

2007年12月7日
日本興亜生命保険株式会社

保険金等の支払状況に係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 篠崎 義明）は、保険業法第128条に基づく報告徴求命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」（平成19年2月1日付）を受け、4月13日付のニュース・リリースにおきまして、調査未了ではありましたが、同日時点の調査状況を公表いたしました。

今般、未了であった調査ならびに追加で実施した調査を終了しましたので、改めてその調査結果等についてお知らせいたします。

保険金等のお支払いは、保険会社として基本的かつ最も重要な業務であるにもかかわらず、こうした事態を招き、お客様ならびに関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊社は、引き続き、全社をあげて再発防止に徹底して取組み、適時・適切な保険金等のお支払いを通して、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

<別紙>

1. 保険金等の追加的な支払事案に係る調査結果
2. 主な再発防止策

【本件に関するお客様専用のお問い合わせ窓口】

※0120-538-107（通話料無料）
（携帯電話・PHSからもご利用いただけます）

※受付時間：午前9時～午後5時
（土・日・祝日、年末年始の休業日を除く）

1. 保険金等の追加的な支払事案に係る調査

平成13年度から平成17年度までの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て、保険金等の追加的な支払いを要する事案について継続的に調査を行い、この度、件数と金額が確定いたしました。平成19年11月30日時点の最終的な調査結果は以下のとおりです。

なお、弊社が本年4月13日付けニュースリリースで公表しました「追加のご案内とお客様の意思確認が必要な事案」（請求勧奨事案）につきましては、追加のご案内をしたうえで調査を行いましたが、その調査結果は、以下の「追加的なお支払いを要することが確定した事案」の件数と金額に含めております。

<調査対象件数> (追加のご案内とお客様の意思確認が必要な事案を含む)

調査対象件数	52,983 件
このうち個人保険	52,437 件
このうち団体保険	546 件

<追加的なお支払いを要することが確定した事案>

区分	追加的なお支払いを要することが確定した事案		左記のうちお支払いが完了した事案		
	件数(件)	金額(百万円)	件数(件)	完了率	金額(百万円)
保険金	3	6.0	3	100.0%	6.0
給付金	645	53.7	619	96.0%	53.4
その他	13	2.3	13	100.0%	2.3
小計	661	62.0	635	96.1%	61.7
失効返戻金	1,209	4.5	1,173	97.0%	4.4
合計	1,870	66.5	1,808	97.0%	66.2

※追加のご案内とお客様の意思確認が必要な事案を含む

<失効返戻金に係る調査>

保険金・給付金以外に、失効返戻金に係る調査も行い、追加的なお支払いを要する事案が確定しました。件数と金額は上記のとおりです。

※なお、上記の追加的なお支払いを要する事案につきましては、お客様対応や手続支援を継続実施してきたものの、請求書類を手配中にご返送いただけない事案、ならびに、幾度かの調査にもかかわらずお客様のご住所が不明な事案等がございます。

手続未了のお客様に関しましては、お客様一人ひとりの事情に配慮しながら、ご請求やお問い合わせには迅速かつ適切に対応してまいります。

<満期保険金、解約返戻金、据置支払金等に係る状況調査>

(1) 事務手順に係る検証

保険金・給付金以外の満期保険金や解約返戻金等の諸支払金につきましては、入力ミス等の事務リスクの有無等を含め、事務取扱規定等に基づき事務プロセスの検証を行うことにより、お客様からの請求内容に従い的確な支払が行われていることを確認いたしました。

(2) システムロジックの検証

満期保険金や解約返戻金等の諸支払金につきましては、システム計算によりお支払い手続きを行っておりますので、システムロジックの検証を行いました。

その結果、調査対象期間における諸支払金につきましては、適切な支払処理が行われていることを確認いたしました。

2. 主な再発防止策

弊社は今回の事態を重く受け止め、保険金等のお支払いは生命保険会社として基本的かつ最も重要な業務であるとの認識のもと、追加的な保険金等のお支払いを要することとなった発生原因の分析を行ったうえで、本年4月13日に公表しました各種再発防止策に取り組んでまいりました。

