

2007年4月13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と今後の対応について

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> 岩下 智親)では、金融庁より保険業法第128条第1項に基づく報告を求められ、2001年度から2005年度までの5年間に保険金等<注>をお支払いした全事案について、再調査を行いました。

調査の結果、弊社における事務手続き上の不備や、お客様にご案内することでお支払いできる可能性があるご契約について、お客様へのご請求のご案内(「請求勧奨」)が不十分であったこと等を主な原因として、追加のお支払いが必要な事案があることが判明いたしました。

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。

このたび、保険金等の追加のお支払いが必要と判明いたしましたお客様に対しましては、すみやかに弊社よりご連絡を申し上げ、個別にお支払い手続きを進めております。また、今回の発生原因を踏まえた再発防止策に取り組むことにより、再びこのようなことが発生しないよう、適正な業務運営に努めてまいります。

本件に関してご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

<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」等をいいます。

[6月11日以降]

### < 本件を含むお客様からのお問い合わせ窓口 >

フリーダイヤル： 0120 - 016 - 234 (6月11日(月)以降)

受付時間： 月～金 午前9時～午後6時 (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. 調査結果と事例ごとの発生状況

### (1) 調査結果

「保険金・給付金」ならびに「返戻金など」について、追加的なお支払いを要するものの件数・金額、およびその中で既にお支払いを完了した件数・金額は下表の通りです。

なお、追加のお支払いが必要と判明した事例ごとの発生状況につきましては、後記(2)をご参照ください。

	追加的なお支払いを要する事案		左記のうち、お支払いを完了した事案	
	件数(件)	金額(百万円)	件数(件)	金額(百万円)
保険金	26	25.2	23	25.0
給付金	905	109.5	830	93.6
返戻金など	95	1.2	2	0.001
合計	1,026	135.9	855	118.6

#### a. 「お支払い漏れ」事案および「お支払い誤り」事案

##### 保険金・給付金

2001年度から2005年度までの5年間に保険金・給付金をお支払いした全事案について、お客様から提出された書類等に基づき調査を行った結果、「保険金・給付金をお支払いできるにもかかわらず、請求書類等に記載の内容を見落とす等の手続き上の不備により、お支払いしていない事案」(「お支払い漏れ」事案)、「お支払いはしているものの、お支払いした金額に誤りのある事案」(「お支払い誤り」事案)につきましてはすべての調査を完了し、お客様と連絡が取れない等の事情のある事案を除き、追加のお支払いを完了いたしました。

##### 返戻金など

2001年度から2005年度までの5年間に返戻金などをお支払いした事案につきまして、すべての調査を完了いたしました。お客様にお支払いする返戻金などが不足していることが判明いたしました事案につきましては、お客様と連絡が取れない等の事情のある事案を除き、本年6月末までにすべてのお客様へのお支払いを完了させる予定としております。

#### b. ご請求のご案内が不十分だった事案(以下「請求勧奨漏れ」事案)

保険金・給付金について、「お客様にご案内することでお支払いできる可能性があるご契約について、お客様へのご請求のご案内が不十分であった事案」(「請求勧奨漏れ」事案)につきましては、2,036件の事案の抽出をいたしました。現時点では誠に遺憾ながらお客様へのご案内は完了していません。

お客様にご請求のご案内をするにあたりましては、お客様への病名告知の問題などを十分に踏まえた上で、弊社からの一方的なご案内とならないよう、お客様の視点に立って、今後、順次ご案内をさせていただき、お客様と連絡が取れない等の事情のある事案を除き、本年9月末までにすべてのお客様へのお支払いを完了させる予定としております。

(2) 追加のお支払いが必要と判断した事例ごとの発生状況

事例ごとの発生状況は以下のとおりです。

	件数(件)	金額(百万円)
手術給付金のお支払いが不足していた事案 例) ・お支払い対象となる手術を見落としたケース ・手術の種類・給付倍率の適用を誤ったケース など	541	54.3
入院給付金のお支払いが不足していた事案 例) ・お支払い日数の計算や判断を誤ったケース ・成人病保障特約等の特約入院給付金のお支払いが漏れたケース など	205	14.7
その他保険金・給付金のお支払いが不足していた事案 例) ・退院療養給付金のお支払いが漏れたケース ・がん保険通院給付金のお支払い日数の計算や判断を誤ったケース ・特定疾病保障定期保険特約等の特約保険金・給付金をお支払いしなかったケース など	185	65.8
<b>保険金・給付金 合計</b>	<b>931</b>	<b>134.7</b>
システムにて機械計算されるもので誤りがあったケース	< > 66	0.04
手作業にて個別計算を要するもので誤りがあったケース	29	1.2
<b>返戻金など 合計</b>	<b>95</b>	<b>1.2</b>

