

平成19年10月5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の進捗状況について

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4月13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結果と今後の対応について」におきまして、「本年9月末までに、お客様と連絡が取れない等の事情のある事案を除き、すべてのお客様へのお支払いを完了させる」旨の方針を公表させていただきました。

上記方針に則り、全力で調査・お支払いに取り組んだ結果、本年9月末時点で、ほぼすべての事案におけるお支払いを完了いたしました。

また、遅延利息(詳細後述)につきましては、4月13日付の公表には含めておりませんでした。その後、新たに調査の対象範囲に加え、現在、調査・お支払い手続きを行っております。本件のお支払いが完了していない点につき、深くお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、今後、残る事案の速やかなお支払いに努め、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11月末までにお支払いを完了する予定です。

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重ねて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」等をいいます。

< 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

「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)および「お客様への請求のご案内(「請求勧奨」)を行った結果、お支払いを要することが確定した事案」の3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、追加的なお支払いを完了いたしました。

|             | 9月末時点で追加的なお支払いを要することが確定した事案<br>(1) |         | 左記のうち9月末までに追加的なお支払いを完了した事案<br>(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         | 58                                 | 63.2    | 58<br>(100.0)                               | 63.2<br>(100.0) |
| 給付金         | 1,455                              | 181.6   | 1,450<br>(99.7)                             | 180.3<br>(99.3) |
| 返戻金等<br>(2) | 96                                 | 1.3     | 90<br>(93.8)                                | 1.1<br>(82.1)   |
| 合計          | 1,609                              | 246.1   | 1,598<br>(99.3)                             | 244.6<br>(99.4) |

(1) 本年4月13日の公表内容を含む、9月末時点で追加的なお支払いを要することが確定した全事案。

(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(11件・1,540,251円)

平成19年9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合計11件、総額1,540,251円となっております。この11件の内訳は次のとおりです。

#### a. 給付金(5件・1,300,000円)

相続放棄のお申し出がありました。放棄された相続人以外の新たな相続人が判明したため、当該相続人における相続放棄の有無を確認中のもの。その結果が判明次第、最終的な手続きを完了いたします。(3件・2契約者・1,180,000円)  
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ないなどの事情により連絡できていないもの。これらの事案については、これ以上の追跡は困難と考えております。(2件・2契約者・120,000円)

#### b. 返戻金等(6件・240,251円)

解約返戻金(3件・2,000円)

住民票を取付けるなどの手を尽くしましたが住所の確認ができないもの(2件・1,000円)、海外移住していることが判明したものの連絡先の確認ができないもの(1件・1,000円)です。これらの事案についてはこれ以上の追跡は困難と考えております。

解除返戻金(2件・8,526円)

相続人不明のため受取人の確認をしているもの等(2件・8,526円)です。

団体保険配当金(1件・229,725円)

既にお客様に内容をご説明済みであり、現在、お支払方法やお支払時期につきお客様のご意向を確認中のものです。

## (2) 保険金・給付金の「請求勧奨」事案のお支払い状況

平成19年4月13日時点でお客様に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2,036件を抽出し、その後、「既に支払済みであったもの」「既に支払事由に該当しないことをご客様に確認していたもの」等を精査した結果、お客様へのご請求のご案内(「請求勧奨」)の対象契約は762件(契約数ベース)となりました。

この762件を対象に請求勧奨を行い、456件(保険種目ベースでは574件)について追加的なお支払いを完了いたしました(3)。また、236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しております。

なお、残る70件のうち、57件については、医療機関の事情等(4)により現在も請求手続き中であり、13件についてはお客様と連絡が取れない等の事情(5)により、9月末までにお支払いが完了しておりません。

(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<br>(4) | お客様からご請求の意思確認ができていない等の事案<br>(5) |
|---------|-------------|---------|-----------------------------|------------------|---------------------------------|
|         | 件数(件)       | 金額(百万円) |                             |                  |                                 |
| 契約数ベース  | 456         | 108.6   | 236                         | 57               | 13                              |
| 保険種目ベース | 574         | 同上      | -                           | -                | -                               |

