

平成19年4月13日

保険金等のお支払状況に係る調査結果について

あいおい生命保険株式会社（社長 戸木田 智秀）は、金融庁から保険業法第128条第1項に基づく報告徴求を受けて、平成13年度から平成17年度までの5年間にお支払事由が発生した事案について、追加的なお支払いに係る調査を実施しました。その調査結果を、以下の通りご報告いたします。

今回の調査では、お支払事由が発生した事案について、既にお客様からご提出された請求書類を1件別に確認しましたところ、お支払い金額が不足している事案が308件あることが判明しました。また、調査をすすめる中で、他のお支払事由にも該当する等の可能性があることから、今後弊社よりお客様にご請求のご案内を行い、必要な書類のご提出をいただく等の調査・確認を要する事案も133件あることが判明しました。

お客様ならびに関係者の皆様にはご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。また、お支払い金額が不足していることが判明しましたお客様に対しましては、お詫びとご説明をさせていただくとともに、速やかにお支払いを開始しております。さらに、調査を要することが判明しましたお客様に対しましては、ご案内をただちに開始いたします。

今後は、既に取り組んでおります再発防止策に加え、更なる保険金支払管理態勢の整備・強化を図ってまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

なお、本件に関するお客様からの個別の事案に係るご照会等は、下記のお客様専用窓口（4/14開設）で受け付けいたします。

【 お客様専用お問い合わせ窓口 】

0120-565-101（通話料無料、携帯電話・PHSからもご利用頂けます。）

[受付時間] 9:00～17:00（土・日・祝を除く）
但し、4/14（土）4/15（日）は受け付けております。

< 本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先 >

1．調査の対象事案

平成 13 年 4 月 1 日から平成 18 年 3 月 31 日までの 5 年間に保険金・給付金等（以下、保険金等）のお支払事由が発生した 29,266 件の全事案について調査を実施しました。

2．調査体制・方法

< 保険金・給付金に関する調査 >

今般の調査は経営の最優先課題として適切かつ迅速に完遂するために、保険金等支払管理部門の社員に加え、本店各部門の社員及び派遣社員を投入し、総勢約 50 名の調査体制を構築した上で、調査レベルに応じた班編成を行い、実施しました。

調査にあたっては、調査要領とチェックシートを作成して調査要員に研修を実施した上で、過去の自主調査において支払漏れが多いと認識している給付金については全事案の点検を網羅的且つ複数回行うとともに、支払漏れの可能性のある特約が付帯された事案をシステムにより抽出して別途調査する手法を併用するなどして、精度の高い点検（１次点検）を行いました。

更に、１次点検で要確認とされた事案について、保険金等支払管理部門の社員が最終点検（２次点検）を行いました。その概要は以下の通りです。

（１）請求書類等の確認により、お支払い金額が不足している事案の調査

ご提出された請求書類等に基づき、お支払事由に該当することが明らかであるにもかかわらず、お支払いされていない、或いはお支払金額に不足のある事案等について調査を実施しました。具体的には以下の通りです。

- 入院給付金支払事案で、入院期間算定誤り・免責日数算定誤り等により、お支払い金額が不足していないか。
- 手術給付金支払事案で、手術倍率の適用誤りにより、お支払い金額が不足していないか。
- 入院給付金のみ支払事案で、手術・高度障害の見落としがないか。
- 支払漏れの可能性のある退院後療養特約、女性医療特約、特定疾病保障特約等、その他の特約給付金の支払漏れがないか。
- 入院・手術給付金支払事案及び死亡保険金支払事案全件で、保険料払込免除の適用漏れがないか。

（２）複数契約の確認が十分でなかった事案の調査

お支払事案の被保険者氏名で名寄せを行い、同一被保険者で複数のご契約がある場合には、他のご契約におけるお支払事由に該当しないか等についても、調査を実施しました。

（３）保険金等のご請求に関するご案内が十分ではなかった事案の調査

保険金等のご請求を受付けした際に、他の保険金等の支払事由に該当する可能性があるにもかかわらず、ご請求の案内が十分でなかったために請求されていない可能性のある事案等について、保険金等支払管理部門の社員が、お支払事由の組み合わせによる調査を実施しました。具体的には以下の通りです。

