

保険金等の追加支払事案に係る状況調査について

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^{たなか}勝治郎^{かつじろう})は、2006年1月より、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的なお支払いを要する事案の調査を行い、本日、金融庁に調査結果等について報告を行いました。調査内容、調査結果、発生原因ならびに再発防止策につきましては以下の通りです。

保険事業の根幹をなす保険金等の支払業務において、多数の支払い漏れ等を生じさせたことにつきまして、お客様に多大なご迷惑をおかけし、お客様の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、一日でも早く完了するよう全力を尽くしてまいります。

また、当社では、従来から保険金等の支払業務に関する組織・体制の見直しを進めてまいりましたが、今後はこのような保険金等の支払い漏れ等が起きないように、保険金等支払業務に係る内部統制をより一層強化し、お客様の視点に立った業務プロセスをベースとした適切な保険金等の支払管理態勢の確立に努めてまいります。

1. 調査内容 1

当社は、2001年度から2005年度までに支払事由が発生した約18万事案(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。

- (1) 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「支払い漏れ事案」という。)
- (2) 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。)

<事案例>

- ・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
なお、調査にあたってはお客様に対するご請求勧奨等を実施して追加情報の確認を進めております。

- (3) 保険金・給付金等以外の返戻金について「追加的な支払い」が必要となる事案

1：上記とは別に、過去5年間に保険金等をお支払いした全事案のご契約者様に対し、請求漏れの有無をご確認いただきご案内文書を本年5月より送付するとともに、すべての個人のご契約者様に対し、請求漏れの有無をご確認いただくよう「契約者総合案内」(本年10月送付分より)でご案内する予定です。

2. 調査結果(追加的な支払いを要する件数 2)

項目	件数	金額	状況
1. 保険金・給付金等	1,133件 (1,025)件	124百万円 (99)百万円	
< 1 > 支払い漏れ事案	993件 (885)件	122百万円 (97)百万円	調査完了 支払中
< 2 > 請求勧奨事案	140件 (140)件	2百万円 (2)百万円	調査中 支払中
うち特定疾病保険金	0件 (0)件	- -	調査中 支払中
2. その他	4件 (0)件	0百万円 (0)百万円	
< 1 > 満期返戻金・生存給付金の未払事案	4件 (0)件	0百万円 (0)百万円	調査完了 支払中
< 2 > 解約返戻金の未払事案	0件 (0)件	- -	調査完了 -
< 3 > がん保留の未払事案	0件 (0)件	- -	調査完了 -
合計	1,137件 (1,025)件	125百万円 (99)百万円	

2：件数は保険種目ベースでカウントしています。

カッコ内は追加的な支払いを要するもののうち、支払済のものを記載しています。

3：上表1. < 2 >については2007年5月末までに調査未了の4,601事案の調査を終了し、追加的な支払いを要する件数等を確定する予定です。

3. 発生原因

追加的な支払いを要する事案の多くは、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であった、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。

さらにこれらを詳細に分析した結果、査定担当者等の業務知識の不足、支払査定業務に係るシステム整備の不足、保険金等支払部門の態勢不十分、お客様に対するご請求手続の説明や保険金等のお支払いの可能性などの情報提供が不十分、という点が追加支払い発生の原因であることが判明しました。

4. 再発防止策

< 1 > 保険金等支払部門の態勢整備

これまで、保険金等支払部門を2006年10月に独立した部(保険金サービス部)に格上げし、また査定担当者の要員を順次増強するなどしてまいりましたが、今後は保険金等支払部門内の各種研修を充実させるなど、査定担当者の教育・育成の強化に重点的に取り組んでまいります。

また2006年4月より保険金等支払システムの再構築に取り組んでおり、支払い漏れチェックシステムの導入や査定工程管理機能の強化など保険金等支払査定業務の基盤強化を図ってまいります。

さらに2007年1月より、保険金等支払部門内の支払査定業務とお客様からのお問い合わせ対応業務を分離し、査定担当者が効率的に業務を行うようにしております。

< 2 > 保険金等支払に関する規定の整備

「適時・適切かつ漏れのない保険金等のお支払い」という基本的な保険金等支払業務を着実に実行し、真にお客様志向の社内態勢を構築することを目的として、2007年4月付で「保険金等支払管理態勢の基本方針」を制定しました。

今後は保険金等の支払いも含めた全社的な内部統制の整備・強化を行い、業務の適正性の向上を図ってまいります。

< 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、外部有識者を交えた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 > 保険金等の請求に係る情報提供の充実

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毎年個人のお客様にお送りする「契約者総合案内」に「請求もれチェックシート」を掲載、あるいは保険金等支払いに関するお客様向けのわかりやすい小冊子を作成・配布し、お客様に対する保険金等の請求に関する情報提供を充実してまいります。

<<お客様からのお問合せ窓口>>

本件に関するお客様からのお問合せ窓口は以下の通りです。

照会先 : お問い合わせ専用デスク

電話番号 : 0120-273-211

受付時間 : 平日 9:00~18:00 および 4/14(土) 4/15(日) 9:00~17:00

(上記を除く土・日・祝日は休業)

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