見)	お客さま等からの申出・照会により、支払もれ等が判明し、追加的にお支払いしたもの (外部発見)
件数	51	49	2
金額 [単位：百万円] (注2)	8	7	0

上記のほか、2020 年度には、2019 年度以前に保険金等のお支払いを行った事案に係る追加的なお支払いを 4 件・3 百万円実施しています。

注1) 2020 年度の支払もれ等の数値 (51 件・8 百万円) のうち、保険金・給付金に関し支払もれが判明し、追加的にお支払いした件数は 45 件・3.54 百万円となっております。

注2) お支払金額は百万円未満を切捨てで表示しています。

〔ご参考〕

2019 年度以前に、支払もれ等が判明し、追加でお支払いした保険金等の件数・金額は次ページのとおりです。

〔ご参考〕 2019 年度以前の支払もれ等による追加支払件数・金額

	2001-2005 年度平均	2006 年度	2007 年度	2008 年度	2009 年度	2010 年度	2011 年度	2012 年度 (注1)	2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度
件数	17,949	15,356	9,303	1,828	233	123	122	2,715	69	95	57	45
金額 [単位：百万円]	3,182	1,953	1,306	149	14	9	30	7	11	17	4	3

※2001 年度から 2010 年度の数值は、2011 年 12 月 16 日付、金融庁ホームページにて公表された数值と同様です。

注1) 2012 年度の支払もれ等の数值(2,715 件・7 百万円)のうち、保険金・給付金以外の追加的な支払いは 2,647 件・2 百万円となっております。また、この 2,647 件・2 百万のうち 2,626 件・0.8 百万円は、変額年金保険の初回年金支払いにかかるシステムトラブルに伴い、遅延利息の追加的なお支払いを行ったものです。

[詳細はこちら \(2013 年 3 月 25 日 ニュースリリース\)](#)

	2017 年度 (注2・3)			2018 年度 (注4・5)			2019 年度 (注6・7)		
		内部発見	外部発見		内部発見	外部発見		内部発見	外部発見
件数	391	385	6	64	60	4	59	55	4
金額 [単位：百万円]	3	3	0	6	4	2	3	3	0

注2) 2017 年度には、上記のほか、2016 年度以前に保険金等のお支払いを行った事案に係る追加的なお支払いを、6 件・3 百万円実施しています。

注3) 2017 年度の支払もれ等の数值(391 件・3 百万円)のうち、保険金・給付金にかかる追加的なお支払いは 38 件・2.84 百万円となっております。

注4) 2018 年度には、上記のほか、2017 年度以前に保険金等のお支払いを行った事案に係る追加的なお支払いを、12 件・2 百万円実施しています。

注5) 2018 年度の支払もれ等の数值(64 件・6 百万円)のうち、保険金・給付金にかかる追加的なお支払いは 55 件・3.46 百万円となっております。

注6) 2019 年度には、上記のほか、2018 年度以前に保険金等のお支払いを行った事案に係る追加的なお支払いを、1 件 11 百万円実施しています。

注7) 2019 年度の支払もれ等の数值(59 件・3.5 百万円)のうち、保険金・給付金にかかる追加的なお支払いは 53 件・3.45 百万円となっております。