

※ 旧AIU損害保険株式会社のお知らせになります。

ABNE170204

## AIUからのお知らせ

2017年12月21日

お客さま各位

AIU損害保険株式会社

### 「保険金支払管理小委員会の実施状況について」

当社では、保険金支払管理態勢をより強化する観点から「保険金支払管理小委員会」を毎月運営し、保険金をお支払いできないとした事案や、そのご連絡に係るお客さまからの苦情・不服申立事案について検証を行い、万一、不十分・不適切な対応と判断された場合には、再調査・再確認を実施しております。

2017年6月、7月、8月分として開催した「保険金支払管理小委員会」にて取り上げられた検証対象案件数101件のうち、調査や確認が不十分・不適切であると判断された事案は2件でした。

#### 【検証事案の具体例】

保険種類	事案の種類	事案の概要	検証結果
医療保険	保険金をお支払いできないとする判断を適切とした事案	「関節リウマチ」で入院保険金他が請求された事案	調査の結果、「関節リウマチ」としての入院加療の必要はなく、「左大腿骨頭壊死症」に対する人工関節置換術が目的の入院であったことが確認された。「左大腿骨頭壊死症」は保険期間が開始する前に診断されていることから、保険期間が開始する前の発病として保険金をお支払いできないとする判断は適切とした。
企業財産保険	保険金をお支払いできないとする判断を適切とした事案	「風災」による損害について損害保険金が請求された事案	鉄筋コンクリート造建物のエントランスドアが破損、湾曲した事案。風災との申告であったが、事故当日の気象情報や損害の状況、修理業者への確認結果などから、今回の損害はドアの開閉時に生じたものであり、風災には該当せず、他の「お支払いの対象となる事故」にも該当しないことから、保険金をお支払いできないとする判断は適切とした。
海外旅行保険	保険金をお支払いすべきと判断された事案	「インフルエンザ」で治療・救済費用保険金が請求された事案	海外渡航前に発熱し渡航後に医療機関を受診したところ、インフルエンザに罹患していることが判明した事案。診断書の発病日には発熱した渡航前の日付が記載されているため、保険期間が開始する前の発病として保険金をお支払いできないと判断していたが、保険期間が開始する前に診断を受けておらず発病日が確認できないことから、インフルエンザについて保険金をお支払いできないとする判断は不適切とし、保険金支払部門に対して支払いの指示が行われた。

以上