

平成19年12月7日

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

## 保険金等のお支払いに関する調査結果について

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(社長 <sup>いわした</sup> <sup>ともちか</sup> 智親)では、平成19年10月5日付ニュースリリース「保険金等のお支払いに関する調査の進捗状況について」におきまして、平成13年度から平成17年度までの5年間に保険金等をお支払いした全事案について調査を行い、保険金等の追加のお支払いが必要であることが判明したほぼすべての事案について、お支払いを完了した旨、公表させていただきました。

上記公表の中で、遅延利息については、4月13日の調査結果公表以降に新たに調査対象に加えたため、引き続き調査・お支払い手続き中としておりましたが、11月末までにすべての事案の調査を完了し、お客様と連絡がとれない等の事情のある場合を除き、お支払いについても完了いたしました。

つきましては、本件に関する調査・お支払結果につきまして、別紙のとおりまとめましたので、ご報告申し上げます。

保険金等のお支払いは、保険会社としての基本的かつ最も重要な責務であるにもかかわらず、このような事態を発生させ、お客様に多大な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。弊社といたしましては、今後も再発防止策を着実に実施し、適時・適切な保険金等のお支払いを通じて、お客様の信頼回復に努めてまいります。

<注>「保険金等」とは、「保険金」、「給付金」、「解約返戻金」、「失効返戻金」、「満期保険金」、「年金」、「配当金・祝金・生存給付金」、「契約解除に伴う返戻金」、「遅延利息」をいいます。

< 本件に関するお客様からのお問い合わせ窓口 >

[平成20年1月28日以降]

フリーダイヤル 0120-016-234(1月28日(月)以降)

受付時間 午前9時～午後6時(土・日・祝日を除く)

(お客様へのお願い)

個別のご契約に関するお問い合わせにあたりましては、あらかじめ保険証券をご覧いただき、お客様の証券番号をご確認の上、ご連絡いただけますと、よりスムーズにお応えさせていただくことができますので、何卒ご協力賜りますようお願い申し上げます。

また、個人情報保護法により、契約者ご本人様以外の方からお問い合わせをいただきました場合、お応えできないこともございますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

## 1. 保険金等の追加的なお支払いの状況について

### (1) 追加的なお支払いの状況

追加的なお支払いを要する保険金・給付金・返戻金等につき、以下のとおり全ての事案について調査が完了し、特別な事情のある場合を除いた全ての事案に対するお支払い手続きも完了いたしました。

また、保険金・給付金の支払済事案に関する「遅延利息」につきましても、約 13 万件（請求件数ベース）の請求書類の目視点検調査を完了いたしました。その結果、475 件の付利金額の不足がございました（付利不足金額は 2,026,970 円）。

	追加的なお支払いを要する事案 ( 1 )		左記のうち11月末までに追加的なお支払いを完了した事案 ( 下段括弧内は支払率：% )	
	件数(件)	金額(百万円)	件数(件)	金額(百万円)
保険金	72	99.6	69 (95.8)	81.6 (81.9)
給付金	1,510	192.8	1,499 (99.3)	190.0 (98.5)
返戻金等 ( 2 )	96	1.3	92 (95.8)	1.3 (99.4)
遅延利息	475	2.0	472 (99.4)	2.0 (99.9)
<b>合計</b>	<b>2,153</b>	<b>295.7</b>	<b>2,132</b> <b>(99.0)</b>	<b>274.9</b> <b>(93.0)</b>

- ( 1 ) 本年4月13日の公表内容を含む、追加的なお支払いを要することが確定した全事案（下記( 2 )記載の「請求勧奨」によりお支払いを要することが確定した事案を含む）。
- ( 2 ) 解約返戻金・解除返戻金・団体保険配当金の合計。

### 追加的なお支払いが完了していない事案 (21 件・20,810,046 円)

平成19年11月末までに追加的なお支払いが完了していない事案の件数は、以下のとおり、合計21件、総額20,810,046円となっております。

#### a. 請求手続き中の事案 (12件・19,501,531円)

保険金・給付金の事案について、お客様にご案内の結果、ご請求の意思のあることを確認し、現在診断書などの到着をお待ちしているものです。弊社におきましては、お客様からご了解を得て、当社がお客様に代わって医療機関から診断書を取得する特別な対応を行っておりますが、再度診断書の取得を要したなどの事情により、日時を要しているものです。（9件・19,500,000円）

