

2013/2/6

安藤整骨院  
安藤 一房 様

三井ダイレクト損害保険株式会社  
安心センター東京  
センターマネージャー 北 清麿

拝啓 貴院社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、お電話でお詫び申し上げました通り、このたびの弊社担当者の対応につきましては、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。

①当社からのお願いに対し、貴殿から「被害者が診断書を持って来たら、その内容を確認し自分の判断と違ったら連絡する」との申出があったにも拘らず、硬直的な対応を続け、最終的に「一括対応をしない」との発言に至ったこと。

②貴院への一括対応をしないことを、被害者に連絡した際に、他の手段(自賠責被害者請求や、一旦お立替いただき、当社として認定できる費用は別途被害者へ精算することなど等)について、十分な説明をせずに、通院先の変更をお願いしました。「自賠責保険は、医科の診断部位と施術部位が違くと認めないことがあるので、安藤整骨院へ M 病院の診断書の内容に合わせた施術を依頼したが、意見の違いから話がまとまらなかったため、今回こちらからお断りしました。こちらの都合で申しかわけないが、支払いに責任が持てないとご迷惑をかけることになるので、お願いします。」と弊社の都合でお断りしたことをご説明しております。これらが、不適切な対応だったと認識しております。

今後は、病院に通院後で医師の診断名が判明している時などで、医師の診断と同様の施術をお願いする必要がある場合には、以下の点も合わせてご説明するよういたします。

a) 「医師の診断内容と違っていた場合は、絶対に一括対応ができない」とのことではないが、自賠責で否認される部位などがある場合には、該当部位についての一括支払対応はできかねること。

b) 上記観点から、柔道整復師の判断が医師の判断内容と異なる場合には、直ちに弊社にご連絡いただきたいこと。

なお、一括対応できない場合には、被害者に対して、他の手段も十分に説明し、受診機関の選択は被害者の判断にゆだねることを徹底いたします。

今後は、このようなことのないように、十分に注意をして対応してまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

敬具