

平成18年10月5日

各位

明治安田損害保険株式会社

付随的な保険金の支払漏れに関する再調査結果等について

明治安田損害保険株式会社（社長 西 清二）は、付随的な保険金の支払漏れに関し、平成17年11月25日に金融庁から業務改善命令を受け、現在、業務改善計画に基づき再発防止にむけた取組みを鋭意進めております。

これまで、業務改善計画に基づき付随的な保険金のお支払い状況に関する再調査を実施してまいりましたが、その結果等につきましてご報告申し上げます。

本件に関しまして、ご契約者および関係者のみなさまに多大なご迷惑をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

弊社では、保険会社の基本的かつ最も重要な機能である保険金のお支払いにおいてこのような事態が生じたことを厳粛に受け止め、引き続き保険金支払管理態勢等の抜本的見直し・改善等に徹底して取り組むことにより、お客さまからの信頼の回復に努めてまいります。

記

1. 再調査結果

今般の再調査では、よりお客さまの視点にたち、付随的な保険金のお支払いの対象となり得る様々なケースを再度精査のうえ、調査範囲、調査手順・方法等を検証し、平成18年9月末までに本件調査を行ないました。

その結果、付随的な保険金の支払漏れの総件数は1,599件となり、平成17年11月に公表した調査結果（以下、前回調査）から375件増加いたしました。（詳細は別紙をご参照ください。）

※支払漏れの大半を占める自動車保険（支払漏れ総件数1,599中1,569件）につきましては、平成16年1月以降、合併前の旧安田ライフ損害保険株式会社ならびに旧明治損害保険株式会社において、それぞれ販売を停止しております。

【追加的に支払漏れが判明した主な理由】

- ①主に自動車保険において、各種保険金の組み合わせについて前回調査時に確認できていなかった組み合わせを確認、精査したこと
- ②前回調査時において、点検ミスやデータ抽出時のミスなど、作業手順面での不備等が存在したこと

なお、前回調査時に付随的な保険金の支払漏れのありましたご契約者のみなさまへは、転居先不明等の事情のある場合を除き、お支払いをほぼ完了しております。また、今般、新たに支払漏れが判明いたしましたご契約者のみなさまへは、現在、順次お支払い手続きを進めさせていただいております。

2. 再発防止への取組み状況

現在、弊社では、今般のような事態を二度と発生させぬよう、業務改善計画に基づき、以下のとおり態勢面での強化、見直しをはかっております。

特に、保険金支払管理態勢につきましては、保険金支払部門の要員増強や外部コンサルタントの活用等、経営資源を重点的に配分し、態勢の抜本的な再構築に努めております。

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

ア. 保険金支払部門の業務運営上の重要事項（保険金支払状況、再発防止策の進捗状況等）について、取締役会等への付議・報告事項とし、経営陣が随時、業務運営に関与する体制といたしました。

あわせ、保険金支払部門と関連部門との十分な連携を確保する観点から、役員の業務担当範囲の見直し等を実施いたしました。（平成17年10月以降、順次実施）

イ. 保険金支払部門および商品開発部門の業務運営方針を取締役会で決議するとともに、社内に周知いたしました。（平成18年1月実施）

ウ. 保険金支払部門に、支払漏れ未然防止策の立案、実施状況の管理等を行なう組織を新設いたしました。また、コンプライアンス部門および内部監査部門の体制強化等を行ないました。（平成18年1月以降、順次実施）

(2) お客さまに対する説明態勢の見直し・整備

募集時に使用する各種資料や、保険金請求時等におけるお客さま向けご案内書類等について、付随的な保険金に係るご説明の追加等、必要な改定を行ないました。

（平成17年11月以降、順次実施）

(3) 商品開発態勢の見直し・整備

商品開発・改定時等における保険金支払部門と商品開発部門、事務・システム部門等との連携を強化するため、「商品開発委員会」等を新設し、部門横断的な協議体制を再整備いたしました。（平成18年1月実施）

(4) 保険金支払管理態勢の検証・見直し

ア. 保険金支払事務各工程での点検プロセスや事後点検要領を見直すとともに、付随的な保険金の支払漏れを防止するためのシステム対応等を実施いたしました。（平成17年10月以降、順次実施）

