

平成 19 年 4 月 13 日

日本興亜生命保険株式会社

保険金等の支払状況にかかる実態把握調査結果について

日本興亜生命保険株式会社(社長 小松 敏行)では、保険業法第128条(平成19年2月1日付)に基づく「保険金等の支払状況に係る実態把握について」の報告命令を受け、平成13年度から平成17年度までの過去5年間に保険金等の支払事由が発生した事案について、保険金等の追加的なお支払いを要する事案の点検を実施してまいりました。

この点検の結果、誠に遺憾ながら、過去に保険金・給付金(以下、「保険金等」といいます)をお支払いしたもののうち追加でお支払いさせていただくべき事案があることが判明いたしました。追加で保険金等をお受け取りになれるお客様には、順次、お手続きのご案内を進めております。

また、他の保険金等が支払える可能性があったにもかかわらず、ご案内をしなかったために支払われていない保険金等がないかの点検において、その可能性が判明いたしましたお客様につきましては、今後、確認のためのご案内を、順次、進めてまいります。

なお、調査概要、調査の結果、追加でお支払いさせていただくべき事案の件数等ならびに再発防止策につきましては、下記をご覧ください。

日頃より、適時・適切な保険金等のお支払いに向けて取り組んでまいりましたが、このような事態を生じたことは誠に遺憾であり、お客様をはじめ多くの関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

弊社では、今般の事態を真摯に受け止め深く反省いたしますとともに、全社をあげて再発防止に取り組み、お客様の信頼回復を図ってまいります。

なお、追加保険金等のお支払いに関しましては、下記のとおり、お客様専用のお問い合わせ窓口をご用意しております。本件にかかるお支払い手続きや詳しい保障内容のお問い合わせ、ご質問などがございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡をお願いいたします。

【お問い合わせ先】

・総合カスタマーセンター

TEL 0120-538-107 (通話料無料)

【受付時間】 月～金 午前9時～午後6時

土 午前9時～午後5時

(日・祝日および 12/31～1/3 は除きます)

1. 保険金等の支払状況に係る調査概要

弊社では平成18年4月から保険金等の支払の状況に関する自主点検を実施しておりましたが、平成19年2月1日、保険業法第128条に基づく「保険金等の支払状況に係る実態把握について」の報告命令を受け、改めて取組みを強化し再点検を行いました。

お客様からご請求をいただいた場合に想定される様々な保険金等のお支払いについて、網羅的に点検項目を洗い出し調査を行いました。

この点検の結果、保険金等を追加でお支払いさせていただくべきお客様には、順次、手続きを進めており、本日現在、244件のお支払いを完了いたしました。

また、他の保険金等の支払事由に該当する可能性のある事案については、お支払い事由に該当するかどうかの確認を必要とするお客様の把握は完了いたしましたものの、本日現在、確認調査は完了していません。

今後、お客様に段階的にご案内文書を発信した後に、当社から電話等により十分なお説明を行ったうえで、お支払いができるかどうかの確認を行い、平成19年6月末までには調査を完了いたします。

2. 調査結果

調査結果は以下記載のとおりです。

【保険金・給付金 追加支払見込件数・金額】

項目	件数	金額	状況
1. 保険金等を追加でお支払いさせていただくべき事案	392件 (244)件	34百万円 (19)百万円	支払手続中
2. 追加ご案内と確認が必要な事案	528件 (0)件	— 百万円 (—)百万円	調査中

注1: 保険金等の種目毎に件数、金額を記載しています。

注2: ()は追加支払事案のうち支払完了件数、金額を記載しています。

II. 再発防止策

弊社では、これまで保険金等支払管理態勢の整備を図ってまいりましたが、本件の重要性を重く受け止め、改めて保険金等支払管理態勢の全般的な見直しを行い、適時・適切な支払管理態勢を強化する観点から、以下の再発防止策を徹底してまいります。

1. 保険金支払管理態勢の強化

(1) 保険金等支払管理部門等の体制整備・強化

平成19年4月、「保険金支払管理部」を新設し、保険金等支払部門に対する管理を強化いたしました。また、より適正な保険金等のお支払いに向けて、これまでも保険金等支払に係る部門の要員を大幅に増員してまいりましたが、今後も体制強化を図ってまいります。

(2) 保険金等支払に係る事務処理態勢の整備・強化

保険金等の請求書につきましては、これまでも分かりやすく不備発生が起らないように適宜改定を行ってまいりましたが、ご請求する保険金等の請求項目が容易に分かるように更に帳票類を見直いたしました。また、適切な支払査定につなげるために、医師への注意喚起を促すご案内を作成するとともに、診断書も改定いたしました。

