

平成19年12月7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 窪田 泰彦）は、平成19年2月1日付で金融庁から保険業法第128条第1項に基づく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」を受けて、平成13年度から平成17年度までの5年間に保険金等の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てまいりましたが、平成19年11月末をもって調査を終了いたしました。

本日、金融庁に調査結果を報告しましたので、その内容をお知らせいたします。

保険金等のお支払業務は保険会社の根幹を成す基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず、多数の追加的なお支払いが生じたことにつき、お客様ならびに関係者の皆様には多大な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。

今後は、こうした事態が発生しないよう、引き続き再発防止策の徹底に取り組むとともに、更なる保険金等支払管理態勢の整備・強化を図り、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

### 記

- ・ 保険金等の追加支払事案に係る調査体制・方法
- ・ 保険金等の追加支払事案に係る調査結果
- ・ 追加的な保険金等の支払いを要するに至った発生原因
- ・ 発生原因を踏まえた再発防止策

#### 【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

**0120-568-390**（通話料無料、携帯電話・PHSからもご利用頂けます。）

[受付時間] 9:00～18:00（土・日・祝祭日及び年末年始を除く）

<本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先>

あいおい生命保険株式会社  
企画部 企画グループ長 金子 利弘 TEL: 03-5420-8312

愛♡追いかけて  
あいおい生命

## ・保険金等の追加支払事案に係る調査体制・方法

以下の調査体制・方法及び調査状況の途中経過につきましては、適宜、経営会議、保険金等支払管理委員会に報告し、経営陣関与の下で実施いたしました。

### 1. 保険金・給付金の調査体制・方法について

#### (1) 調査体制

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・給付金支払部門の社員に加え、本社各部門の社員及び派遣社員を投入して、総勢約 50 名の調査体制を構築した上で、支払査定業務の知識・経験の有無と調査レベルに応じた班編成を行い、調査を実施しました。

#### (2) 調査方法

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・給付金のお支払事由が発生した全事案を対象に、調査を実施しました。

##### 調査対象件数

保険種目ベース：44,237 件（個人保険 43,929 件、団体保険 308 件）

請求書ベース：29,266 件（個人保険 28,963 件、団体保険 303 件）

調査にあたっては、保険金・給付金支払部門の社員が、調査の目的、調査方法及び調査ポイントについて予め作成した調査要領とチェックシート及び診断書等を使用した例示をもとに、各班の調査要員に対して研修を実施し、また、調査期間中においても調査員への個別指導を実施しながら行いました。

また、調査は、お客様からご提出いただいた請求書類を 1 件別に目視確認して行いました。実施した調査の内容は以下の通りです。

##### 請求書類等の確認により、お支払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、また、診断書等の記載内容からお支払いできる可能性のある事案について、以下の通り調査を実施しました。

##### イ) 入院給付金

支払件数が多く、且つ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入院給付金については、以下の視点で、派遣社員を中心に全事案の点検を行い、更に担当者を変えて 2 回点検し（1 次点検）要確認とされた事案について、保険金・給付金支払部門の社員による 2 次点検及び責任者による最終点検を行いました。

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。

##### ロ) 手術給付金・高度障害保険金

入院給付金同様、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手術給付金、

及び高度障害保険金の調査については、以下の視点で、本社部門の社員が全事案の点検を行い（１次点検）、要確認とされた事案について、保険金・給付金支払部門の社員による２次点検及び責任者による最終点検を行いました。

手術給付金支払事案で、手術倍率の単純な適用誤り及び複数手術の記載見落とし等により、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、診断書の「手術欄」にはなく、「経過欄」に記載されている手術名（含む日本語以外の記載）、または高度障害の見落としがないか。

#### 八）その他の特約給付金

支払漏れの可能性のある以下の特約付帯事案をシステムにより抽出した上で、高度な約款知識を有する商品部門の社員を中心に１次点検を行い、要確認とされた事案について、保険金・給付金支払部門の社員による２次点検及び責任者による最終点検を行いました。

退院後療養特約、女性医療特約、成人病特約、がん入院特約、がん診断特約、特定疾病保障特約、特定疾病保険料免除特約

#### 二）保険料払込免除

入院・手術給付金支払事案及び死亡保険金支払事案全件について、保険料払込免除の適用漏れがないか、本社部門の社員が１次点検を行い、要確認とされた事案について、保険金・給付金支払部門の社員による２次点検及び責任者による最終点検を行いました。