(4) 下記a.をご参照ください。

(5) 下記b.およびc.をご参照ください。

### 「請求勧奨」対象契約のうち、現在対応中の事案(70件)

**(請求手続き中またはお客様のご請求意思確認中のため、追加的なお支払いを要するか否かが確定できていない事案)**

請求勧奨事案につきましては、順次お客様にご案内してまいりましたが、平成19年9月末時点で追加的なお支払いができるか否かが確定できていない契約は、合計70件となっております。内訳は次のとおりです。

#### a. 請求手続き中の事案(57件)

弊社におきましては、請求勧奨漏れがあったことを重く受け止め、お客様からのご了解を得て、弊社がお客様に代わって医療機関から診断書を取得する対応を行っておりますが、主治医の退職や長期海外出張等の事情により、診断書発行に日時を要しているなどの事情があるものです。引き続き、医療機関にご協力をお願いし、速やかに追加的なお支払いの要否を確認してまいります。

#### b. お客様からご請求の意思確認ができていない事案(10件)

お客様に追加的なお支払いができる可能性がある旨のご案内をしているものの、お客様の体調不良やご家庭の事情等により、ご請求の意思確認に至っていないものです。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。

#### 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(3件)

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、死亡した受取人の遺族の有無およびその住所の確認に日時を要するなどの特別な事情によりご案内できていないものです。引き続き可能な限りの手を尽くしてまいります。

### (3) 遅延利息

2001年度～2005年度の保険金・給付金の支払済事案に関する「遅延利息」につきましては、平成19年4月13日の報告には含めておりませんでした。その後新たに調査の対象範囲に加え、現在、検証作業を実施しております。

約13万件(請求件数ベース)の請求書類の目視点検を行い、平成19年9月末時点では456件の付利金額の不足を確認しております(付利不足金額は約190万円)。調査完了まで約200件を残す状況となっておりますので、早急に最終的な件数・金額を確定するとともに、追加的な支払を要することが判明した事案については、順次お客様にご案内し、お客様と連絡が取れない等の事情のある事案を除き、平成19年11月末までにお客様へのお支払いを完了させる予定です。

( 6 ) 1 . ( 1 ) は、遅延利息による追加的なお支払いを含んでおりません。

## 2. 再発防止策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、平成19年4月13日に公表いたしましたとおり、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ております。平成19年9月末時点の再発防止策の取組状況は、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、それぞれ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、本年度は入社3年目以上の支払査定者全員を受験させることとしております。</li> <li>保険金部内において支払内容・手続きの適正性の事前・事後点検を行っている支払審議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>保険金部に設置している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するとともに、支払審議チームのチェック項目として追加し、支払請求事案のチェック態勢の強化を図っております。</li> <li>平成19年4月13日にご報告しております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まいります。</li> </ul>   |
| 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>a. ご契約時<br/>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。<br/>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>b. 契約期間中<br/>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>c. 保険金等の請求受付・支払時<br/>請求勸奨基準および事務フローを整備するとともに、漏れなく請求勸奨を行い、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>d. その他のお支払い時<br/>お客様に失効返戻金等を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。<br/>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。</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、システム的なサポートを大幅に強化したシステムに刷新すべく、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 | <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一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。<br/>(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> </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一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。<br/>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、9月末までに既に3回開催され、都度、取締役会への報告も行っております。</li> <li>・保険金等支払管理に関するすべての事項については、社長を委員長とする取締役会委員会「保険金等支払管理委員会」で一元的に審議することとしており、平成19年7月の同委員会の設置以降、次のような事項について審議し、諸問題の解決を図っております。 <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」の策定</li> </ul> </li> </ul> |

|         |  |
|---------|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <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・不払状況（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 - 保険金グループの現況と革新案</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 四半期保険金給付金支払事務リスク</li> <li>・2007年度第 四半期(お客様のご不満・要望分析)</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、10月末完了を目処に、現在、内部監査を行っております。</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年度内に監査を実施する予定です。</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の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、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