- 死亡保険金のみ支払事案で、死亡診断書等の記載内容から、即死以外で死亡以前に入院給付金・手術給付金等の支払事由に該当する可能性はないか。
- 入院給付金のみ支払事案で、診断書等の記載内容から、その後、高度障害保険金を支払え

る事由が発生している可能性はないか。

< 満期返戻金・失効返戻金等、各種返戻金に関する調査 >

満期金、失効返戻金等の各種返戻金につきましては、弊社においては、お客様に対して、十分なご案内や請求勧奨・督促を行っている認識しており、また未請求件数の月例管理・把握も行い長期滞留事案の解消に努めていることから、追加的な支払いを要するもの、所謂支払い漏れに該当する事案はないものと判断しております。

3. 調査の結果

項 目	件数	金額	状況
(1) お支払いが不足していた事案	308 件 (54)件	33,393,661 円 (5,428,160)円	調査完了 支払完了
(2) ご請求案内・確認を要する事案	133 件	調査中	案内開始

() 内はうちお支払済み件数・金額です

< お支払い金額が不足していた主な事案 >

保険金等	具体的な内容	件数
入院給付金	○ 同一傷病名で一旦退院後、再入院された場合の入院期間について、重複して 免責日数を控除してしまった。 ○ 死亡保険金請求に付随した入院日数の算定を誤った。 ○ 初期傷病が原因であり、異なる病名で再入院した際の入院期間について、 重複して免責日数を控除してしまった。等	61 件
手術給付金	○ お支払対象となる手術名を間違えて非該当としてしまった。 ○ 診断書の「手術欄」ではなく、「経過欄」に記載されて手術名を見落として しまった。 例) 診療医が管を体内に挿入する手術(胸腔・腹腔ドレナージ、ファイバ ースコープ・カテーテル等 ○ 診断書に複数手術が記載されており、お支払対象となる手術、高い給付倍 率を適用すべき手術を見落としてしまった。 ○ お支払手続き入力ミス及び決裁時の点検が漏れてしまった。等	174 件
退院後療養 給付金	○ 過去の入院給付金請求履歴の点検及び算定が誤っていた。	63 件

4. 発生の原因

上記の通り、追加的な保険金等の支払いを要するに至った事案は、入院・手術関係給付金に集中しており、発生原因は保険金等支払管理部門の担当者の点検・知識不足に加え、決裁者である上位者の点検・指導不足によるものであり、同時に、支払漏れ防止に向けた研修体制の整備、チェックツールやシステムチェック体制の整備、お客様にも支払査定担当者にも分かりやすい請求書類への見直し等が不十分であったことによるものです。

また、お客様からご請求がない事案についても、積極的に請求勧奨・確認をする認識・姿勢が不足していたことによるもので、過去においては経営陣関与の下での保険金等支払管理部門の態勢整備、機能発揮が不十分であったと認識しています。

5．再発防止策

これまで実施してきた自主調査の結果を踏まえ、平成 17 年度以降、鋭意、保険金等支払管理態勢の整備を図ってきておりますが、今般の調査結果を厳粛に受け止め、発生原因分析を踏まえて、一段の保険金等支払管理態勢の強化が必要であると判断し、以下の通り再発防止策を実施及び予定するとともに、今後とも、経営陣のリーダーシップの下、不断の改善に取り組んでまいります。

(1) 保険金等支払管理部門の態勢・機能強化

保険金等支払管理部門における点検態勢の強化

平成 17 年 9 月より、支払漏れチェックシートを作成し、担当者と決裁者によるダブルチェック態勢を構築して支払漏れチェックを強化するとともに、チェックした内容を分析し保険金等支払管理部門で事例研修・勉強会を行い、支払査定担当者の知識・スキルアップを図っております。

更に、平成 19 年 4 月より、今般の調査を踏まえて新たに見直したチェックシートを活用し、一層の点検強化を図ってまいります。

保険金等支払管理部門の要員体制の強化

事案管理・点検態勢の強化及び、お客様に対する丁寧な請求勧奨態勢の確保に向け、平成 18 年度年初から個人保険の保険金等支払管理部門である保険金サービスグループの要員体制増強を最優先課題とし、保険金支払査定経験者の中途採用活動を開始しており、平成 18 年 11 月に派遣スタッフを 1 名増員、平成 19 年 1 月、3 月にそれぞれ 1 名の総合職を増員し、更に、平成 19 年 6 月付で一般職の新規採用を内定しています。