また、高度障害・リビングニーズ保険金支払事案の払込保険料免除の適用漏れについては、保険金・給付金支払部門の社員による１次点検及び責任者による最終点検を行いました。

#### 保険金・給付金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・給付金支払部門の社員が、以下の視点で、お支払事由の組み合わせによる調査を実施し、責任者による最終点検を行いました。

死亡保険金のみ請求・支払事案で、死亡診断書等の記載内容から、死亡日、死亡場所などの点検により、即死以外で死亡以前に入院給付金・手術給付金等を支払える事由が発生している可能性はないか。

入院給付金のみ請求・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。

また、個人保険・団体保険間の名寄せを含めて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。

## 2. 遅延利息及び各種返戻金等の調査体制・方法について

### (1) 調査体制

保険金・給付金支払部門及び各種返戻金支払部門の社員に加え、本社関連部門の社員及び派遣社員を投入し、総勢約 20 名体制で調査を実施しました。

### (2) 調査方法

#### 保険金・給付金の遅延利息

保険金・給付金の遅延利息については、「本社受付日」を入力キーとして、システムにより自動的に計算・付加する仕組みとなっているため、「本社受付日」の単純入力誤りはないか、また「遅延利息起算日」の適用に誤りはないかについて、調査を実施しました。

調査にあたっては、保険金・給付金支払部門の社員が作成した 1 次点検手順書に従い、派遣社員への研修を実施した上で、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・給付金のお支払事由が発生した 29,266 件（請求書ベース）の全事案の支払済書類を確認し、請求書類に押印された「書類完備日」とシステム上入力された「本社受付日」の照合を目視により行いました。

1 次点検で要確認とされた支払書類を、保険金・給付金支払部門の社員が再度精査し、当該「本社受付日」が入力された根拠を個別に確認し、遅延利息付加の適否を 2 次点検しました。

更に、「遅延利息起算日」の適用については、2 次点検で適切と判断された事案を、保険金支払管理部門の社員が、その妥当性を最終点検しました。

#### 各種返戻金の遅延利息

各種返戻金の遅延利息計算についても、保険金・給付金同様、「本社受付日」を入力キーとして、システムにより自動的に計算・付加する仕組みとなっているため、「本社受付日」の単純入力誤りはないか、また請求書類に不備があった場合は「不備解消日」を「本社受付日」としてはいますが、その適用に誤りはないかについて、調査を実施しました。

調査にあたっては、各種返戻金支払部門の社員が作成した 1 次点検手順書に従い、派遣社員への研修を実施した上で、平成 13 年 4 月 1 日から平成 18 年 3 月 31 日までの 5 年間に返戻金のお支払事由が発生した 164,465 件の全事案の支払済書類を確認し、請求書類に押印された「受付日」とシステム上入力された「本社受付日」照合を目視により行いました。

1 次点検で要確認とされた支払書類を、各種返戻金支払部門の社員が再度精査し、当該「本社受付日」が入力された根拠を個別に確認し、遅延利息付加の適否を 2 次点検しました。

更に、「不備解消日」の適用については、2 次点検で適切と判断された事案を、保険金支払管理部門の社員が、その妥当性を最終点検しました。

#### 失効返戻金

当社におきましては、従来より、失効契約については、失効時、失効後 4 ヶ月目、失効後 2 年 6 ヶ月目（時効半年前）の計 3 回、ご契約者宛てにご案内を郵送し、復活や解約の手続き案内を行うとともに、失効後 4 ヶ月目、2 年 6 ヶ月目のご案内には、返戻金額を表示した「返戻金請求

書」を同封し、簡便な手続きによる返戻のご案内を行っております。

また、平成 18 年度には、過去 3 年分の失効返戻金未請求契約を対象に、ご案内の再発送と電話連絡による返戻促進一斉取組みも自主的に行っております。

しかしながら、住所不明契約の調査や、ご契約者の意思確認においては、十分に欠けていたとの認識から、平成 13 年 4 月 1 日から平成 18 年 3 月 31 日までの 5 年間に失効となり返戻金が未請求となっている契約について、改めて調査を実施し、返戻促進に取り組みました。

具体的な取組み内容は以下の通りです。

まず、改めてご案内の一斉送付を行い、住所不明で返送された契約については、市区町村役場（個人契約の場合）、法務局（法人契約の場合）への照会を行い、新住所へ再送付し、更に返送されたものについては、住所移転先の履歴が途絶えるまで繰り返し照会・再送付を行いました。

