

平成19年4月6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18年11月17日付保険業法第128条第1項に基づく報告命令に基づき、平成19年3月末までに調査を完了いたしました。当社としては、業務改善計画の一環として、より幅広い見地から付随的な保険金の支払漏れを調査するとともに、お客さまから事故のご連絡をいただいたご契約全般について、自主調査を行なっております。

今般、その中で付随的な保険金の支払漏れに係る調査結果につきまして、下記のとおりご報告申し上げます。

保険会社の基本的かつ最も重要な責務である保険金支払業務において、支払漏れという事態を生じさせ、また、調査の完了に長期間を要すこととなり、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、今後とも、お客さまの視点にたった適切な業務運営を確保するため、すでに実施している全社を挙げての業務改善への取り組みを徹底して推し進め、お客さまからの早期の信頼回復に努めてまいります。

記

1. 付随的な保険金の支払漏れに係る調査の概要

(1) 調査内容

弊社では、今回、本件事態の早急な実態解明が損害保険会社としての責務であるとの認識のもと、お客さま視点を最重視し、従来よりも幅広い観点から、次のとおり深度ある調査を行なっております。

- ア. 前回までの調査において、自動車保険につきましては、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含め調査を行ないました。
- イ. 今回の調査では、他の保険会社が保有する情報等を確認することでお客さまへ保険金のお支払いが可能となるケースを中心に調査を行ないました。
- ウ. あわせ、各種保険金の組み合わせについて、前回調査よりも範囲を広げ、よりお客さまの立場にたってお支払いが可能となり得るケースがないか再度検証し、調査を行ないました。

(2) 調査結果（詳細は別紙をご参照ください。）

- ア. 今回の調査により、前回調査に追加で、合計1,058件（お支払見込額170,424千円）の支払漏れが判明いたしました。
- イ. その結果、付随的な保険金の支払漏れの総件数は2,657件（お支払見込額283,790千円）となりました。

※1 前回調査における支払漏れ件数：1,599件

※2 調査対象：平成14年4月から平成17年6月までの間においてご対応を完了したご契約

※3 支払漏れの大半を占める自動車保険（支払漏れ総件数2,657件中2,626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、すでに販売を停止しております。

(3) 追加で支払漏れが判明した要因

今回の調査におきまして、誠に遺憾ながら追加で支払漏れが判明いたしました。その主な要因は、調査範囲を可能な限り幅広く設定した結果、次のとおりお支払が可能となるケースが判明したことによるものです。

- ア. 自動車保険において、他社等が保有している支払関連情報（「損害額」、「過失割合」等）を確認することにより、他社から支払われる保険金との差額等（人身傷害補償保険等）のお支払いが可能であるケースが判明したため
- イ. 自動車保険の各種保険金の組合せについて、「他の主たる保険金に付随する臨時費用保険金」までさらに対象を広げ調査したため
- ウ. その他、社外の第三者意見等をふまえ、追加してお支払いが可能と判断した事案があったため

(4) お客さまへのご対応状況

- ア. 前回調査時まで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。（完了率 94.6%）
- イ. 今回、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。

なお、転居先不明等により、連絡をお取りすることができなかつたご契約者につきましては、本件に関する「お問い合わせ窓口」を引き続き設置し、お客さまからお申し出をいただいた場合に、すみやかに対応できる態勢を継続いたします。

2. 再発防止への取組み状況

弊社では、経営管理態勢ならびに保険金支払管理態勢等の抜本的再構築にむけ、現在、再発防止への取組みを進めております。今後とも、この取組みを徹底し、早期の態勢整備をはかってまいります。

【主な再発防止策】

(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要員増強等の体制強化等を行ないました。（平成 18 年 1 月以降、順次実施中）

- エ. 保険金支払部門から独立して、客観的な立場から、適切な保険金支払管理態勢の整備や約款の解釈・査定基準等の基本方針等に係る企画・立案、業務遂行状況の検証等を行なう組織として、「保険金支払業務審査室」を新設いたしました。（平成 19 年 1 月）

(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マニュアル・帳票類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、順次実施中)

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。あわせ、お客さまお申出への対応要員を順次増強しております。(平成 17 年 8 月以降、順次実施中)

エ. お客さまからの保険金支払に関するご照会やご不満等について、第三者である社外の専門家が直接ご相談をお受けする「不服申立制度」を新設いたしました。(平成 19 年 4 月)

(5) お客さまへの情報開示

お客さまへの積極的な情報開示を推進するため、弊社で受け付けたお客さまからのお申出・苦情等について、ホームページ上での開示を実施いたしました。(平成 18 年 10 月以降、半期毎に実施)

3. その他

今般の調査結果をふまえ、関係者に対し厳正な社内処分を行なう予定であります。

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、引き続き、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> 0 1 2 0 - 5 8 8 - 9 2 4
<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 19 年 3 月 31 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	前回までの調査結果		今回調査結果		左記の合計		参考 追加支払 発生率 ②/①	
			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		
自動車 保険	車両保険	35,997	代車(等)費用保険金	145	5,765	0	0	145	5,765	0.40
			盗難に関する代車等費用保険金	39	2,386	0	0	39	2,386	0.11
			全損時諸費用保険金	79	3,741	57	1,955	136	5,696	0.38
			分損時諸費用保険金	20	200	0	0	20	200	0.06
			積載物損害(身の回り品担保)保険金	4	268	0	0	4	268	0.01
	対人賠償	15,148	臨時費用保険金	860	18,240	22	600	882	18,840	5.82
			搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合	6	638	6	266	12	905	0.08
	自損事故	死亡・後遺障害・医療保険金 (搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合)	52	5,994	236	18,809	288	24,803	1.90	
	無保険車	搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合	4	19,958	0	0	4	19,958	0.03	
	人身傷害	2,119	臨時費用保険金	155	3,540	119	2,960	274	6,500	12.93
			搭乗者傷害保険支払事案で未払いの場合	66	15,203	566	118,095	632	133,299	29.83
			対人賠償保険支払事案で未払いの場合	20	6,161	0	0	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
			後遺障害保険金(医療保険金支払事案)	0	0	51	27,700	51	27,700	0.41
			死亡・後遺障害・医療保険金 (人身傷害補償保険支払事案で未払いの場合)	62	7,980	0	0	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)	54	16,285	0	0	54	16,285	0.43
	小計		65,695	1,569	107,377	1,057	170,385	2,626	277,763	4.00
	傷害保険	入院保険金および手術保険金 支払日数延長特約	78,064	2	75	0	0	2	75	0.003
小計		78,064	2	75	0	0	2	75	0.003	
火災保険	臨時費用保険金	4,681	16	543	1	39	17	582	0.36	
	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	1	39	27	2,952	0.58	
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	1,599	113,366	1,058	170,424	2,657	283,790	1.70	

(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18年9月末までの調査により判明した件数・金額です。

今回調査結果は、平成19年3月末までの調査により追加で判明した件数・金額です。