

2007年10月5日

## 保険金等の追加支払事案に係る状況調査の結果について

損保ジャパンひまわり生命保険株式会社(本社:新宿区西新宿2-1-1 社長:田中<sup>たなか</sup>勝治郎<sup>かつじろう</sup>)は、本年2月1日に金融庁から2001年度から2005年度までの過去5年間における保険金等の追加支払事案に係る状況調査の結果等について保険業法第128条に基づく報告徴求命令を受け、本年4月13日に請求勧奨事案の調査が未了であったものの、その時点での調査結果を報告・公表いたしました。

今般、未了であった調査および追加で実施した調査が終了いたしましたので、本日改めて保険金等の追加支払事案に係る状況調査の結果を報告・公表いたします。

保険金等の支払管理態勢の水準が十分でなかったことやお客様の立場にたった業務プロセスになっていなかったことにより、多数の追加支払事案を発生させ、お客様に多大なご迷惑をおかけし信頼を損なう結果となりましたことを心よりお詫び申し上げます。

現在、追加で保険金等をお受け取りになれるお客様に対して、順次お支払い手続を進めさせていただいておりますが、一日も早く完了するよう全力を尽くすとともに、今後このような保険金等の支払いもれ等が起きないように、全社を挙げて再発防止策に徹底して取り組み、信頼回復に努めてまいります。

## 1. 調査概要および調査結果

2001年度から2005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を対象とし、追加的支払いを要する事案の有無について調査を行いました。

なお、下表のとおり4月13日以降、調査対象・調査方法とも範囲を拡大して追加調査を行いました。

		調査範囲			
		保険金・給付金		遅延利息	失効返戻金
		支払いもれ事案	請求勧奨事案		
調査方法	返戻金の支払に係る業務プロセスの点検				
	返戻金の算出に係るシステムの点検				

:本年4月13日までに調査を終えたもの  
 :本年5月末までに調査を終えたもの  
 :本年9月末までに調査を終えたもの

### 【調査結果（全体）】

件数	金額
<b>22,077件</b> (17,828件)	<b>1,229百万円</b> (1,046百万円)

カッコ内は平成19年9月末で支払を完了した事案件数は保険種目ベース  
4/13公表数値を含む

参考:4/13時点

件数	金額
1,137件 (1,025件)	125百万円 (99百万円)

カッコ内は平成19年4月13日で支払を完了した事案件数は保険種目ベース

## 2 - 1 . 保険金・給付金

### < 1 > 調査方法

(1) 2001年度から2005年度までに支払事由が発生した約28万件（個人保険および団体保険）のうち、以下の事案を抽出し追加払いの調査を実施しました。

保険金・給付金等をお支払いした事案のうち、「請求書」・「診断書」等当社にご提出いただいた資料から「追加的なお支払い」が必要となる事案（以下「支払いもれ事案」という。）

保険金・給付金等をお支払いした事案のうち、他の保険金等について「追加的なお支払い」が必要となる可能性が高い事案（以下「請求勧奨事案」という。）

< 例 >

- ・ 特定疾病保険金、障害給付金に該当する可能性の高い傷病名・病状で入院給付金等の請求があった事案
- ・ 入院給付金のお支払いをして、その後の通院給付金のご請求をいただいていない事案

- (2) 調査にあたっては、調査対象全事案の全保障項目について支払いもれ有無の確認をもれなく実施しました。また、ご請求いただいたご契約以外にご加入されている他の契約がある場合は、当該他の契約についても点検を実施しました。
- (3) 請求勧奨事案については、その後の治療状況に関する追加情報が得られれば、お支払いできる可能性がある旨ご案内し、お客様一人一人に状況を確認してご請求の手続をお願いしました。請求を勧奨した結果、2007年9月末までに請求書類を受領した案件または請求の意思を確認できた案件を今回の調査の追加払事案としました。
- なお、対象事案の中には9月末時点でお客様の意思を確認できなかった事案が140件(2.3%)ありますが、文書送付、電話もしくは当社社員・代理店・調査会社等の訪問を行い、あるいは住所不明の場合は転居先に関する役所照会を行ってもなお所在不明・連絡不通等であったものです。
- (4) 保険金・給付金算出のプログラム上の重要箇所について、システムドキュメント検証・サンプルテストを実施し、保険金・給付金算出に係るシステムロジックを検証しました。

## < 2 > 調査結果と原因

	調査対象件数	追加払い件数	追加払い金額
支払いもれ事案	281,182件	1,027件	124百万円
請求勧奨事案	6,109件	2,806件	73百万円
合計	-	3,833件	196百万円