住所が判明し、返送もされず、ご案内がご契約者に届いたと思われるにもかかわらず、ご請求がない契約については、アウトバウンド・コール会社を活用し、電話によるご案内、及びご契約者の意思確認を行いました。

更に、電話で連絡がつかなかったご契約者に対しては、最終確認として、代理店の訪問による請求案内、ご契約者の意思確認を行いました。

#### 解除返戻金

告知義務違反等により契約を解除した場合、約款上、解約返戻金相当額を支払うこととしていますが、解除返戻金についてはオンラインにより試算を行い、表示された金額を手入力して支払う事務となっているため、金額の入力誤りにより過少払いとなっている事案がないかについて、調査を実施しました。

調査にあたっては、平成 13 年 4 月 1 日から平成 18 年 3 月 31 日までの 5 年間に解除返戻金を支払った 553 件の全事案を確認し、まず、保険金・給付金支払部門の社員が、支払一件書類に添付された解約試算画面のハードコピーと、実際にお支払いした金額の入力画面のハードコピーを照合し、金額が一致していないものを抽出する 1 次点検を行いました。

1 次点検に該当した事案を、保険金・給付金支払部門の責任者が 2 次点検し、更に、保険金支払管理部門が最終点検を行いました。

#### その他返戻金等

満期保険金や年金等のお支払におきましては、十分なご案内や請求勧奨・督促を行うとともに、未請求件数の月例管理・把握を行い、長期未払事案については、1 件別にその理由を確認・把握するなど、適切なお支払に努めていることから、支払漏れに該当する事案はないものと判断しております。

また、前記の解除返戻金以外の各種返戻金の金額については、遅延利息同様「本社受付日」を入力キーとしてシステムによる自動計算を行う仕組みとなっており、「本社受付日」の誤りについては、前記の通り遅延利息の調査において実施しています。

従って、システムに組み込まれた計算式そのものに誤りがないかについて、以下の通り、システムロジックの検証を行いました。

#### 検証方法

各種返戻金返戻時に返戻金から控除すべき控除金、返戻金に追加して支払うべき追加支払金が適正に計算されているかの検証を、各支払事由において検証対象とする「控除金」「追加支払金」が発生する可能性があるケースを洗い出し、該当するケースのサンプルデータを抽出し、システムによる計算結果と商品部門の社員による手作業による計算結果を照合し検証しました。

#### 検証対象とした支払事由

- ・満期保険金、年金、通常解約、失効後解約、減額・一部解約、家族型範囲縮小、払済保険への変更、延長定期保険への変更

#### 検証対象とした控除金・追加支払金

- ・控除金：契約者貸付金、自動振替貸付金、未収保険料、国税・地方税
- ・追加支払金：未経過保険料の返戻、過収保険料の返戻、据置支払金（祝金・無事故給付金・生存給付金）配当金、積立金（税制適格特約に係る積立金）、初期保険金額超過による返戻金（払済）

## ・保険金等の追加支払事案に係る調査結果

以上の通り、調査を行った結果、追加的なお支払が必要となった事案が、2,167件（80.8百万円）となりました。このうち、2,161件（80.7百万円）のお支払が完了しております。

区分毎の集約結果は下表の通りです。

#### < 調査結果集約表 >

区 分	追加的なお支払が必要となった事案		左記のうち、追加的なお支払を完了した事案	
	件数	金額（円）	件数	金額（円）
1．保険金・給付金	395	73,424,003	393	73,314,003
2．遅延利息・解約返戻金	129	284,551	125	283,912
3．失効返戻金	1,643	7,101,463	1,643	7,101,463
合 計	2,167	80,810,017	2,161	80,699,378

