

教宣 せぶん

保険金不払い問題

「自動車保険などの付随的な保険金の支払漏れ」に続き、「第三分野商品の保険金不払い」が大きく報道されました。いままさに損保業界が、襟を正して適正な業務に取り組んでいくことが求められています。世論の厳しい批判の目に対して、損保各社がどう対策を講じるのか、どう契約者をはじめとした消費者の信頼を回復させていくのか、不本意ながら世間の注目を集めています。

この「付随的な保険金の支払い漏れ」と「第三分野の保険金不払い」問題は、もちろんベースにはチェック体制の不備などの同根の問題があるわけですが、発生した原因や経緯については、いささか違いがあるように思います。私たちに宛てた会社のレターを額面通り受け取れば、「付随的な保険金の支払い漏れ」の発生原因は、特約の多様化に伴うシステム上の問題だとされています。あくまでも会社見解ですが、一言でいえば、コンピューターシステムが対応できなかったことを主因としています。他方、「第三分野の保険金不払い」は、過去5年間の不払い事案をいくつかの観点で、「医師や弁護士の見解を徴しながら再点検した結果805件の不払いが判明した」とあるように、現場での約款の解釈や認識の「誤り」によって生じた問題です。「業界の不祥事」という点ではどちらも「申し開き」や「言い訳」ができない問題に違いありませんが、罪深さの点では恣意性があった分だけ「第三分野の保険金不払い」問題の方が重いと言えます。

間違った対応をしてしまった原因が恣意性のない「誤った解釈」ならまだ同情の余地もなくはありません。しかし、恣意性のある「誤った解釈」、すなわち「どうせ告知義務違反なのだから、支払わなくても良い」と約款上支払わなければならない案件まで支払わなかったとしたら、同情の余地はまったくありません。また、それが会社としての方向性を持った「恣意性」だとしたら、同情や弁解の余地がないどころか、約款を無視した対応・約款への挑戦と受け止められても仕方がありません。損保社がもっとも大切にしなければならない約款を、自らの都合で、自社利益のために破ってしまったことになり、築き上げてきた「信頼」を一日にして崩壊させてしまうような一大事です。

「便宜給与」問題を始めとした「会社の恣意性のある間違った対応」を目の当たりにしている私たちとしては、今回の保険金不払い問題が「同様の問題」でないことを祈りつつ、損保業界に働くものの一人として、一日も早い損保への「信頼回復」に努めていく所存です。