遅延利息について、住民票を取付けるなどによって判明した転居先へのご案内を完了し、現在、受け取りのご連絡をお待ちしているものです。受け取りのご連絡を確認後、速やかに追加的なお支払いを完了いたします。（3件・1,531円）

#### b. 相続放棄した相続人以外の正当な受取人が判明しないもの (4件・1,186,515円)

当社において弁護士に依頼して調査いたしましたが、相続人が相続放棄されており、正当な受取人の判明にはいたっていないものです。

#### c. お客様の連絡先が確認できず、ご案内できていない事案 (5件・122,000円)

住民票を取付けるなど手を尽くしましたが、現住所が判明しないものや、海外移住していることが判明したものの連絡先が確認できないものです。

## (2) 保険金・給付金の「請求勧奨」事案のお支払い状況

4月13日付報告書にて、「お客様へご案内することで追加的なお支払いができる可能性があるご契約」として抽出した2,036件について、精査を進めた結果、お客様へのご請求のご案内（「請求勧奨」）の対象契約は764件（契約数ベース）となりました。

この764件を対象に請求勧奨を行った結果、503件（保険種目ベースで632件）について追加的なお支払いを完了し（3）、250件については、支払事由に該当しないこと、またはお客様にご請求意思がないことを確認いたしました。

(3) 1.(1)では、請求勧奨による追加的なお支払いも含めて記載しています。

	お支払いが完了した事案	支払事由に該当しない事案 お客様に、ご請求意思がない事案	請求手続き中の事案 (4)	お客様からご請求の意思確認ができない等の事案 (5)
	件数(件)	件数(件)	件数(件)	件数(件)
契約数ベース	503	250	6	5
保険種目ベース	632	-	9	-

(4) 1(1) a. をご参照ください。

(5) 下記 a. および b. をご参照ください。

### 「請求勧奨」対象契約のうち、お客様からのご請求意思が確認できていない事案（5件）

請求勧奨事案のうち、平成19年11月末時点で、追加的なお支払いができるか否かを確認できなかった契約は、合計5件となっております。内訳は次のとおりです。

#### a. お客様からご請求の意思表示をいただけていない事案（3件）

お客様の体調上の問題から、ご請求の意思表示をいただけていないものです。お客様の事情に配慮しながら、ご請求の意思確認に努めてまいります。

#### b. お客様の連絡先が確認できず、ご案内できていない事案（2件）

ご契約時の住所から転居され、住民票を取付けるなど手を尽くしましたが現住所が判明していないものです。

## 2. 再発防止策等の取組状況について

弊社では今回の事態を重く受け止め、追加的な保険金等のお支払いを要するに至った発生原因を踏まえた再発防止策を策定し、実践しております。平成19年4月13日以降の再発防止策等の取組・進捗状況は、以下のとおりです。

