

平成18年11月1日

各位

明治安田損害保険株式会社

第三分野商品に係る不払事案に関する検証結果について

明治安田損害保険株式会社（社長 西 清二）は、保険業法第128条第1項に基づく報告命令に基づき、第三分野商品に係る過去5年間の不払事案（保険金のお支払事由に該当しないと判断された事案）について適切性等に関する検証を行ない、その結果をとりまとめました。

検証の結果、誠に遺憾ながら、保険金のお支払事由に該当しないとの判断が不適切であった事案が2件判明いたしましたことをご報告申し上げます。

不適切な対応のあった2件はいずれも、お支払い条件等の確認にあたり、担当がお支払いできない事由に該当するものと誤認し、お支払いの対象外としたものであります。

保険会社の最も重要な機能である保険金支払業務において、このような事態を招きましたことを深く反省し、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心よりお詫び申し上げます。

不適切な対応のあったお客さまに対しましては、丁重にご説明のうえお詫び申し上げるとともに、速やかにお支払手続きを行なってまいります。

弊社では、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ましたことを厳粛に受け止め、現在、業務改善計画に基づき保険金支払管理態勢の抜本的見直し・改善にむけた取組みを進めております。

今般判明した不適切な対応につきましても、この保険金支払管理態勢の見直しの一環として徹底した改善策を講じ、お客さまからの信頼の回復に努めてまいり所存であります。

なお、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