

2007年4月13日

各位

三井住友海上きらめき生命保険株式会社

保険金等のお支払状況の調査結果について

三井住友海上きらめき生命保険株式会社（社長 内田 進）では、2007年2月1日付金融庁報告命令に基づき、2001年度から2005年度に保険金等のご請求をいただいた事案の調査を行って参りましたが、追加のお支払いを要する事案のあることが判明いたしましたので報告いたします。

保険金等のお支払い業務という生命保険会社の最も基本的かつ重要な業務において、お客さまに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。

今回判明した事案につきましては、追加のお支払いに必要な事項を確認させていただき、順次お支払いの手続きを進めております。現時点では全事案のお支払い手続きが完了しておりませんが、最優先で取り組み、6月末までにお支払いの完了を予定しております。

弊社では、今回の調査結果を踏まえて再発防止策を策定・実施し、迅速かつ的確な保険金等のお支払いに努めてまいります。

【本件に関するお客さまご相談窓口】
お客さまサービスセンター
0120-324386（無料）
営業時間：平日9：15～17：00

別紙：保険金等の追加支払に係る調査の状況(4月12日現在)、主な発生原因と再発防止策

以上

【本件に関するお問い合わせ先】
三井住友海上きらめき生命保険株式会社
人事総務部 社会コミュニケーショングループ長 山口 高顕
電話 03-5282-8505

【別紙】

1. 保険金等の追加支払に係る調査の状況（4月12日現在）

2001年度から2005年度の5ヶ年間に保険金等のご請求があった全事案を再検証いたしました結果は次のとおりです。

（件、百万円）

	追加的なお支払いを要する事案		左記のうち、お支払いを完了した事案	
	件数	金額	件数	金額
保険金	0	0	0	0
給付金	201	15	180	14
その他	7	0	1	0
合 計	208	15	181	14

2. 追加のお支払いに関するご案内

お客さまに追加の請求をご案内すべき事案を全件洗い出し、追加のお支払いに関するご案内をお届けいたしました。現在、お客さまからご回答いただきました事案につきまして、順次お支払いの手続きを進めております。4月12日現在では、421件、9百万円のお支払手続きを完了しております。

3. 主な発生原因と再発防止策

（1）主な発生原因

- ①募集時・契約期間中・保険金請求受付時において、お客さまに対する保障内容のご説明や請求手續のご案内が不足していました。
- ②再発防止のための態勢整備（マニュアルの整備、お客さまに提供する資料の整備、支払い後の事後点検、システム対応、社員の育成）が不十分でした。

（2）主な再発防止策

- ①募集時・契約期間中・保険金請求受付時の各段階において、お客さまへの説明資料を見直して、分かりやすい内容でご提供します。
 - ・ご契約のしおりやホームページに、保険金を支払う場合・支払わない場合の具体例を記載するなど、お客さまにわかりやすいご説明を開始いたしました。（2006年8月から実施）
 - ・入院給付金支払の後、通院給付金などについてご請求の案内を行います。（2007年度から実施）
- ②再発防止のための態勢整備を図ります。
 - ・弁護士や消費生活相談員など社外の有識者を委員にした支払諮問委員会を設置し、保険金の適切な支払管理態勢の強化を図っております。（2006年7月から実施）
 - ・マニュアルの電子データ化を完了し、査定時のチェックポイントを拡充しました。（2006年11月実施）
 - ・支払部門での二重チェックに加え、支払管理部門による支払案件の事後チェックを実施いたします。（2007年度から実施）
 - ・支払漏れの注意メッセージを表示する機能の追加等、支払システムを改善いたしました。（2007年2月から実施）

以 上