### (1) 保険金等支払管理部門および支払査定部門の態勢の強化

「要員・教育」「チェック態勢」「請求勧奨態勢」「システム」の各観点で、以下のとおり、態勢の強化・整備を推進しております。

項目	4月13日以降の取組み状況
a. 要員の確保と教育体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年4月以降、保険金等支払管理態勢を強化するための企画・管理要員、および支払査定要員について、計画どおりの増員を行っております。</li> <li>・平成19年10月1日から保険金・給付金の支払部門を、これまでの「お客様サービス部」から分離し、「保険金部」として独立した組織といたしました。</li> <li>・教育体制については、生命保険協会主宰で平成19年度から実施される「生命保険支払専門士試験制度」を活用し、入社2年目以上の支払査定者全員に受験させるとともに、勉強会を実施し、当日受験できなかった者を除く受験者全員の合格に至りました。</li> <li>・保険金部内において支払審議チームが支払内容・手続きの適正性の事前・事後点検を行っていますが、同チームが点検時に発見した支払い漏れ・誤り事案を題材に、定期的に勉強会を実施する等、支払査定者の能力向上を図っております。</li> </ul>
b. チェック態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記支払審議チームによる支払請求事案の事前・事後点検の実施率(検証率)は、平成19年7月から100%を実現しております。</li> <li>・「契約解除に伴う返戻金」については、複数の担当者によるダブルチェックを実施し、「遅延利息」とともに、支払審議チームのチェック項目として追加いたしました。</li> <li>・コンプライアンス部(支払審査担当)によるお支払いに該当しないと判断した事案の全件事後検証や、社外の医師・弁護士等で構成する「支払審査会( )」と合わせて、一層、チェック態勢が有効に機能するよう検証機能の強化を図っております。</li> </ul> <p>( )支払審査会につきましては、平成18年11月の設置以降、9回開催し、11件の事案(一旦、お支払いに該当しない、あるいは契約解除とした事案のうち、再度、社外専門家へ確認を仰いだ方が良いと判断した事案)を諮問しております。これまでのところ、保険金部での査定内容と異なる審決には至っておりませんが、不告知事実と給付金請求事由の因果関係判断基準や医師の判断基準等に関する助言・提案があり、それぞれ保険金部の業務運営に活かしております。</p>
c. 請求勧奨態勢の構築	<p>「ご契約時」「契約期間中」「保険金等の請求受付・支払時」毎に、次のような業務運営態勢の構築を図っております。</p> <p style="text-align: center;">ご契約時</p> <p>お客様がご契約された保険でどのような場合に保険金等をご請求できるのかを一層ご理解いただけるよう、平成19年10月にご契約時にお客様にお渡しする「保険金・給付金ガイドブック」を作成するとともに、ホームページにも掲載いたしました。</p> <p>また、同ガイドブックのダイジェスト版を作成し、平成20年1月よりご契約いただいた契約の保険証券にも同封してお送りする予定としております。</p> <p style="text-align: center;">契約期間中</p> <p>保険金・給付金のご請求方法やお支払い事例等を記載した「あんしんサポートブック」を新たに作成し、平成19年7月にお客様にお送りした「ご契約内容のお知らせ」に同封して、保険金・給付金のご請求についてご理解を深めていただけるようご案内いたしました。</p>

	<p>保険金等の請求受付・支払時 請求勧奨基準および事務フローを整備するとともに、漏れなく請求勧奨を行い、その後のフォローを行う実施部隊として、平成 19 年 10 月 1 日付けで新設した保険金部の支払サービスグループ内に「請求サポートチーム」を設置いたしました。</p> <p>その他のお支払い時 お客様に失効返戻金等をより確実にお受取りいただくよう、「失効時」と「時効が到来する 6 ヶ月前」のご案内に加え、「失効後 6 ヶ月後」にも平成 19 年度内のご案内を開始すべく準備作業を進めております。</p> <p>また、お客様の利便性を向上させ、契約の失効そのものを未然に防ぐため、クレジットカード払を積極的にご案内し、平成 19 年 8 月よりクレジットカード払の対象を、ほぼ全商品の回払新契約に拡大しております。弊社でクレジットカード払を先行実施した実績によりますと、口座振替に比べ振替不能率は大幅に低下しております。</p>
d . システムの改善と強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金・給付金システムについて、平成 19 年 7 月に「データチェック」システムの全面的改定を行うなど、現行システムで対応可能な対策を引き続き実施しております。</li> <li>・ 加えて、現行のシステムを支払い漏れや支払い誤りの防止機能を抜本的に向上させるために、システムのサポートを大幅に強化・刷新すべく、関係部門合同でプロジェクトチームを発足させ、その検討結果を踏まえて開発計画を策定いたしました。平成 21 年上期までに順次完成させるスケジュールで、平成 19 年 8 月より具体的な開発に着手しております。</li> </ul>

