

【保険金のお支払いに関する調査】

1. 付随的な保険金の支払漏れに係る調査結果

(1) 調査内容

昨年12月8日にご報告のとおり、当社は、昨年9月29日にご報告しました「臨時費用保険金等の支払漏れに係る調査」に加えて、自動車保険の各保険金の組合せのうち、一方の保険金が支払われている場合に、他方の保険金が支払われる可能性がある事案について、以下の調査を追加で実施しました。

- ①対人賠償保険支払済みー人身傷害補償保険支払確認
- ②搭乗者傷害保険支払済みー人身傷害補償保険支払確認
- ③無保険車傷害保険支払済みー人身傷害補償保険支払確認
- ④搭乗者傷害保険支払済みー対人賠償保険（被保険者車両同乗者）支払確認
- ⑤搭乗者傷害保険支払済みー無保険車傷害保険支払確認
- ⑥人身傷害補償保険支払済みー対人賠償保険臨時費用支払確認
- ⑦対人賠償保険・人身傷害補償保険・自損事故保険（死亡）支払済みー搭乗者傷害保険（死亡）支払確認
- ⑧搭乗者傷害保険（死亡）支払済みー自損事故保険（死亡）支払確認
- ⑨上記①～⑧において付随して支払われる費用・特約等の支払確認

(2) 調査結果

今般の調査の結果、追加で保険金のお支払いを要すると見込まれる事案が19,009件（お支払い見込み金額1,757百万円）判明しました。 **別紙1**

今般の調査において、お支払い見込み件数のうち約8割の事例は、事故によりおけがをされたお客さまに当社が搭乗者傷害保険金をお支払いしましたが、人身傷害補償保険金のご請求手続きがなく、事故の相手方に対人賠償をご請求になったケースです。

このケースでは、相手保険会社から十分な対人賠償の補償を受けられていたか、お客さまの過失分を減額されていないか、などを確認・調査した結果、追加でお支払いができることが判明したものです。

なお、今般の調査結果を含め、付随的な保険金の支払漏れのお支払い見込み件数は48,495件、お支払い見込み額は3,383百万円となりました。 **別紙2**

(3) お客さまへの対応ならびに改善策

①お客さまへの対応

- a. 全国の保険金支払部門の拠点（140ヶ所）ごとに設置した「お客さまセンター」に、420名を常駐させ、緊急スタッフを約1,600名配置しました。また、本社内勤部門よりのべ約700名、営業部門よりのべ約3,200名、さらに保険金支払部門よりのべ約2,000名を動員し、丁寧かつ迅速なお客さま対応を行い、調査の結果お支払いが必要な案件についてお支払い手続きを進めました。
- b. 社長を本部長とした本社経営陣の下に、総勢150名で構成する「お客さま対応推進本部」を本社に設置し、「お客さまセンター」における全国のお客さまへの対応を最優先課題として対応しました。

②改善策

当社は、以下の取り組みにより、付随的な保険金の支払漏れの再発防止に鋭意取り組んでいます。なお、詳細については、昨年6月26日付の業務改善計画、およびその後の業務改善計画の遂行状況をご確認ください。

- a. 経営管理態勢の改善・強化
 - ・SC品質向上小委員会の設置
 - ・SC監査室・地区監査室の設置
 - ・役員によるTwo-Wayミーティングの実施
 - ・保険金等支払管理態勢の構築に係る方針の策定 等
- b. 顧客に対する説明態勢の見直し・整備
 - ・事故にあわれたお客さまへの案内文書発送
 - ・費用、特約等のチェックシートによるお客さまへのご案内の徹底 等
- c. 商品開発態勢の見直し・整備
 - ・商品委員会の設置
 - ・商品開発、改定に伴い、関連部横断でのリスクアセスメントの実施 等
- d. 支払管理態勢の検証・見直し
 - ・全件モニタリング・検証の継続実施
 - ・保険金等支払部門の要員増強、体制強化
 - ・保険金支払業務に係る規程・マニュアル等の改定
 - ・システムによるチェック機能の強化
 - ・保険金支払業務に関する教育、研修の徹底
 - ・保険金等審査会、本部審査の開催 等

今後も、全ての保険金を適時・適切にお支払いすることを基本として、既にご報告しました業務改善計画を整齊と実行し、公平・公正な保険金支払業務を遂行すべく、保険金支払管理態勢の強化を図ってまいります。

2. 第三分野商品の不適切な保険金不払事案に係る検証の進捗状況

(1) お客様への対応

昨年10月31日に「不払い判断において確認を要する事案」として報告しました975件については、お客様へお詫びならびに十分なお説明を行い、調査・検証を実施しました。

現在の調査進捗状況については以下のとおりです。

- ①追加でお支払いを要すると見込まれる事案が706件判明し、内672件についてお支払い手続きを完了し、お支払い完了率は95.2%となっています。なお、お支払い金額は291百万円となっています。
- ②医師への照会・確認など、あらためて事実関係等の確認や手続きを行った結果、250件については、お支払いの対象外と判明しました。
- ③残りの19件については、現在、確認調査中であるものが13件、お客様の所在が不明でご連絡が取れないものが6件となっています。

別紙3

(2) 改善策

既にご報告のとおり、疾病補償商品の特性に応じた対応を強化し、第三分野商品における適切なお支払いに向けた態勢構築に鋭意取り組んでいます。

詳細については、昨年6月26日付の業務改善計画、およびその後の業務改善計画の遂行状況をご確認ください。

- ①保険金等支払管理態勢の改善・強化
 - a. 医療保険室の設置（集中審査体制）
 - b. 保険金等審査会、本部審査の開催
 - c. 無責、免責事案に係る全件モニタリングの実施
 - d. 始期前発病、告知義務違反に係る社内ルールの整備、徹底 等
- ②契約者保護・契約者利便の改善・強化
 - a. 社員、代理店に対する適切な募集・支払の徹底
 - b. 告知書などの募集帳票の改定
 - c. 商品管理PTの設置（商品販売後の検証態勢の強化）
 - d. お客様相談室の設置（苦情対応態勢の強化）
 - e. 苦情などの情報の開示 等
- ③経営管理・内部監査態勢の改善・強化
 - a. 再発防止に向けた経営陣の関与強化
 - b. 保険金支払に係る内部監査態勢の整備、内部監査項目の拡充 等