これまでの再発防止策に引き続き、平成19年に実施しました各種再発防止策と改善取組みについて全社をあげて徹底してまいります。

<経営管理態勢の強化>

項目	取組み内容
1. 社内体制の整備・強化	<p>① 「保険金支払管理部」の新設 (平成19年4月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 適時・適切な保険金等支払管理態勢の更なる強化のために、保険金支払部門とは別個独立した「保険金支払管理部」を新設しました。 <p>② 保険金支払部門及び保険金支払管理部門の大幅増員 (平成18年4月以降順次)</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様に対する十分な請求案内、請求受付事案全件に対する精査及び事前・事後検証を十分に行う態勢とするため、順次、保険金支払部門及び保険金支払管理部門の増員を実施しています。 <p>③ 保険金システム開発体制の強化 (平成19年4月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 保険金支払部門及び保険金支払管理部門におけるシステム開発体制を強化するため、保険金支払部門にシステム精通者を配置しました。
2. 社外専門家との協議組織の充実	<p>① 「保険金等支払審査会」の構成員の充実 (平成19年4月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成18年4月に、社外弁護士や消費者問題の専門家等で構成する「保険金等支払審査会」を設置し、保険金等の支払いに関する重要事項を審議していますが、社外専門家に医師を追加するとともに、開催頻度を増やすことで、さらに実効性のある取組みを行うこととしました。 <p>② 「保険金等支払審査小委員会」の設置 (平成19年5月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「保険金等支払審査会」の下部組織として、社外弁護士を含めた「保険金等支払審査小委員会」を設置し、お支払いできない事案や長期未解決苦情の対応策等について機動的に審議できる態勢にしました。

<保険金等支払管理態勢の整備・強化>

項目	取組み内容
1. 保険金支払部門における事務処理態勢の整備・強化	<p>① 「お客様対応サポートチーム」による追加案内とフォローアップの実施 (平成19年5月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様からの請求時に他に保険金・給付金の支払いの可能性がある場合の請求勧奨手続きを確実にを行うため、「お客様対応サポートチーム」による追加案内とフォローアップを実施しています。 <p>② 適切な支払査定につながる診断書改定、医師宛依頼文書の作成 (平成19年8月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な支払査定に向けて診断書の改定を行うとともに、医師向け『診断書記入上のお願い』を新設し、医師への注意喚起を促す案内を実施しています。

項目	取組み内容
2. 保険金支払管理部門における指導・検証態勢の強化	<p>① 日常検証チームの設置・強化 (平成 18 年 12 月以降順次)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金等の支払が完了した全ての事案について、平成 18 年 12 月に設置した「日常検証チーム」(保険金支払管理部門)が、支払事案の適切性に関する事後チェックを行うこととしました。 <p>② 医務照会・回答制度の導入 (平成 19 年 1 月実施、11 月改定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「手術便覧に掲載のない手術」など査定判断を要する場面において、支払査定担当者を側面支援するため、保険金支払管理部門の業務精通者による「医務照会・回答制度」を導入しました。
3. 支払査定担当者の人材育成、査定能力の維持・向上	<p>① 「社医」による支払査定担当者向け定例医務研修会の継続実施 (平成 18 年 9 月以降順次)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年 9 月以降、社医を講師として支払査定担当者に対する医務研修会を定期的に開催し、支払査定に必要な医学知識の向上に努めています。 <p>② 「業務精通者」による支払査定担当者向け査定実務研修会の実施 (平成 19 年 1 月以降順次)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・査定担当者の業務知識の向上・均質化を目的として、業務精通者による実務研修会を実施し、支払査定判断に必要な専門知識の習得を図っています。 <p>③ 生命保険支払専門士試験制度に対する研修実施 (平成 19 年 5 月より 10 月まで実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生命保険協会における生命保険支払専門士試験制度の発足に伴い、受験のために定期的な講習会を実施しました。10 月実施の試験では保険金支払管理部門・保険金支払部門の受験者全員が合格しました。
4. 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	<p>① 「支払査定書」の改定 (平成 19 年 2 月実施、平成 19 年 5 月改定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支払査定にあたり基礎的書類としてアウトプットされる支払査定書の改定を行い、第一次査定における特約付帯の確認ミスや第二次査定者の点検漏れ防止に対応しています。 <p>② 警告表示機能の追加 (平成 18 年 2 月導入、平成 19 年 9 月拡充)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通院特約等の各種特約が付帯されている事案について、支払査定時の入力画面にメッセージが表示される機能を追加し、支払査定担当者に対する注意喚起を行っています。 <p>③ 新システムの検討開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適時、適切な請求案内や支払漏れ防止のために、「受付システム」と「工程管理システム」の構築に向けて、新システムの開発検討に着手しました。
5. お客様へのご案内にかかわる態勢の整備・強化	<p>① ご契約時 (平成 19 年 5 月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金等の請求書類を送付する際に一緒に送付していた小冊子「保険金・給付金のご請求について」に、請求手続きや請求可能な事例を追加記載したうえで、ご契約時にも配布することとしました。併せて、死亡保険金受取人や指定代理請求人にも配布することとしました。 <p>② 契約期間中 (平成 19 年 8 月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての契約者に年 1 回送付している「日本興亜生命からのお知らせ」について、保険金・給付金の請求方法、ならびに、請求勧奨や受取人が特別な事情により請求できない場合における「代理人による保険金等のご請求について」を記載するなど内容を拡充しました。 <p>③ 事故受付時 (平成 19 年 4、5 月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小冊子「保険金・給付金のご請求について」について、お支払できない