今後とも、中途採用活動を継続的に行い、保険金等支払管理部門の要員体制強化を図ってまいります。

システムチェック態勢の強化

システムチェックにより各種特約の支払漏れ警告メッセージは、担当者のみが端末画面で確認できる仕様となっていたことから、平成 19 年 1 月より、これらメッセージをアウトプット帳票（支払稟議書）に表示し、決裁者も確認できるよう改善しています。

更に、支払事案管理・経過管理の強化、支払漏れチェック機能の強化に向け、次期保険金システムの開発をシステム開発課題の最優先事項とし、平成 20 年度のリリースを目標に平成 19 年 4 月より具体検討に着手します。

(2) 保険金等支払管理部門に対する事後検証、牽制機能の強化

保険金等支払管理部門以外による事後点検態勢の整備

平成 17 年 9 月より、上記 (1) の部門内の複数チェックに加え、保険金等支払管理部門以外のスタッフが、不払判断の適切性及びお支払漏れの有無について事後点検することとしています。

保険金等支払管理部門に対する内部監査の強化

平成 18 年度内部監査計画において、保険金等支払管理部門を最優先部門とし、8 月に内部監査を実施するとともに、その結果を踏まえて、現在、保険金等支払管理業務に関する監査実施要領、及び手順書を整備中であり、平成 19 年 5 月の経営会議において、協議・決定する予定です。

今後とも、保険金等支払管理部門を最重点部門と位置付け、頻度と深度の高い内部監査を実施してまいります。

(3) 保険金等支払に関する規程の整備・見直し

平成 17 年 9 月に、保険金等支払に係る職務権限規程を見直し、部長以下の決裁権限を引き下げ、担当役員・社長決裁事項を増やすとともに、コンプライアンス部門との協議事項を明確化しました。

更に、平成 18 年 7 月には、基本方針等の重要事項について、取締役会及び経営会議の協議・報告事項として明確化しました。

また、平成 17 年 10 月には、不適切な不払事案の調査結果を踏まえ、不払査定基準書を整備するとともに、平成 18 年 10 月には遅延利息支払規程の見直し、改定を実施しています。

弊社におきましては、保険金等支払管理業務に限らず、「お客様の視点」に立った業務運営・諸規程の見直しを経営方針の最重要課題として掲げており、今後とも不断の見直し、改善を図ってまいります。

(4) 経営陣による検証・関与の強化

経営会議等への報告

平成 17 年 9 月より、保険金等支払・不払状況につき、四半期毎に経営会議へ報告を行うこととし、経営陣による検証態勢を強化しています。

保険金等支払管理委員会の設置

平成 18 年 7 月に、経営会議の諮問機関として関連役員・部長及び社外弁護士で構成する「保険金等支払管理委員会」を設置し、保険金等支払管理に係る重要事項、及び詐欺無効等の重大事由不払事案の審議を行うとともに、保険金等支払・不払状況及び保険金等に係る苦情内容の月例検証を行う態勢を構築しています。

適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針の策定

平成 18 年 12 月の取締役会において、役職員に対し、保険金等支払管理業務の重要性を改めて認識させ、取組みの方針を明確化し周知徹底することを目的に、「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を策定しています。

保険金等支払に係る苦情・紛争処理態勢の整備

平成 19 年 1 月の取締役会において、保険金等支払に係る苦情・紛争処理態勢の整備について決議し、保険金等支払管理部門以外の苦情対応窓口の設置、社外弁護士による紛争処理体制の構築、及び苦情・紛争処理規程の整備を行いました。

苦情対応窓口及び社外弁護士が、再調査・再査定が必要と判断した事案については、全件保険金等支払管理委員会で審議の上、経営会議協議・社長決裁事項としています。

(5) お客様への説明態勢の整備・強化

保険金等請求書類の見直し・改訂

平成 18 年 4 月に、お客様がご請求時に必要となる『保険金・給付金請求書（兼同意書）』を改定し、「ご請求種類」欄を区分してご請求内容を記入しやすくしました。これによりお客様のご請求内容を担当者が確認しやすくなりました。