イ. 保険金支払部門の使用する業務規定・事務マニュアル、事務帳票等の改定を行なうとともに、同部門の教育研修体系を見直しました。（平成17年11月以降、順次実施）

ウ. 過去の保険金のお支払いに関するお客さまからのご照会等に対応する専用窓口（フリーダイヤル）の設置等を行ないました。（平成17年8月以降、順次実施）

弊社では、保険金をお支払いした事案等に関し、適切な対応が確保されているか継続的に検証してまいります。また、お客さまからの過去の保険金のお支払いに関するお問い合わせについても、迅速・的確に対応してまいります。

【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

以 上

付随的な保険金の支払漏れに関する調査結果

平成 18 年 9 月 29 日現在

(単位：件、千円、%)

保険種類	追加支払対象保険金	事故発生 件数 ①	前回調査結果		今回調査結果		左記の合計		参考	
			追加支払 対象件数	追加支払 見込金額	追加支払 対象件数	追加支払 見込金額	追加支払 対象件数 ②	追加支払 見込金額	追加支払 発生率 ②/①	
自動車保険	車両保険	35,997	代車費用保険金	144	5,750	1	15	145	5,765	0.40
			盗難代車臨時費用保険金	35	2,101	4	285	39	2,386	0.11
			全損時諸費用保険金	58	2,714	21	1,028	79	3,741	0.22
			分損時諸費用保険金	20	200	0	0	20	200	0.06
			積働動産損害(身の回り担保)保険金	4	268	0	0	4	268	0.01
	対人賠償	15,148	臨時費用保険金	776	16,300	84	1,940	860	18,240	5.68
			搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合	0	0	6	638	6	638	0.04
	自損事故	死亡・後遺障害・医療保険金 (搭乗者障害保険支払事案で未払いの場合)	0	0	52	5,994	52	5,994	0.34	
	無保険車	搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合	0	0	4	19,958	4	19,958	0.03	
	人身傷害	2,119	臨時費用保険金	134	3,040	21	500	155	3,540	7.31
			搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合	0	0	66	15,203	66	15,203	3.11
			対人賠償保険支払事案で未払いの場合	0	0	20	6,161	20	6,161	0.94
	搭乗者傷害	12,431	臨時費用保険金	1	1,000	0	0	1	1,000	0.01
			医療保険金(死亡・後遺障害 保険金支払事案)	2	18	0	0	2	18	0.02
			死亡・後遺障害・医療保険金 (人身傷害保険支払事案で未払いの場合)	22	640	40	7,340	62	7,980	0.50
			死亡・後遺障害・医療保険金 (対人賠償保険支払事案で未払いの場合)	0	0	54	16,285	54	16,285	0.43
小計		65,695	1,196	32,030	373	75,347	1,569	107,377	2.39	
傷害保険	入院保険金・手術保険金の対象 日数延長特約	78,064	0	0	2	75	2	75	0.003	
小計		78,064	0	0	2	75	2	75	0.003	
火災保険	臨時費用保険金	4,681	16	543	0	0	16	543	0.34	
	全損時特別費用保険金		1	808	0	0	1	808	0.02	
	新価差額費用保険金		9	1,562	0	0	9	1,562	0.19	
小計		4,681	26	2,913	0	0	26	2,913	0.56	
新種保険	臨時費用保険金	8,036	2	3,000	0	0	2	3,000	0.02	
小計		8,036	2	3,000	0	0	2	3,000	0.02	
総計		156,476	1,224	37,943	375	75,422	1,599	113,366	1.02	

(注1) 上記数値は、過去3年間(平成14年4月～平成17年6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) 前回調査結果は、平成17年11月に公表した件数・金額です。今回調査結果は、平成18年9月末までの再調査により追加的に判明した件数・金額です。

なお、前回調査結果の公表時(平成17年11月)における追加支払対象件数は1,226件でありましたが、その後の再精査により、2件について支払漏れに該当しないことが判明いたしました。

(注3) 平成18年9月29日現在での支払完了状況は、進捗率89.5%となっております。