なお、前記 2.(2) の解除返戻金の検証、及び のシステムロジックの検証結果につきましては、誤りはなく、追加支払を要するものではありませんでした。

保険金・給付金、及び遅延利息・解約返戻金の調査結果の内訳は以下の通りです。

#### 1．保険金・給付金の調査結果内訳について

保険金・給付金の調査結果・支払状況、及び保険金・給付金の種類毎の内訳、並びに主な支払漏れ事由は、下表の通りです。

なお、4月13日時点で追加支払が確定したとした事案でご遺族がご請求手続中の事案が1件、確

認が必要とした請求勧奨事案でその後の調査によりお支払可能なことが確定しご遺族が請求手続中の事案が1件、合計2件について、お支払手続を継続しています。

また、郵送・訪問による再三のご案内を行いましたが、未だご遺族の所在が不明で連絡がとれず、ご請求の意思が確認できていない事案が1件あります。

これらの事案につきましては、ご請求書類を受付次第、またご連絡がつき次第、お支払い手続を進めることとしています。

< 保険金・給付金の調査結果・支払状況 >

	4月13日時点で追加支払が確定したとした事案		4月13日時点でお客様に確認が必要とした事案		合計	
	件数	金額(円)	件数	金額(円)	件数	金額(円)
追加的な支払が必要となった事案	305	33,224,473	90	40,199,530	395	73,424,003
支払が完了した事案	304	33,174,473	89	40,139,530	393	73,314,003
請求手続中の事案	1	50,000	1	60,000	2	110,000
調査の結果、支払対象外とした事案	0	-	40	-	40	-
請求を放棄された事案	0	-	5	-	5	-
請求意思が確認できない事案	0	-	1	-	1	-
合計	305	-	136	-	441	-

4月13日の報告では、追加支払が確定した事案を308件、お客様に確認が必要な事案を133件としていましたが、集計ミスにより、追加支払が確定した事案にお客様に確認が必要な事案が3件含まれていましたので、修正してご報告します。

< 追加的な支払が必要となった事案の保険金・給付金種類毎の内訳 >

区分	追加的な支払が必要となった事案		左記のうち、請求手続中の事案		
	件数	金額(円)	件数	金額(円)	
保険金	死亡	0	0	0	
	災害	0	0	0	
	高度障害	2	25,000,000	0	0
	特定疾病	7	16,000,000	0	0
	保険料払込免除	4	7,295,703	0	0
	小計	13	48,295,703	0	0
給付金	死亡	0	0	0	
	入院	94	4,866,300	1	60,000
	手術	219	16,213,000	1	50,000
	障害	0	0	0	0
	女性医療	2	202,000	0	0
	成人病	1	30,000	0	0
	がん入院	0	0	0	0
	がん診断	0	0	0	0
	退院後療養	66	3,817,000	0	0
小計	382	25,128,300	2	110,000	
合計	395	73,424,003	2	110,000	

<追加的な支払が必要となった主な事由>

区分	主な事由
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。
手術給付金	お支払対象となる手術名を誤って非該当としてしまった。 診断書の「手術欄」にはなく、「経過欄」に記載された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。
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。

2. 遅延利息・解約返戻金の調査結果内訳について

遅延利息の調査結果・支払状況及び内訳は下表の通りです。

なお、遅延利息の調査において、解約返戻金自体の計算に影響のある「本社受付日」の入力誤りが1件ありました。

お支払が完了していない4件につきましては、住所調査を行なう等し、お支払い手続きを進めています。

<遅延利息・解約返戻金の調査結果・支払状況及び内訳>

区分	追加的な支払が必要となった事由	件数	金額(円)
遅延利息			
保険金・給付金に係る遅延利息	遅延利息起算日の適用に誤りがあったもの	126 (122)	266,517 (265,878)
各種返戻金に係る遅延利息	解約返戻金や満期返戻金の不備解消日の適用に誤りがあったもの	2 (2)	2,621 (2,621)
解約返戻金	本社受付日の入力に月末を跨ぐ誤りがあり、1ヶ月分少なく計算されたもの	1 (1)	15,413 (15,413)

( 件数・金額の括弧内はお支払済の件数・金額)

・追加的な保険金等の支払いを要するに至った発生原因

以上の通り、追加的な保険金・給付金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、直接的な発生原因は、保険金・給付金支払部門の査定担当者の点検不足、経験差による担当者間の医療知識の格差に加え、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、保険金・給付金に限らず、失効返戻金等においても不足していたことによるもので、保険金等支払部門の

態勢整備、機能発揮が不十分であったと認識しています。

しかしながら、根本的な発生原因は、過去において、保険金等支払管理態勢に対する経営陣の認識が不十分であり、保険金等支払管理に係る業務運営が担当部門に委ねられ、経営陣の関与の下、保険金等支払管理業務が保険会社の根幹を成す業務であるとの意識の徹底や、要員体制強化等の適切な資源配分、規程の整備・見直し、検証・報告態勢の整備等が遅れたことにあると認識しています。

## ・発生原因分析を踏まえた再発防止策

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認識し、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. 保険金等支払部門の態勢・機能強化