(3) 保険金等支払における検証態勢の強化

平成18年9月、支払査定結果の適切性を確保する観点から、保険金等支払部門が不払及び一部不払いとした事案について、お客様へご連絡する前に保険金等支払管理部門が検証する体制を整備いたしました。また、平成18年12月、支払完了事案に係る支払及び案内の適切性を検証するため、保険金等支払管理部門に「日常検証チーム」を設置いたしました。

(4) 支払査定担当者の人材育成、査定能力の維持・向上

支払査定担当者の人材育成および査定能力の更なる向上に向けて、平成18年9月以降、専門性の高い支払査定担当者（業務精通者）の増強ならびに、社医および業務精通者による社員教育体制の強化を進めてまいりました。また、平成19年度中に開始予定の「生命保険支払専門士試験」制度を活用し、保険金等支払部門及び支払管理部門の社員教育を強化してまいります。

(5) 支払査定担当者を側面支援するシステムサポートの強化

平成18年以降、支払査定担当者を側面から支援するシステムサポートとして、確認ミスや支払漏れの防止ならびに査定担当者の注意喚起に役立つシステムを拡充してまいりましたが、今後も更なる改善に向けて取り組んでまいります。

2. お客様に対するご案内態勢の強化

(1) お客様へのご案内の拡充

これまで、「保険金・給付金のご請求について」(小冊子)等の請求案内リーフレットを代理店・募集人に周知し、活用の徹底に努めてまいりました。

また、保険金等のご請求手続きを行う際に、この「保険金・給付金のご請求について」をお届けし、「支払いとなる場合・支払いとならない場合」の具体的事例をお示しすることで、漏れなくご請求いただけるように取り組んでおります。

さらに、平成19年5月より、保険金等の請求書類の受付時や支払時にとどまらず、契約時にも「保険金・給付金のご請求について」をお渡ししてまいります。

加えて、今後、契約期間中の各段階において、お客様へのご案内の機会を増やしてまいります。

(2) お客様対応サポートチームの設置

保険金等の支払査定時に、追加案内の可否に係る確認を行い、ご案内が必要なお客様に対しては新たに設置する「お客様対応サポートチーム」がフォローアップすることとし、ご請求に関する追加の案内とその進捗管理を行うなど、木目細かなお客様対応を実施してまいります。

(3) 保険金等に係る苦情対応

① 保険金等不払に係る苦情対応規則の制定と苦情専用窓口の設置(平成18年4月制定)

保険金等の不払に係る苦情等については、平成18年4月に「保険金等の不払に係る苦情対応規則」を定め、保険金等支払管理部門である「保険金支払管理部」が主管部として一元的に対応を行うこととしました。また、苦情の原因分析及び再発防止策の検討においては、コンプライアンス部門と協議を行い、その状況はコンプライアンス委員会に報告しております。

② 苦情に関する情報開示(平成19年5月実施予定)

当社のホームページにおいて、今後、お客様から寄せられた苦情に関して、苦情件数、事例、その他改善状況も開示いたします。さらに、ディスクロージャー誌においても、同様の内容を記載し、広くお客様に開示いたします。

③第三者による不服申立専用窓口の設置(平成19年5月実施予定)

丁寧なお客様対応を行うことを目的として、保険金等支払部門で不払と決定した後に、お客様から不服申立てのあった事案については、「保険金支払管理部」が対応を行うほか、社外弁護士に直接ご相談いただける窓口として「保険金お客様相談窓口」を設置いたします。

3. 商品開発部門等との連携強化

商品検討会議および商品検討プロジェクトチームの活性化

保険金等支払管理部門をはじめとする関連部門間の連携および相互牽制の実効性を高める観点から、「商品検討会議」や「商品検討プロジェクトチーム」において、関連部門が商品内容の詳細な検討を行っていくことといたします。

この中で、保険金等のお支払いに係る問題点の洗い出しやチェックを行うことにより、適時・適切な保険金等支払管理態勢を確保することといたします。

また、商品開発等の際して検討の初期段階から、商品開発部門および契約管理部門・保険金等支払管理部門などの関連部門が、保険金等支払に係るシステムをはじめ各種システム開発対応について、連携・協議することとしております。

4. その他

社外の第三者(弁護士・有識者等)との協議組織の設置・運営

平成18年4月、社外弁護士、消費者問題専門家および医師を含めた「保険金等支払審査会」を設置いたしました。この審査会において、詐欺無効等の適用など重要な査定に関する事項および保険金詐欺等に該当の恐れのあるモラル事案の対応方針に関する事項等を審議するほか、保険金等の不払事案の発生状況等に関する報告を行い、健全かつ適切な業務運営の確保に向けた審議を行っております。

※社団法人生命保険協会のホームページ(<http://www.seiho.or.jp/data/other/070413.html>)にも、本件にかかわる記載がありますのでご参照ください。

以上