< >システムの不具合により、解約返戻金のお支払い金額が不足している事案が66件あることが判明いたしました。システムの不具合の全容につきましては【別紙】をご参照ください。

## 2. 調査方法

今回の調査における調査方法、調査基準等の内容は、以下のとおりです。なお、これらの調査方法、調査基準等につきましては、内部監査部による監査を実施し、これが妥当であることを確認しております。

### (1) 保険金・給付金についての調査

2001年度から2005年度までの5年間に保険金・給付金をお支払いした全事案(202,093件)について、2006年1月より、再調査のための専門チームを立ち上げ自主的に調査を開始いたしました。さらに、本年2月1日付で金融庁より保険業法第128条第1項に基づく報告を求められ、以降、さらに態勢を強化し、調査を実施してまいりました。

具体的には、「お支払い漏れ」、「お支払い誤り」、「請求勧奨漏れ」が無かったかについて調査を行うとともに、保険金・給付金のお支払いに関わるシステムの検証もあわせて実施いたしました。

### (2) 返戻金などについての調査

「支払管理態勢」および「お支払いに誤りがないか」につき検証を行いました。

「支払管理態勢」につきましては、「ご請求手続き等に関しお客様に十分なお案内を行っているか」、「お客様からご請求を受け付けた等、お支払いすべき事由が発生した後、漏れなくお支払い手続きが行われているか」について検証を行いました。

また、「お支払いに誤りがないか」につきましては、システムにより計算されるものについては、システム自体に問題がないことを、機械計算されず手作業にて個別計算を要する告知義務違反などによる契約解除に伴う返戻金については、対象事案すべて(3,810件)について検証を行いました。

### 3. 保険金等の追加のお支払いが必要と判断した事案の発生原因

このたびの再調査により、追加のお支払いが必要と判断いたしました事案の発生原因は以下のとおりです。

なお、弊社ではこれらの発生原因を踏まえた種々の再発防止策を講じることで、既に問題点の多くは解消しておりますが、より一層適切なお支払いができますよう、今後も引き続き必要な対策を実施してまいります。既に実施済みおよび今後実施いたします再発防止策につきましては、後記「4.」をご参照ください。

#### (1) 保険金等支払管理部門および支払査定部門の態勢

##### a. 要員の確保と教育体制

弊社では、支払査定部門を本社に集中し、管理機能が発揮し易い態勢としております。

しかしながら、医療保険やがん保険等(いわゆる「第三分野商品」)の販売開始(2001年1月)に伴い、保険金等の請求件数が大幅に増加したこと、また、第三分野商品の保険金等を適切にお支払いするためには、従来以上に専門的な医療知識や経験が必要となること、といった環境変化を踏まえた要員の確保や教育体制が十分ではなく、支払査定担当者の業務知識が必ずしも十分とはいえない状況にありました。

##### b. 保険金等支払事案のチェック態勢

保険金等をお支払いした後の事後検証につきましては、以前は、実際に保険金等のお支払い手続きを行う支払査定部門内での四半期ごとのサンプルチェック(自主点検)しか行っておらず、モニタリング態勢が十分ではありませんでした。

##### c. 請求勧奨態勢

お客様から保険金等のご請求のご連絡をいただきました際には、従来より、お客様がご加入されているご契約の保障内容や他のご契約を確認し、漏れなくご請求いただけるようご案内しております。

しかしながら、実際に保険金等をお支払いする段階で、事前にご案内したすべてのご請求がなされているかどうかのチェックを十分に実施できておりませんでした。

##### d. システム

###### 保険金・給付金に関わるシステム

弊社では従来より、事務精度や事務効率の向上を目指して計画的にシステム整備を進めてまいりましたが、お支払い漏れやお支払い誤りを防止するためのシステムサポートの強化が十分ではありませんでした。

###### 解約返戻金に関わるシステム

今回誤りが判明しました「3つのあんしん」(5年ごと利差配当付総合終身保険)、「長割り3つのあんしん」(5年ごと利差配当付低解約返戻金型総合終身保険)は、1つのご契約で死亡・医療・介護の保険金額を共有する独特の商品であることから、他の商品より、保険料や解約返戻金の計算が複雑なため、システムの検証が十分に行き届いておりませんでした。