原因としては、保険金・給付金に係る追加払事案の多くは、査定担当者が診断書に記載されている手術名、入院・通院の事実の確認が不十分、あるいは他契約の有無確認を失念してしまった、などの事務ミスによるものおよびお客様の立場での業務遂行が不十分であったことによるものでした。

## 2 - 2 . 遅延利息

### < 1 > 調査方法

2001年度から2005年度までに支払事由が発生した保険金等の支払事案の処理において、利息の起算日となる本社到着日の入力ミスの有無の調査や、利息計算のシステムプログラムの検証を行いました。

またこのほか、本社や営業店で書類が滞留していたことによる利息の支払いもれの有無等を調査いたしました。

当社の約款では「事実の確認のため特に月日を要する場合のほかは、必要書類が会社の本社に到達した日の翌日から5営業日以内に会社の本社で支払います。」と規定しております。

### < 2 > 調査結果と原因

追加払い件数	追加払い金額
1,960件	5百万円

原因としては、業務の管理が不十分であったこと、担当者の利息付加に関するルールについての理解が不足していたこと、検証者のチェックが不十分であったこと等があげられます。

## 2 - 3 . 失効返戻金

### < 1 > 調査方法

2001年度から2005年度までに失効し解約処理がなされていない約2万件について、従来のご案内とは別に、解約すれば解約返戻金をお支払いできる旨を改めてお客様にご案内し、一人一人に意思を確認して解約の手続を行いました。

解約を勧奨した結果、2007年9月末までにお客様から解約書類を受領した案件または解約の意思が確認できた案件を、今回の調査での追加払事案としております。

なお、対象事案の中には9月末時点でお客様の意思を確認できなかった事案が3,558件(17.0%)ありますが、文書送付もしくは当社社員・代理店・調査会社等の訪問を行い、あるいは住所不明の場合は転居先に関する役所照会を行ってもなお所在不明・連絡不通等であったものです。

### < 2 > 調査結果および原因

調査対象件数	追加払い件数	追加払い金額
20,844件	15,687件	976百万円

原因としては、お客様へのご案内およびその後のフォローが十分ではなかったこと、失効した契約を管理するための社内体制が不十分であったこと等があげられます。

#### 【失効に関するお客様への対応(2007年8月時点)】

当社のご契約のしおりやホームページに契約が失効した場合の取り扱い等をご案内しているほか、以下のとおり、保険料が未収になったときや実際に失効したときにご案内文書を送付するほか、代理店等が個別にフォローさせていただくこと等によって、失効の抑止や失効後の契約復活・解約勧奨を行っております。

また、契約が失効した後、約款上の時効を迎えても、お客様から実際に解約返戻金の請求があった場合には返還金をお支払いしております。

#### < お客様へのご案内 >

- ・ 保険料未収納発生時のお客様へのご案内送付
- ・ ご契約失効時のお客様へのご案内送付
- ・ ご契約失効後7ヶ月経過時のお客様へのご案内送付  
解約返戻金額を明示
- ・ ご契約失効後2年6ヶ月経過時のお客様へのご案内送付  
解約返戻金額を明示

## 2 - 4 . その他返戻金

追加払い件数	追加払い金額
597件	52百万円

### 3.再発防止策

#### < 1 > 保険金支払部門・契約管理部門の態勢整備

##### ( 1 ) 保険金支払部門の要員増強

2006年10月1日付けで「お客様サービス部保険金グループ」を「保険金サービス部」とし、独立組織に強化・格上げし、専任担当役員および専任の部長を配置しました。

また、医療に関する専門的知識を適切に反映するため保険金支払部門に専任の医長を配置しました。

保険金支払部門の要員については、2007年4月時点で35名とし、2年間で2倍以上とする増強を行いました。

##### ( 2 ) 査定担当者の必要スキル・知識の明確化と研修カリキュラムの整備

担当業務における「スキルマップ」を作成し、これに準拠した研修カリキュラム・ツールの整備を行い、担当者に応じた教育を強化することによって、担当者間のレベルのばらつきが生じないように努めています。

##### ( 3 ) 失効契約管理の強化

失効時のお客様対応に関するルールを明確化するほか、失効に関する営業部門への情報提供を充実させ、失効返戻金支払の進捗状況について担当営業店から回報を求めるなど失効契約の管理強化を検討していきます。

このほかにも多面的に契約管理態勢の強化策を検討していきます。

##### ( 4 ) 査定業務におけるチェックシート等の活用

査定担当者が見落としやすい箇所や、誤りやすい箇所を記載した「支払いもれ確認チェックシート」を新設し、2007年1月よりこのチェックシートを用いた支払いもれチェックを全請求書類について実施しています。

さらに、遅延利息の付利に関する点検を行うための「遅延利息チェックシート」を新設し、2007年8月より遅延利息の付利もれを防止する検証を全請求書類について実施しています。

