日本アンダーライティング協会 第87回教育講習会

日本生命・今井氏による「査定医の相談室2」

日本アンダーライティング協会は2月19日、第87回教育講習会「査定医の相談室2」を開催した。前回（第84回教育講習会「査定医の相談室1」）に続き、講師に日本生命契約部契約サービスチーム主任査定医長の今井理氏、パネラーにメットライフ生命の山岸正樹氏と、エヌエヌ生命の吉益聖子氏を招き、「業務の中でふと気になること」や「他の人はどう考えているのか知りたいこと」を題材に、Q&A形式で進行した。

はじめに「がん告知等の過小告知」について議論した。医療知識のない顧客が常に正確な医学用語で告知できるわけではなく、告知病名と実際の治療経過に齟齬（そご）が生じることは少なくない。今井氏は、過小告知は心理的に珍しいものではなく、その矛盾に査定者が気付けるかが重要だと指摘した。そのうえで、傷病を「点」ではなく「ストーリー（発症・診断・治療経過）」として捉えることを重視すべきだとした。典型的な経過を理解していれば、乏しい情報からでも過小告知や進行度合いを推測しやすくなり、査定への納得感・説得力が増し、業務への自信にもつながると述べた。

次に「糖尿病・告知内容と投薬内容が異なる場合の考え方」が取り上げられた。近年、ダイエット目的でマンジャロが処方されるケースが増え、投与目的が読み取りづらい告知が増加している。適切な査定のためには、糖尿病か否かを判断できる資料（HbA1c等）の確認が不可欠である。かつては「病気の人だけが保険診療を受ける」ことが一般的だったが、現在は自由診療等を通じ医療が多様化・高度化しており、その変化が査定実務にも影響している。病名だけに依拠せず、治療内容や投薬の背景も踏まえた総合評価が求められるとした。

「査定者自身の健康管理」については、長時間同一姿勢になりやすい業務であることから、軽い運動を取り入れることや、昼休みに外へ出て景色を眺めるなど、意識的なリフレッシュの必要性が共有された。

また「上級アンダーライターとしての成長ポイント」として、営業拠点・代理店・支払部門など他部門との直接対話の機会を持つことの有効性が示された。自らの業務を

柔軟な査定判断に向けQ&A形式で進行

「反対側」から眺めることで契約一件ごとのストーリーが立体的に見え、視野が広がることが、柔軟な査定判断にもつながるとした。

「三大疾病商品の支払範囲拡大に伴う引受査定での留意点」については、各社で支払範囲が拡大傾向にあることが紹介した。従来、多くの三大疾病は自覚症状を契機に進行した段階で発見され、治療費・療養費や後遺症による収入減に備えることが主目的であった。一方、脳ドックやがん検診の普及により、未破裂脳動脈瘤や早期がんなど、症状が出る前に発見される症例が増え、早期発見例への保険金支払いも増加している。支払範囲拡大は引受基準の厳格化を招きやすく、加入できない顧客が増え苦情リスクが高まる一面もあるる。われわれアンダーライターは「お客さまの思い」と「保険会社の思い」が交差する地点で業務を行っており、難しさと同時に大きなやりがいがあると今井氏は述べた。

査定基準には、不変的な要素と、社会情勢・医療の進歩に応じて変化する要素がある。たとえば糖尿病は、かつて加入が困難な疾病とみなされていたが、現在は合併症リスクが低ければ引受範囲が拡大している。病名のみで一律に判断せず、治療内容や管理状況に応じて柔軟に査定する姿勢が重要だとした。また、過去の査定基準を振り返り、引受拡大の変遷を理解することも有意義との提言があった。

本記事を執筆した青山氏

「引受査定と支払査定の連携」については、両者が表裏一体の関係にあることが強調された。国際疾病分類（ICD）の改訂等で支払要件が変化すれば、引受基準も影響を受け得る。日頃から情報交換の場を設け、双方の着眼点を共有することで、迅速で納得感の高い業務運営につながるとした。

「最新医学情報の収集方法」では、今井氏が「日経メディカル」のメール配信や厚生労働省ホームページ、JAMA・NEJMなど海外医学雑誌のSNSを定期的にチェックしていることを紹介した。重要なのは情報源そのものより、「質の高いニュースを見逃さないための基礎知識のアップデート」であるとし、「国民衛生の動向」や図説版の活用、厚生労働省の最新公表資料の確認など、医療・社会に関する基礎知識とアンテナの精度を保つ工夫が挙げられた。

「健診書扱いの推進・医師扱い」では、健診・人間ドック扱いがコストや情報量の面から推進される一方、医師扱いには、手術痕や一般健診では実施されない検査（例：肝炎ウイルス検査）など、健診では得にくい情報を把握できる利点があると説明した。ただし医師扱いは、診査医の考え方に大きく依存するため、診査の質の均一化が難しい課題もある。保険引受査定に必要な情報を収集する「診査」であることを医師と共有し、目的を明確にすることで、スムーズな査定・早期成立と顧客満足度向上が期待できるとした。

「今後10年でアンダーライティングに起こりうる変革」では、まず現在の延長線上の変化として、「働き方」と「販売面」が挙げられた。働き方ではリモート勤務が一般的なものとなり、販売面ではAIの進化により、提案・申込・診査・契約が一体的なプロセスとなり、告知完了とほぼ同時に査定結果が出力されるケースも現実味を帯びてくると語られた。

一方、パラダイムシフトを伴う変化として、「お客さまの健康情報を収集する手段」と「それを評価する基準」が大きく変わる可能性にも言及した。2025年大阪万博の大阪ヘルスケアパビリオンに出展した「カラダ測定ポッド」のように、非侵襲的に多様な健康情報を計測する技術が進化し、10年後には医師不足を補完するレベルの技術や新たなヘルスケアサービスの登場が期待されるとした。

ただしAI活用が進んでも、告知内容の矛盾の発見や最終判断・責任は人間が担うことに変わりはない。アンダーライターは完全に置き換わるのではなく、業務の手段や形態が変わるだけであり、そのなかで培ってきた知識と経験は今後も重要な役割を果たすと強調した。

総括として、本講習会では、過小告知への対応、医療の進歩への適応、引受と支払の連携、今後の業務の方向性など、実務に直結する論点が幅広く取り上げられた。アンダーライティングは、医療・社会の変化とともに進化し続ける専門領域であり、「傷病別ストーリーの理解」「他部門との連携」「視点を切り替える柔軟性」が一層重要になることが参加者間で共有された。

（文責：住友生命契約審査部契約決定室　青山理恵）