#### (2) 保険金等支払に関する規定の整備・見直しと経営による関与

弊社では、以前は、支払査定に係る基準の策定・改廃の大半は、保険金等支払管理部門であるお客様サービス部内の報告・稟議に止まり、経営による関与が必ずしも十分ではありませんでした。

(3) 保険金等支払状況についての経営による関与

以前より、保険金等支払に関わる重要事項は経営会議や取締役会に報告を行い、経営も関与してまいりましたが、「保険金等の支払・不払の状況とその内容」、「お支払い漏れやお支払い誤りの発生状況」など、より具体的な内容についての経営会議や取締役会への報告は必ずしも十分ではありませんでした。

(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

弊社では、商品を開発するにあたり、商品開発部門が保険金等支払管理部門から、実務的な観点に基づく意見を聴くなどのプロセスを踏んでまいりましたが、十分な商品開発・改定プロセスが構築できておらず、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が必ずしも十分とはいえない状況にありました。

4. 発生原因を踏まえた再発防止策

弊社では、以上の発生原因を踏まえて2004年度以降、順次対策を実施してまいりましたが、より一層適切なお支払いができるよう、今後も引き続き必要な対策を実施してまいります。

既に実施済みまたは今後実施いたします再発防止策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

再発防止策	実施時期
<p>a. 要員の確保と教育体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでも支払査定担当者を中心に増員し、態勢強化を図ってまいりましたが、今後も引き続き、請求件数の増加に遅れることなく支払査定担当者を増員し、また、保険金等支払管理態勢を整備するための要員につきましても増強いたします。</li> <li>・社員教育の観点では、支払査定担当者が最新の医療知識を習得できる環境整備を行うとともに、種々の研修等を通じて支払査定担当者の業務知識の向上に努めてまいりました。今後も引き続き、支払査定担当者に教育を行う要員を拡充するとともに、各種勉強会や支払査定担当者の医療知識の向上を図るための社医による医療知識セミナーを定期的開催し、また、2007年度から実施される「生命保険支払専門士試験制度」を活用するなど、支払査定担当者のさらなる業務知識の向上を図ります。</li> </ul>	<p>今後も引き続き実施</p> <p>今後も引き続き実施</p>
<p>b. チェック態勢の強化</p> <p>保険金・給付金</p> <p>イ)「支払審議チーム」の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2006年3月にお客様サービス部に「支払審議チーム」を設置、支払査定部門で査定した支払・不払事案の再チェックを行う態勢を整備いたしました。</li> </ul> <p>ロ)「お客様サービス部事務管理グループ」の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2006年11月に、お客様サービス部に「事務管理グループ」を設置、支払査定部門と支払管理部門を分離し、より相互牽制の働く態勢といたしました。</li> </ul> <p>ハ) お支払いできないと判断した事案の事後検証態勢の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支払査定部門が査定の結果、お支払いできないと判断した事案について、全件コンプライアンス部が、その判断が正しかったかどうかについて、事後検証を行う態勢といたしました。</li> </ul>	<p>2006年3月～ (実施済み)</p> <p>2006年11月～ (実施済み)</p> <p>2006年11月～ (実施済み)</p>