#### (1) 保険金等支払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、今般の調査結果を踏まえて、見落とししやすいポイント等を追加してチェックシートを改良し、一層の点検強化に取り組んでいます。

#### (2) 保険金等支払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部門であるお客様サービス部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 月に一般職を 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行いました。

これにより、平成 19 年 11 月現在、保険金サービスグループの要員は、総合職 4 名(+ 2 名)、一般職(含む契約社員) 6 名(+ 2 名)となっています。

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

#### (3) 保険金等支払部門の社員教育・研修の強化

医師を講師とした定期的な医療勉強会の開催や社外の判例研究会への出席により、最新医療・手術技法等の理解・習得に努めるとともに、年次に応じた必要能力・到達レベルを明確にした人材育成方針・計画を策定し、教育・研修の強化を図ってまいります。

また、平成 19 年 10 月よりスタートした生命保険協会による「支払専門士資格」取得を必須化し、総合職 4 名・一般職 3 名が受験して、受験者全員が合格しております。

#### (4) システムチェック態勢の強化

システムチェックによる各種特約の支払漏れ警告は、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 18 年 4 月より、これらメッセージをアウトプット帳票に表示し、決裁者も確認できる仕様とするとともに、事後点検用資料として支払漏れチェック対象事案一覧を出力し月例点検に活用しています。

また、平成 19 年 3 月に、支払漏れが多く発生した手術倍率の適用誤り防止に向け、システムによる手術倍率検索データベースを構築しました。

平成 19 年 4 月には、複数契約の請求勧奨漏れ防止に向け、個人契約の複数契約の有無については、システムにより名寄せし、請求受付時の機械出力帳票に他契約の証券番号を自動表示する仕組みを構築し、担当者による確認漏れや見落としを防止する態勢としました。

更に、支払事案管理・経過管理の強化、支払漏れチェック、請求勧奨・管理機能の強化等、業務プロセスの見直しに伴う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、開発に着手しています。

具体的には、同一疾病複数回入院時の免責日数適用誤り防止に向けた給付金の自動計算機能、支払催告アラーム機能充実等の査定サポートシステムの開発を先行し平成 20 年度下期、その後、自動作成請求書等お客様向け発送帳票作成機能の充実化を平成 21 年度下期に完了する予定です。

併せて、お客様の相談窓口を強化し、各種返戻金の支払管理や入金管理、異動サービス等の強化を狙いとした契約保全業務全般にわたる次期保全システムの開発計画を進めています。

## 2. 保険金等支払部門に対する事後検証、牽制機能の強化

### (1) 保険金等支払部門以外による事後点検体制の整備

平成 17 年 9 月より、前記 1.(1)の部門内の複数チェックに加え、保険金等支払部門である保険金サービスグループに所属しない部付スタッフが、不払判断の適切性及び支払漏れの有無について、前月決裁分を翌月に事後点検することとしました。

また、当時、保険金等支払部門と契約引受部門が同一の部（契約業務部）に所属していたため、牽制機能確保の観点から、平成 18 年 7 月の組織改編において、保険金等支払部門をお客様サービス部に移管するとともに、他の業務と兼務していた事後点検要員を専任体制とし、お客様サービス部の部付スタッフとして配置して、決裁の都度の点検に加えて月例で再度点検を行うよう、一層の強化を図りました。

併せて、団体保険においても、所管する団体保険部において、保険金等支払業務を担うグループと別のグループの担当者が事後点検する体制を構築しました。

更に、平成 19 年 7 月の組織改編において、お客様サービス部の部付スタッフを分離・独立させ増員の上、「保険金支払管理部」を新たに設置し、個人保険・団体保険ともに事後点検・検証を行うこととし、より牽制機能が働く体制としました。

## (2) 保険金等支払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、保険金等支払部門を最優先部門とし、7月に内部監査を実施するとともに、その結果を踏まえて保険金等支払業務に関する監査実施要領及び手順書を整備し、平成19年5月の経営会議において、協議・決定しました。

また、監査役監査においても、保険金等支払管理態勢に関する監査実施要領を定め、平成18年7月に内部監査部門と連携して、実査を行っております。

今後とも、保険金等支払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、平成18年7月には、基本方針や重要規程等について、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。

更に、今般の調査結果を踏まえ、手術給付金の適用・運用や請求勧奨事案のチェック方法・経過管理方法等を業務要領としてマニュアル化し、支払漏れ・請求勧奨漏れ防止に向けた業務運営の確立に取り組んでまいります。

