

## 保険金等のお支払い状況の調査結果について

明治安田損害保険株式会社(社長 西 清二)では、2005年8月17日に弊社ホームページにてご報告させていただきましたとおり、主たる保険金に付随してお支払いすることができる費用保険金等の一部にご案内漏れが発生し、お支払いができていないことが判明いたしました。今般、その調査結果がまとまりましたのでご報告申し上げます。

現在、ご案内漏れのございましたお客さまへは、ご確認がとれ次第、保険金等の追加お支払いの手続きに入らせていただいております。

このようなご案内漏れがありましたことにより、お客さまに多大なご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

今後は、引き続き保険金等の追加お支払いを速やかに進めてまいりますとともに、社内におきましては、業務のいっそうの適正化をはかり、再発防止に努めてまいります。

### 1. 調査結果の概要

過去3年間(2002年4月～2005年3月)に保険金等をお支払い済みのご契約を対象として調査を実施いたしました。その結果、1,216件のご契約につきまして、費用保険金等を追加してお支払いできることが判明いたしました。詳細につきましては、別紙のとおりであります。

### 2. 原因

保険金のお支払い手続きの際に、当社からのご案内が不十分であったことや保険金支払い時のチェック機能に不十分な点があったことが主な原因と考えております。

### 3. 再発防止策

今後、このようなご案内漏れが生じないよう、以下のとおり再発防止策を講じます。

- ・費用保険金等のお支払い要否を確認するためのチェックシートを作成し、保険金お支払いにあたって、事前に担当者が確認するよう徹底いたします。
- ・保険金お支払い後には、費用保険金等のお支払いを不要としたご契約をシステム抽出し、事後点検を定期的に行うようにいたします。
- ・保険金支払部門における研修体制の充実・強化を図るとともに、保険金支払いに関するマニュアル等にお客さまへの確認のポイントなどを表示するなどして、均質なサービスのご提供ならびにお客さまサービスの一層の向上に努めてまいります。
- ・保険金支払部門による自主点検項目に費用保険金等に関する項目を追加するとともに、社内監査・検査時においても費用保険金等に関する事後検証を行ってまいります。

### 4. お問い合わせ窓口

弊社では、本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口を設置しております。ご不明な点がございましたら、下記窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

【お客さま専用お問い合わせ窓口】

<フリーダイヤル> 0120 - 588 - 924

<受付時間> 午前9時～午後5時(土・日・祝日を除く)

携帯電話・PHSからもご利用いただけます

## 保険金等の追加支払い調査結果

2005年9月20日現在

保険種類	追加支払対象保険金		事故発生件数 (件)	追加支払 対象件数(件)	追加支払見込 金額(千円)	追加支払 発生率	
自動車 保険	車両保険	代車等臨時費用	35,994	147	5,676	0.41%	
		盗難代車臨時費用		36	2,191	0.10%	
		全損時臨時費用		59	2,736	0.16%	
		分損時諸費用		20	200	0.06%	
		積載物産損害(身の回り担保)		4	268	0.01%	
	対人賠償	人身傷害	臨時費用	15,145	761	16,000	5.02%
		搭乗者傷害	臨時費用	2,118	134	3,040	6.33%
			搭乗者傷害保険	12,425	26	1,025	0.21%
		臨時費用	1		1,000	0.01%	
	小計			65,682	1,188	32,136	1.81%
傷害保険			73,466	0	0	0.00%	
小計			73,466	0	0	0.00%	
火災保険	臨時費用		4,613	16	543	0.35%	
	全損時特別費用			1	808	0.02%	
	新価差額費用			9	1,562	0.20%	
小計			4,613	26	2,913	0.56%	
新種保険			7,988	2	3,000	0.03%	
小計			7,988	2	3,000	0.03%	
総計			151,749	1,216	38,049	0.80%	

(注1)上記数値は、過去3年間(2002年4月~2005年3月)において保険金等をお支払い済みである契約を対象に調査した結果であり、件数は確定したものを、金額は現時点での見込みを記載しております。(旧安田ライフ損害保険と旧明治損害保険の合算数値です。)

(注2)対人賠償には、自損事故を含めております。自損事故については、追加支払いは発生しておりません。

## < ご参考：お支払いする主な保険金の概要 >

### 【自動車保険】

#### (1) 車両事故に係る費用保険金

- ・ 車両: 代車等費用保険金（旧明治損害保険でご契約の場合）  
車両保険がお支払いの対象となる事故で、ご契約のお車が使用不能となった場合に、修理している期間または買い替えまでの期間に応じてお支払いします。
- ・ 車両: 代車費用保険金（旧安田ライフ損害保険でご契約の場合）  
車両保険がお支払いの対象となる事故に伴い代車を借り入れた場合に、借り入れた日数に応じてお支払いします。
- ・ 車両: 盗難に関する代車等費用保険金  
車両保険がお支払いの対象となる事故で、ご契約のお車が盗難にあい、使用不能となった場合に、お支払いします。
- ・ 車両: 全損時諸費用（臨時費用）保険金  
車両保険がお支払いの対象となる事故で、ご契約のお車が全損になった場合に、お支払いします。
- ・ 車両: 分損時諸費用保険金  
車両保険がお支払いの対象となる事故で、ご契約のお車を弊社が特に指定する修理工場で修理した場合に、お支払いします。
- ・ 車両: 積載動産または身の回り品に関する保険金  
偶然な事故で、ご契約のお車の車内、トランク内またはキャリアに固定された日常生活用に供する個人所有の動産（除く金券、貴金属、動物等）に生じた損害に対してお支払いします。

#### (2) 人身事故に係る費用保険金

- ・ 対人: 臨時費用保険金  
対人賠償保険がお支払いの対象となる事故で、相手方（被害者の方）が一定期間以上入院した場合や、死亡した場合に、お支払いします。
- ・ 人身傷害: 臨時費用保険金  
人身傷害保険がお支払いの対象となる事故で、被保険者が受傷し、一定期間以上入院した場合や、死亡した場合に、お支払いします。
- ・ 搭乗者傷害保険金: 医療保険金  
搭乗者傷害保険のご契約があるお車の事故で、ご契約車両に搭乗中の方が受傷した場合に、入通院日数に応じた額（日数払）または受傷された部位・症状および程度に応じた額（部位・症状・程度別）をお支払いします。
- ・ 搭乗者傷害保険: 臨時費用保険金  
搭乗者傷害臨時費用担保特約付き搭乗者傷害保険のご契約があるお車の事故で、ご契約車両に搭乗中の方が死亡された場合に、お支払いします。

## 【火災・新種保険】

### (1)火災保険に係る費用保険金

- ・臨時費用保険金

火災、落雷、風災などの事故によって保険の対象物に損害が生じた場合に、損害保険金のほかにご契約者様が臨時に必要とされる費用に対してお支払いします。

- ・特別費用保険金（価額協定保険特約）

火災などの事故によって保険の対象物が全損となった場合に、損害保険金のほかにお支払いします。

- ・新価差額費用保険金

積立生活総合保険において、火災、落雷、風災、物体衝突、給排水設備に生じた事故による水濡れなど（水災、盗難事故などを除く）によって保険の対象物に損害が生じた場合、再調達価額によって定めた損害額が時価額によって定めた損害額を上回った場合に、お支払いします。

### (2)新種保険に係る費用保険金

- ・臨時費用保険金

偶然な事故により保険の対象物に損害が生じた場合に、損害保険金のほかにご契約者様が臨時に必要とされる費用に対してお支払いします。

以 上