

2011年7月8日

迅速・適切な地震保険の保険金お支払いのための取り組み

東日本大震災で被災されたみなさまに心からお見舞申し上げます。

株式会社損害保険ジャパン（社長：櫻田 謙悟）は、東日本大震災発生後、迅速・適切な地震保険の保険金お支払いのために、以下の取り組みを実施しておりますので、お知らせします。

1. 迅速・適切な保険金お支払いのための取り組み

当社は、東日本大震災発生後、いち早く保険金をお支払いするため、全国12か所に災害対策本部・対策室を設置し、社員約2,500名、損害保険登録鑑定人・建築士など社外調査人約600名（合計約3,100名）の応援要員を派遣するなど、全社を挙げた取り組みを実施しています。

また、お支払いした保険金の適切性を確保するために、本社部門によるモニタリングなどを実施しています。特に、お客さまから事故連絡をいただいたものの、結果的に保険金のお支払いに至らなかった事案につきましては、全件点検を行なっています。

あわせて被災地区のお客さまのうち、保険金のご請求をいただいていないお客さまに対しては、電話や訪問によってご連絡を取り、保険金のご請求の意思を確認するなど、適切な保険金のお支払いに努めています。

上記のような対応の結果、7月7日時点では、197,320件のご請求を受け付け、187,883件について対応が完了しています。

2. 社外調査人への損害調査業務の委託について

当社社員以外の社外調査人について、当社は、損害鑑定事務所等に対して、損害保険登録鑑定人・建築士など損害調査能力のある人材の派遣を依頼しています。社外調査人には、事前研修および自立した損害保険登録鑑定人などの同行による実地研修を行ったうえで損害調査業務を委託しています。

また、一部の報道で社外調査人への委託に関し指摘された問題については、当社では以下を実施しています。

- ・当社は、社外調査人が調査した事案について、当社損害調査部門の社員が調査内容や判定内容を全件確認したうえで、保険金をお支払いしています。
- ・当社は、お客さま対応や損害調査能力の観点から社外調査人をチェックし、不十分と判断した場合には、当該社外調査人が実施した調査について、全件調査内容を再調査し、適正な保険金をお支払いしています。また、そのような場合には、調査依頼の委託を解除すると

ともに、当該調査人に支払われた委託料については調査費用を請求しないことを含め、地震保険制度に一切負担を掛けずに対応しています。

なお、当社は、お客さまから、調査内容や判定内容にご不満やご不安をお持ちになるなど、お申し出があった事案については再調査を実施しています。また、最終的にお支払い対象とならなかった案件については、判定結果についてご案内ハガキを送付し、ご不満やご不安をお持ちになった場合はご連絡いただけるようにしています。

当社はこれらのような取り組みを徹底し、迅速・適切な保険金のお支払いに努めていきます。

以 上