また、『入院・手術証明書（診断書）』の「手術の種類」欄に見落とししやすい手術の種類を細分化して記載し、医師が記入しやすくしました。これにより担当者が手術内容を見落としにくくなりました。

保険金・給付金請求手続きのご案内の強化

平成 18 年 8 月に、保険金・給付金のご請求手続き及び保険金・給付金をお支払いできる場合とお支払いできない場合を、見やすく、分かりやすく解説した内容、並びにお客様からよくあるご質問を Q & A 方式で当社ホームページに掲載しました。

また、平成 18 年 11 月に同内容のパンフレット（ご請求サポート資料）を作成し、当社営業部・支社、業務委託先であるあいおい損保社の課支社に配付して、お客様が保険金等をご請求される際にお渡しするようにしています。

更に、平成 19 年 5 月に、お客様が保険金等のご請求手続きをしていただく際に、お客様ご自身が、ご請求される保険金等の種類、他のご契約の有無等を確認していただくご請求チェックシートを作成し、保険金等請求書類に同封してお渡しする予定です。

また、平成 19 年 7 月までに、今般調査による原因分析を踏まえて、上記パンフレットの内容を、お支払事由ごとの解説を加える等、更に分りやすく見直した改定版を作成するとともに、9 月に毎年 1 回お客様全員に郵送している「ご契約のお知らせ」に同封し、併せて当社ホームページへ掲載することとします。

(6) 商品開発部門との連携強化

弊社におきましては、商品開発・管理規程を整備し、そこに定める商品開発工程に則り、新商品発売・改定前に、保険金等支払管理部門等の関連部門に対し説明会を行い、十分な準備態勢を確保することとしています。

また、保険金等支払管理部門は、営業推進部門・システム開発部門とともに、商品コンセプト策定段階から参画し、保険金等支払管理の観点から意見提言を行うこととしています。

以上の観点から、弊社においては、保険金等支払管理業務が膨大・煩雑になり、且つお客様の請求失念も発生しやすい通院特約等は、開業以来、販売を見合わせておりますが、今後とも商品開発部門と保険金等支払管理部門の一段の連携強化を図ってまいります。

以 上

お支払い対象となる主な保険金・給付金の概要

ご契約いただいた時期によって、お支払い対象となる場合があります。

< 2002 年 1 月末に販売を終了している保険・特約 >

保険・特約の名称	保険金・給付金の種類	お支払い対象となる場合
災害入院特約	入院給付金	特約の責任開始期以後に発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に継続して <u>5 日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の 5 日目からお支払いする給付金です。ただし、事故の日からその日を含めて 180 日以内に開始したご入院に限ります。
疾病入院特約	入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病の治療を目的として、特約の保険期間中に継続して <u>5 日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の 5 日目からお支払いする給付金です。
	手術給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病または発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に病院または診療所において <u>約款所定の手術</u> をされたとき、手術の種類に応じた給付倍率を適用してお支払いする給付金です。
災害退院後療養特約 * 「災害入院特約」とあわせて付加する特約です。	災害療養給付金	特約の保険期間中に、災害入院特約の入院給付金をお支払する入院をされ、その入院給付金の支払われる入院日数が <u>20 日以上（入院給付金の免責日数 4 日を控除した日数）</u> であり、かつ生存して退院されたとき、お支払いする給付金です。
疾病退院後療養特約 * 「疾病入院特約」とあわせて付加する特約です。	疾病療養給付金	特約の保険期間中に、疾病入院特約の入院給付金をお支払する入院をされ、その入院給付金の支払われる入院日数が <u>20 日以上（入院給付金の免責日数 4 日を控除した日数）</u> であり、かつ生存して退院されたとき、お支払いする給付金です。
成人病保障特約 * 「疾病入院特約」とあわせて付加する特約です。	入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した約款所定の「成人病」の治療を目的として、特約の保険期間中に継続して <u>5 日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の 5 日目からお支払いする給付金です。
女性医療特約 * 「疾病入院特約」とあわせて付加する特約です。	入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した約款所定の「特定疾病」の治療を目的として、特約の保険期間中に継続して <u>5 日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の 5 日目からお支払いする給付金です。
こども医療特約 * 「こども保険」に付加する特約です。	災害入院給付金	特約の責任開始期以後に発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に継続して <u>5 日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の 5 日目からお支払いする給付金です。ただし、事故の日からその日を含めて 180 日以内に開始したご入院に限ります。
	疾病入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病の治療を目的として、特約の保険期間中に継続して <u>5 日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の 5 日目からお支払いする給付金です。
	手術給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病または発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>約款所定の手術</u> をされたとき、手術の種類に応じた給付倍率を適用してお支払いする給付金です。