当社におきましては、保険金等支払業務に限らず、「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

### (1) 経営会議等への報告態勢の強化と「保険金等支払管理委員会」の設置

平成17年9月より、保険金等の支払・不払状況について、経営会議へ四半期毎に報告するとともに、詐欺無効等の重大事由不払事案の決裁権限を担当役員に引上げ、経営会議報告事項(特に重要な事項は取締役会報告)とし、経営陣が関与する態勢としています。

更に、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、重大事由不払事案、苦情・紛争による再査定事案の審議、及び支払・不払件数のみならず全不払事案の判断内容、苦情内容、各種返戻金の返戻状況等の月例検証、並びに平成19年7月に新設した保険金支払管理部による不払判断の適切性、事務ミス等による支払漏れ・請求勧奨漏れの有無の事後点検結果の報告を行い、前記の通り、その内容を四半期毎に経営会議に報告し、経営陣による支払・不払状況等の認識共有化を図っています。

### (2) 「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。

また、基本方針の中で、「保険金等の請求が漏れなく行われるような環境整備・対応に努める」ことを明記しています。

### (3) 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。

また、前記(1)の通り、保険金等支払に係る苦情については、保険金等支払管理委員会において、月例で1件別にその内容を点検・検証し、必要な対応と改善策・再発防止策を審議する態勢としています。

## 5. お客様への説明態勢の整備・強化

### (1) 保険金等請求書類の見直し・改定

平成 18 年 8 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漏れを防止するとともに、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明記し、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。

### (2) 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営業店・代理店に配付して、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しています。

また、平成 19 年 7 月に、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、更に分か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「ご契約内容のお知らせ」に同封し、併せて当社ホームページに掲載しました。

指定代理人制度につきましても、指定代理請求人特約を発売するとともに、同特約の付加を勧奨するリーフレットを作成して、「ご契約内容のお知らせ」に同封し、お客様に対する周知に取り組んでいます。

(3) 代理店・募集人に対する教育・研修の強化

お客様に保障の内容を正しくご理解いただき、漏れなくご請求いただくために、また、適切に保険金等をお支払するために、募集(入口)段階でのお客様に対する説明態勢の強化に向け、重要事項説明や告知サポート資料を活用した正しい告知の取り付け、請求勧奨ツール等を活用した保険金請求手続きのご案内の徹底等、代理店・募集人に対する教育・研修の強化を図っております。

(4) 失効返戻金の返戻促進の強化

失効契約につきましては、これまでの十分なお案内に加えて、時効まで安易に放置することがないように、平成19年4月より、住所不明調査の徹底はもとより、失効時点で復活か解約(返戻金請求)かを勧奨し、お客様の意思を確認する取組みを強化しています。

また、平成20年度より、失効返戻金があるにもかかわらず未請求のまま3年を経過し時効を迎え保険契約を復活することができなくなったご契約については、改めてご案内を送付した上で、返戻金を保険料振替口座に自動返戻するお取扱いを開始することとし、現在準備を進めております。

なお、お客様間の公平性確保の観点から、今般の調査期間である平成13年度以降に失効したご契約についても同様のお取扱いをすることとし、平成18年3月31日までに時効を迎えたご契約については既にお振込み手続きを行っております。

6. 商品開発部門との連携強化

当社におきましては、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。

更に、商品開発部門・営業推進部門・システム開発部門の実務者で構成する商品開発プロジェクトに、平成19年4月より、保険金等支払部門も参画することとし、商品コンセプト策定段階において、保険金等支払管理の観点から意見提言を行う態勢とするとともに、今般の調査結果を受け、5月に保険金等支払部門と商品開発部門による商品上の問題点・原因究明等の検証・対策会議を実施しております。

また、年2回定期的に商品ラインアップの検証・見直しを実施しており、販売量が少なく収支上の観点はもちろん、適切な募集態勢・保険金等支払管理態勢の確保の観点からも問題があると思われる商品・特約については売り止めとするなどの対応を行っておりますが、当社においては、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。

なお、分かりやすいしおり・約款への見直しにつきましても、関連部門による社内プロジェク

トを立ち上げ、平成 19 年度中に見直し案を策定し、平成 20 年度以降、主要商品及び新商品から順次改定することとしています。

今後とも商品開発部門と保険金等支払部門の一段の連携強化を図り、分かりやすく請求漏れや支払い漏れが発生しにくい商品開発に取り組んでまいります。

以 上