## ( 2 ) 保険金等支払いに関する規定の整備・見直しと経営による関与の強化

項目	4 月 13 日以降の進捗状況
「保険金等支払管理委員会」や取締役会等における審議と各種規定の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 19 年 7 月に、社長を委員長とする取締役会委員会として「保険金等支払管理委員会」を設置いたしました。同委員会は保険金等支払管理に関するすべての事項について統合的に管理を行うことを目的としており、同委員会での審議内容は、都度、取締役会に付議または報告する態勢としております。 (具体的な取り組み状況の詳細は下記( 3 )をご参照ください)</li> <li>・ 平成 19 年 8 月に、保険金等支払管理態勢のさらなる強化の一環として、「保険金・給付金支払管理方針」、「保険金・給付金支払管理規程」を取締役会決議により決めました。</li> <li>・ 保険金・給付金の支払管理に関する規定・マニュアルとして、平成 19 年 8 月に「事務取扱要領」を改定し、また「査定マニュアル」等も平成 19 年度中に順次整備、見直しすることとしております。なお、規定・マニュアルの制定・改廃については、重要度に応じ、取締役会決議または分担業務執行取締役決裁、部長決裁にて決定しております。</li> </ul>

## ( 3 ) 保険金等支払状況についての経営による関与の強化

項目	4 月 13 日以降の進捗状況
「保険金等支払管理委員会」の取り組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 19 年 7 月に、保険金等支払管理に関するすべての事項について統合的に管理を行う目的で、社長を委員長とする取締役会委員会として「保険金等支払管理委員会」を設置いたしました。</li> <li>同委員会では、「保険金等支払管理に係る基本方針・基本計画の策定」「支払管理態勢の整備」「支払査定基準の整備・改廃」や、保険金等の支払いに関する「社員の教育・研修の統括」「現状および問題点・課題の検討」「調査、企画、立案および調整」、「重要事項への対応」等を審議することとしており、平成 19 年 11 月末までに 5 回開催され、都度、取締役会に付議または報告を行っております。</li> </ul>

	<p>&lt; 保険金等支払管理委員会での主な審議項目 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「保険金・給付金支払管理方針」、「保険金・給付金支払管理規程」</li> <li>・2007年度保険金・給付金支払部門取組方針</li> <li>・2006年度保険金・給付金支払状況（含む告知義務違反の発生状況）</li> <li>・保険金等の追加支払および再発防止策の進捗状況</li> <li>・保険金システムの開発案</li> <li>・請求勧奨態勢の確立にむけた取組状況</li> <li>・2007年度第 および第 四半期保険金・給付金支払事務リスク</li> <li>・2007年度第 および第 四半期(お客様の)ご不満・要望分析</li> <li>・失効返戻金強化策</li> <li>・2006年度以降の保険金・給付金支払済案件の自主点検等の計画</li> <li>・支払審査会について（第8回・9回）</li> <li>・保険金部内部監査実施内容</li> </ul> <p>以上の内容については、都度、取締役会に付議または報告しております。</p>
内部監査の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年4月13日付で公表している再発防止策全般に係る事項の進捗状況や、追加支払状況、住所不明のお客様の追跡状況等の適正性につき、内部監査を実施し、妥当性を確認いたしました。</li> <li>・平成19年度の内部監査部門による監査項目に、「商品開発部門と保険金等支払管理部門等との連携状況」を盛り込み、平成19年9月に「支払管理態勢全般」に関する監査を実施いたしました。</li> </ul>

#### （４）商品開発時における商品開発部門と保険金等支払管理部門との連携の強化

項目	4月13日以降の進捗状況
商品開発部門における自主点検ルールの策定	商品開発・改定に関する規程・工程管理の徹底を図るため、商品開発部門においては、平成19年7月に自主点検ルールを規定化しております。

#### （５）保険金等に関わるお客様の声への対応態勢の強化

項目	4月13日以降の進捗状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「保険金再審査ご相談コーナー」の機能拡充</li> <li>・「社外弁護士相談制度」「再審査請求制度」の新設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年2月に保険金等支払部門から独立した「企画部お客様の声室」内に、「保険金相談コーナー」を開設していましたが、平成19年10月1日に同コーナーを「保険金再審査ご相談コーナー」と改称し、不払決定事案、支払事案認定金額へのご不満等、保険金支払全般に対する苦情、要望の受付窓口として、透明性の一層の向上と、保険金等支払管理態勢の更なる充実を図ることとしました。</li> <li>・同じく平成19年10月1日から、同コーナーを窓口としてお客様が社外の弁護士に直接相談できる「社外弁護士相談制度」や、第三者の専門家（弁護士、医師）による再審査を行う「再審査請求制度」を導入し、お客様からの異議、不服申し立てへの対応を充実いたしました。</li> </ul>

以 上