項目	取組み内容
	<p>い手術名を増やしたり、請求勧奨の文言を加えるなど記載内容を拡充しています。</p> <p>④ 支払時 (平成 19 年 5 月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「追加案内要否確認チェックシート」を活用して、追加請求のご案内を実施しています。 <p>⑤ 「お客様対応サポートチーム」の設置 (平成 19 年 5 月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「追加案内要否確認チェックシート」により確認し、ご案内した事案については「お客様対応サポートチーム」がフォローアップし、ご請求関連の追加案内とその進捗管理を行い、木目細やかなお客様対応を実施しています。 <p>⑥ 失効返戻金に関するご案内の拡充とサービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、失効前のご案内に加えて、失効後 3 回、お客様へのご案内を実施していますが、早期の復活または解約手続きを促進するために、今後、新たに 2 回追加して、お客様へご案内してまいります。 ・また、当社からのご案内にもかかわらず、復活可能期間中に復活または解約処理をいただけなかった場合は、あらかじめ予告案内を送付したうえで、自動的にお客様の口座に返金を可能とする制度を構築してまいります。

<保険募集管理態勢の強化>

項目	取組み内容
1. 販売時の適切な説明	<ul style="list-style-type: none"> ・募集資料である「注意喚起情報」に、「保険金等のお支払いに関する手続き等にご注意いただきたい点」及び「受取人ご本人が保険金等を請求できない特別な事情がある場合、代理請求が可能な場合があること」を追加記載するとともに、代理店コンプライアンス研修等を通じて、販売時における適切な説明に努めています。 <p>(平成 19 年 10 月実施)</p>
2. 代理店に対する教育・指導の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店に対する研修について、開催頻度を増やすとともに、保険金等の支払手続きに関する事項もテーマに加えるなど、指導強化に努めています。
3. 募集時説明の事後的検証態勢の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに加えた全契約者を対象とした、お客様アンケートを実施し、小冊子「保険金・給付金のご請求について」の手交等、保険募集時の代理店の説明状況について、事後的な検証を行う予定としています。

お客様の声（苦情）対応態勢の強化

項目	取組み内容
1. 苦情対応態勢の強化	<p>① 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金支払管理部門による再審査によっても不払と決定した事案について、お客様から不服申立てのあった場合に、社外弁護士に直接対応依頼が可能な窓口として、「保険金お客様相談窓口」を設置しました。 <p>② 業務品質向上委員会の設置 (平成 19 年 4 月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応は業務品質向上の重要なファクターであるとの認識から、「業務品質向上委員会」を設置し、苦情統括部門や関連部門が連携して、苦情の原因分析及び再発防止策の検討を多角的に行う態勢としました。
2. 苦情に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の対応方針を定め、苦情対応態勢を強化するとともに、当社のホームページにおいて、お客様から寄せられた苦情を開示しています。 ・また、苦情発生件数を毎月更新するとともに、事例や改善状況についても定期的に更新しています。さらに、ディスクロージャー誌においても同様の内容を掲載し広くお客様に開示しています。 <p>(平成 19 年 5 月実施)</p>

<商品開発管理態勢の強化>

項目	取組み内容
1. 商品開発規程の改定、商品検討会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「保険商品の開発」にかかわる規定を見直し、関連部門間の連携・相互牽制を強化しています。また、平成 18 年 4 月に設置した「商品検討会議」で、商品開発検討の各段階における保障内容や保険金等支払上の問題点の有無等についても適切に連携・協議することとしています。 <p>(平成 19 年 4 月改定)</p>
2. 支払漏れ防止の観点での協議の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・商品開発等に際し、保険金等の支払面における課題の有無も含めて検討することの実効性を確保するために、「商品検討会議」の下部組織として「商品検討プロジェクトチーム」を組成し、より詳細な検討を行うこととしました。 ・さらに、保険金等支払いに係るシステム開発上の問題点の有無の検討や開発スケジュール等の検討について、商品開発部門と保険金支払管理部門等の関連部門は「システム検討会」を通して連携することとしています。 <p>(平成 19 年 4 月改定)</p>

以上