再発防止策	実施時期
<p>ニ)「支払審査会」の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金等の支払管理態勢の客観性、透明性の強化を図り、かつ支払査定部門に対する牽制機能確保のために第三者(社外の医師、弁護士、お客様サービス部以外の社員)の視点から、お支払いできないと判断した事案のうち審査することが適当と認めた案件について審査する態勢を整備いたしました。</li> </ul> <p>返戻金など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機械計算されず手作業にて個別計算を要する告知義務違反などによる契約解除に伴う返戻金につきましては、複数の担当者によるダブルチェックを励行することといたしました。</li> </ul>	<p>2006年11月～ (実施済み)</p> <p>2007年4月～ (実施済み)</p>
<p>シ. 請求勧奨態勢の構築</p> <p>保険金・給付金</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様から保険金等のご請求をいただいた際に、お客様が加入されている保障内容や他のご契約を確認し、漏れなくご請求いただけるようご案内を実施いたしております。</li> <li>・新たに、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金等お支払い時」の各段階において、お客様に確実に保険金等をお支払いするための業務運営態勢を構築いたします。</li> </ul> <p>イ)ご契約時</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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いただけるかを確実にご理解いただくために、「保険金・給付金ガイドブック(仮称)」を作成し、2007年10月より、ご契約時にすべてのお客様にお渡しいたします。</li> </ul> <p>ロ)ご契約期間中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様から確実にご請求いただくために、毎年お客様にお届けしております「ご契約内容のお知らせ」の内容を、2007年度から、より一層充実いたします。</li> </ul> <p>ハ)保険金等お支払い時</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様にご案内するルールを整備し、「ご案内したすべてのご請求がなされていることの確認」、「提出された書類から他の保険金等の支払事由に該当する可能性があるかの確認」を徹底いたします。</li> <li>・2007年10月より、お客様サービス部保険金グル-プ内に「請求勧奨チーム(仮称)」を新設、同チームでお客様にご案内した事案の管理を強化することで、お客様に確実に保険金等をお支払いする態勢を構築いたします。</li> </ul> <p>返戻金など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・返戻金などにつきましても、お客様に確実にお支払いできるよう、お客様へのご案内をさらに充実させるなどの対策を順次実施いたします。</li> </ul>	<p>従前より実施</p> <p>2007年度～</p> <p>2007年10月～ (今後実施)</p> <p>2007年度～ (今後実施)</p> <p>2007年4月～ (実施済み)</p> <p>2007年10月～ (今後実施)</p> <p>2007年度～ (今後実施)</p>

再発防止策	実施時期
<p>d. システムの改善と強化</p> <p>保険金・給付金に関わるシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで、「お支払い漏れ」や「お支払い誤り」を防止するためのシステムサポートを順次強化してまいりましたが、今後も引き続き強化いたします。</li> <li>・今後、「お支払い漏れ」や「お支払い誤り」の防止機能を抜本的に向上させるために、機械で確認・判定できることは全て機械化するなど、システムの刷新を行います。</li> </ul> <p>解約返戻金に関わるシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム開発プロジェクトにおける工程管理要領を改定するとともに、システムプログラムの計算結果をダブルチェックする際の確認方法・評価基準を定めるなど、解約返戻金のお支払い誤りが発生しないよう、対策を講じております。</li> </ul>	<p>順次実施中</p> <p>2008年度～2009年度 (今後実施)</p> <p>順次実施中</p>

(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

再発防止策	実施時期
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2006年6月に保険金・給付金のお支払い可否に関する基準を全面的に整理した「支払査定基準」を経営会議に付議するとともに、その他の規定等についても重要な事項についての策定や改廃は経営会議に付議の上、承認を得ることとしております。</li> <li>・今後、各種規定等につきましては、新たに取締役会委員会として新設する「保険金等支払管理委員会(仮称)」において十分な審議を重ねた上で取締役会にて決議することとし、これまで以上に規定の整備・見直しに際しての経営陣の関与を強化いたします。</li> </ul>	<p>順次実施中</p> <p>2007年度～ (今後実施)</p>

(3) 保険金等支払状況についての経営による関与の強化

再発防止策	実施時期
<p>保険金等支払に関わる重要事項の経営会議・取締役会への報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前より、保険金等支払に関わる重要事項は経営会議や取締役会に報告を行っております。</li> <li>・2005年度以降、順次、「保険金等の支払・不払の状況とその内容」、「お支払い漏れやお支払い誤りの発生状況」などについて、コンプライアンス委員会やリスク管理委員会等の取締役会委員会および経営会議や取締役会に報告する態勢にしてまいりました。</li> </ul> <p>「保険金等支払管理委員会(仮称)」の新設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2007年度より、取締役会委員会として、「保険金等支払管理委員会(仮称)」を新設、これまで他の取締役会委員会に報告してきた保険金等支払に関わる報告等を一元的に集約し、十分な審議を重ねた上で取締役会に付議を行い、施策に反映いたします。</li> </ul> <p>内部監査の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部監査について、これまで十分ではなかった「請求勧奨」の履行状況の視点を加えるとともに、今般策定する再発防止策全体の履行状況についても内部監査の対象としてモニタリングの上、経営に報告することといたします。</li> </ul>	<p>従前より実施</p> <p>順次実施中</p> <p>2007年度～ (今後実施)</p> <p>2007年度～ (今後実施)</p>