< 現在販売している保険・特約 >

保険・特約の名称	保険金・給付金の種類	お支払い対象となる場合
○ 特定疾病保障保険 ○ 特定疾病保障 定期保険特約	特約死亡保険金	被保険者がこの特約の保険期間中に <u>死亡したとき</u> にお支払いする保険金です。
	特約特定疾病保険金	被保険者がこの特約の保険期間中に <u>特定の疾病により所定の状態に該当したとき</u> にお支払いする保険金です。
	特約高度障害保険金	被保険者がこの特約の保険期間中に <u>所定の高度障害状態に該当したとき</u> にお支払いする保険金です。
災害入院特約（01）	入院給付金	特約の責任開始期以後に発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>継続して2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。ただし、事故の日からその日を含めて180日以内に開始したご入院に限ります。
疾病入院特約（01）	入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>継続して2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。
	手術給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病または発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に病院または診療所において <u>約款所定の手術</u> をされたとき、手術の種類に応じた給付倍率を適用してお支払いする給付金です。
災害退院後療養特約（01） * 「災害入院特約（01）」とあわせて付加する特約です。	災害療養給付金	特約の保険期間中に、災害入院特約（01）の入院給付金をお支払する入院をされ、その入院給付金の支払われる入院日数が <u>15日以上（免責日数はなし）</u> であり、かつ生存して退院されたとき、お支払いする給付金です。
疾病退院後療養特約（01） * 「疾病入院特約（01）」とあわせて付加する特約です。	疾病療養給付金	特約の保険期間中に、疾病入院特約（01）の入院給付金をお支払する入院をされ、その入院給付金の支払われる入院日数が <u>15日以上（免責日数はなし）</u> であり、かつ生存して退院されたとき、お支払いする給付金です。
成人病保障特約（01） * 「疾病入院特約（01）」とあわせて付加する特約です。	入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した <u>約款所定の「成人病」</u> の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>継続して2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。
女性医療特約（01） * 「疾病入院特約（01）」とあわせて付加する特約です。	入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した <u>約款所定の「特定疾病」</u> の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>継続して2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。
こども医療特約（01） * 「こども保険」に付加する特約です。	災害入院給付金	特約の責任開始期以後に発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>継続して2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。ただし、事故の日からその日を含めて180日以内に開始したご入院に限ります。
	疾病入院給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>継続して2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。

保険・特約の名称	保険金・給付金の種類	お支払い対象となる場合
	手術給付金	特約の責任開始期以後に発病した疾病または発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、特約の保険期間中に <u>約款所定の手術</u> をされたとき、手術の種類に応じた給付倍率を適用してお支払いする給付金です。
医療保険	災害入院給付金	責任開始期以後に発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、保険期間中に継続して <u>2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。ただし、事故の日からその日を含めて180日以内に開始したご入院に限ります。
	疾病入院給付金	責任開始期以後に発病した疾病の治療を目的として、保険期間中に継続して <u>2日以上</u> ご入院されたとき、ご入院の1日目からお支払いする給付金です。
	手術給付金	責任開始期以後に発病した疾病または発生した不慮の事故による傷害の治療を目的として、保険期間中に <u>約款所定の手術</u> をされたとき、手術の種類に応じた給付倍率を適用してお支払いする給付金です。
退院後療養特約 *「医療保険」に付加する特約です。	退院療養給付金	特約の保険期間中に、医療保険の入院給付金をお支払する入院をされ、その入院給付金の支払われる <u>入院日数が20日以上</u> であり、かつ生存して退院されたとき、お支払いする給付金です。