

平成18年12月12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係る調査完了時期等について

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係る調査完了時期等に関し、平成18年12月8日付で金融庁に報告書を提出いたしましたので、ご報告申し上げます。

付随的な保険金の支払漏れにつきましては、昨年より、お客さまの視点に基づき調査を進めてまいりましたが、現時点で調査を完了できておらず、お客さま、関係各位に多大なるご心配、ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊社では、今般の調査完了時期等の報告にあたり、お客さまへ保険金のお支払いが可能となるさらなるケースがないか、深度ある調査を徹底することが、損害保険会社としての責務を果たすものとの認識にたち、調査を継続することといたしております。

あわせて、今般の調査には、全社をあげて取り組むとともに、これまで進めてまいりました業務改善への取り組みを引き続き徹底し、お客さまからの信頼の早期回復に努めてまいります。

記

1. 調査が最終的に完了する時期

平成19年3月末までに調査を完了いたします。

2. 上記1において報告した時期に調査を完了すると判断した根拠、調査態勢等

(1) 調査の主な対象

弊社では、自動車保険につきまして、臨時費用保険金等に加え、自社が保有する情報に基づき、各種保険金の組み合わせを中心に調査を進めてまいりました。

今般の調査では、さらに他の保険会社が保有する情報等を確認することでお支払いが可能となるケース等が存在するものと判断し、これらを中心に追加調査を行なってまいります。

なお、その際、他の保険会社が保有するお客さま情報のお取り扱い等につきましては、対応に十分な注意を期してまいります。（(2) ③ご参照）

(2) 調査態勢

①保険金支払部門の態勢

保険金支払部門の要員は、これまでも順次増強してまいりましたが、今般の調査にあたって、さらなる経営資源の投入が必要と判断し、新規の要員採用等を含め、約130名体制（弊社従業員の約半数）で本件に関する調査を実施してまいります。

②全社態勢

従前より社内に、社長を本部長とする「特別体制本部」を設置してまいりましたが、その機能をいっそう強化しております。具体的には、本件対応を経営の最優先事項として、調査に係る全社的な連携態勢、進捗状況のフォロー、調査内容の適切性に係る検証等を徹底してまいります。

③お客さま対応態勢

本件に関するお客さま対応につきましては、従前から専用窓口を設け万全な対応に努めてまいりました。今般の調査では、他社の保有する情報を弊社が確認することにご同意いただく等、お客さまへのご協力をお願いするため、社内に同意確認専用のお客さま対応組織を設置し、対応してまいります。

(3) 調査完了時期の判断根拠

上記のとおり、今般の調査は、弊社内における態勢整備はもとより、他の保険会社への確認や、お客さまへのご協力をお願いし、調査を進めることが必要となります。他社等への確認、お客さまへのご協力をお願いする期間を見積もったうえで、平成19年3月末までに調査を完了できるものと判断いたしております。

弊社では、お客さまからの保険金のお支払いに関するお問い合わせ等につきまして、以下の専用フリーダイヤルにてお受けしております。

【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