(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

再発防止策	実施時期
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2007年1月に商品開発・改定態勢の抜本的な見直しを行い、保険金等支払管理部門も含めた関連部門の責任者が参加し論議する「商品開発・改定会議」を新設し、商品開発当初から保険金等支払管理部門および支払査定部門が関与し、商品開発に際し、適切に保険金等をお支払いする視点を必ず盛り込むことができる態勢といたしました。</li> </ul>	2007年1月～ (実施済み)

(5) 保険金等に関わるお客様の声への対応態勢の強化

再発防止策	実施時期
<p>保険金等に関わる苦情・要望の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2006年5月に、「保険金等支払に関わる苦情・要望の集計・報告ルール」を明確化するとともに、2006年7月以降、保険金等支払に係る苦情・要望を取締役会委員会である「経営品質向上委員会」(現・日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会(以下、「信頼日本一委員会」))に報告を行っております。</li> </ul> <p>「企画部お客様の声室」の新設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2006年11月に、企画部に「お客様の声室」を設置し、お客様からの要望・苦情等(保険金等支払に関するものも含む)を一元管理しています。また、これを前述のとおり、取締役会委員会である「信頼日本一委員会」に報告し、苦情・要望等に関する情報等の透明性を図り、施策に反映させるための態勢といたしました。</li> </ul> <p>「保険金相談コーナー」の新設と機能拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2007年2月に、「企画部お客様の声室」内に、保険金等のお支払いに関する苦情等を支払査定部門以外の部門が受け付ける態勢として、「保険金相談コーナー」を開設いたしました。</li> <li>・今後は、さらに、「保険金相談コーナー」の役割を拡充し、保険金等支払全般に対する苦情・要望の受付窓口として、より透明性を高め、保険金等支払管理態勢の更なる充実を図ります。</li> </ul> <p>お客様からの異議・不服申し立てへの対応態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に社外弁護士をご紹介する「社外弁護士相談制度」や、別の医師の意見を参考として再度査定を行う「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す。</li> </ul>	2006年度～ (実施済み)  2006年11月～ (実施済み)  2007年2月～ (実施済み)  2007年10月～ (今後実施)  2007年10月～ (今後実施)

以上

## システムの不具合により「保険料の過収」や「解約返戻金のお支払い不足」等が発生した事案

弊社では、4月に実施されました標準生命表改定に伴う保険料や解約返戻金等の改定対応を進めてまいりましたが、システム検証過程において、一部商品におけるシステムの不具合により、一部の保有契約の保険料や解約返戻金等に計算誤りが発生していることが判明いたしました。

今回のシステムの不具合による影響の全容は以下のとおりです。

なお、今回の保険業法第128条第1項に基づく報告に該当する事案(2001年度～2005年度にお支払いした返戻金など)は、前述のとおり、66件ございました。

### 1. 対象商品

- 3つのあんしん(5年ごと利差配当付総合終身保険)
- 長割り3つのあんしん(5年ごと利差配当付低解約返戻金型総合終身保険)
- こども医療特約

### 2. お支払い誤りの件数および金額(2007年2月末現在の保有契約における判明分)

	件数	1契約あたり 平均誤り金額	1契約あたり 最大誤り金額	誤り金額総額
保険料を過収しているケース	1,260件	1回分保険料 14円 総保険料 219円	1回分保険料 120円 総保険料 1,560円	275,514円
解約返戻金が不足しているケース	82件	620円	2,000円	50,800円
解約返戻金を過払いしているケース	59件	634円	2,000円	37,400円

< >上記のうち、66件が今回の金融庁への報告対象事案です。

### 3. 本件に伴う対応

#### (1) システム点検

他の商品に同様の不具合が発生していないかにつきまして検証を実施し、問題がないことを確認いたしました。

#### (2) お客様への対応

保険料につきましては、過去の過収分は利息を付してお客様に返戻させていただき、将来の保険料請求は正しい金額に訂正させていただきます。

解約返戻金につきましては過去のお支払い不足分は利息を付してお客様に返戻し、過払分の差額領収は行いません。

上記の他、保険証券等に記載の解約返戻金の金額例に誤りのあるケースが、9,750件ございました。正しい解約返戻金が、保険証券等に表示されている金額を上回る場合は正しい解約返戻金額をお支払いし、保険証券等に表示されている金額を下回る場合は保険証券等に記載されている金額をお支払いさせていただきます。

以上