#### < 2 > 規定・システムの整備

##### ( 1 ) 「保険金等支払管理体制の基本方針」「保険金等支払査定基準規程」の制定

2006年3月に「保険金等支払査定基準規程」を制定し、保険金等の支払査定の基本となる考え方を明確にしました。また、2007年4月に「保険金等支払管理体制の基本方針」を制定し、保険金等支払管理態勢構築に向けた取り組み姿勢を明確化しました。

さらにこれらの実務規定である支払査定部門の業務マニュアルを体系的、網羅的に見直しました。

##### ( 2 ) 保険金支払システムの再構築

請求書類の受付から、保険金等の出金・支払通知の作成にいたる保険金等支払査定業務の全工程を一貫してサポートする新たな「保険金支払システム」の構築に向けた検討を進めて

おります。

### < 3 > 保険金等審議会、保険金等管理委員会の新設

2007年2月より保険金等支払いに関する有無責の判断の公正性・適正性の確保とサービスの向上に資するための審議・提言機関として、外部有識者を座長や委員に招へいして保険金等審議会を新設しました。

また、取締役会の諮問機関として保険金等管理委員会を新設し、保険金等支払管理態勢に係る事項を審議し取締役会に報告する体制としました。

### < 4 > お客様対応の充実

#### (1) 保険金等のお支払いに関する情報提供の充実

2006年12月より当社のホームページに保険金等をお支払いできるケース・できないケースの具体的事例を掲載しておりますが、今後はホームページのほか保険金等の請求書類送付時における「請求もれチェックシート」の同封、および保険金等のご請求に関するお客様向けのわかりやすい小冊子を作成して毎年配布することにより、お客様への情報提供を充実していきます。

#### (2) 失効契約に関するお客様へのご案内の拡充

##### ご契約失効後のご案内の追加

2007年9月よりご契約失効後1年経過時にお客様へのご案内送付を開始するとともに、新たにご契約失効後3ヶ月経過時にも失効解約返戻金のある全てのご契約について、お客様に解約のご案内送付を開始する予定としています。

##### お客様へのご案内方法の見直し

お客様へのご案内内容は、現行、失効解約返戻金の記載とお手続きの問い合わせ先としておりますが、今後は解約請求書類を同封する等、よりお客様が失効解約返戻金のご請求を行いやすいご案内に改定します。

以 上

---

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 〒163-0435 東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル 35F

経営企画部 TEL 03-3344-6704 FAX 03-3346-9415

< 保険金などの支払い状況に関する調査結果 >

損保ジャパンひまわり生命保険

1. 調査対象件数（保険金・給付金）

調査対象件数： 281,182件  
 このうち個人保険： 279,322件  
 このうち団体保険： 1,860件

2. 調査結果

項目	件数	支払率	金額(百万円)
(1) 保険金または給付金を追加で支払うことが確定したもの	3,833 (3,766)	98.3	196.4 (190.5)
当初の支払いが不足していたもの	1,027 (969)	94.4	123.6 (117.9)
請求案内の結果、追加で支払うことが確定したもの	2,806 (2,797)	99.7	72.8 (72.6)

( ) 内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

【請求案内結果】 請求案内件数 6,109件 (100%)

以下に請求案内の結果、進捗状況について状況を記入してください。

追加支払いが完了したもの 2,797件 (45.8%)  
 請求手続中のもの 9件 (0.1%)  
 支払いのないもの 3,163件 (51.8%)  
 顧客の請求意志が確認できなかったもの 140件 (2.3%)

顧客の請求意志を  
確認できた割合  
97.7%

支払いのないものとは、請求しないと回答があったものと支払い事由に該当しないもの  
 顧客の請求意志が確認できなかったものとは、住所不明と顧客からの反応がなかったもの

(2) 遅延利息またはその他を追加で支払うことが確定したもの	2,557 (225)	5.2	57.0 (12.9)
--------------------------------	----------------	-----	----------------

( ) 内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

調査を実施していない会社は「 」と記載。

(2) について、保険業法128条に基づいて金融庁に報告したかどうか (  報告した ・  報告していない )

(3)	2001年度から2005年度に失効した契約のうち、 2007年2月1日までに解約または復活手続きが完了していないもの	15,687		975.7
	のうち、9月末時点で解約を受け付けた件数と解約返戻金	14,479 (13,837)	95.6	874.1 (842.3)

( ) 内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

調査を実施していない会社は「 」と記載。

(3) について、保険業法128条に基づいて金融庁に報告したかどうか (  報告した ・  報告していない )

【備考欄】

件数は保険種目ベースで記載しています。(団体保険については請求ベース)  
 (3) については、調査の結果、対象となる契約のうち追加的な支払いを要することが判明した事案の件数・金額を記載しています。