

2007年12月7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）は、2007年2月1日付金融庁報告命令に基づく調査結果を本年4月13日に公表いたしましたが、公表時点では未了となっておりました調査が完了いたしましたので、本日改めて調査結果の全容を報告申し上げます。

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。

弊社は、今回の調査結果を重く受け止め、速やかに再発防止策を実施し、保険金等の迅速かつ的確なお支払いを実現することによって、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

以 上

【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

フリーダイヤル 0120-324-386

受付時間 9:15～17:00（土日祝日を除く）

【別紙】

１．保険金等のお支払状況の調査結果について

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調査した結果、および発生形態別の内訳は次のとおりです。

(単位：件、百万円)

区分		保険金	給付金	その他	合計
全体合計	件 数 (支払完了)	2 (1)	4,007 (3,753)	4,766 (4,427)	8,775 (8,181)
	金 額 (支払完了)	13.0 (3.0)	122.8 (114.8)	26.7 (25.2)	162.6 (143.0)
お支払い漏れ	件 数 (支払完了)	0 (0)	201 (201)	0 (0)	201 (201)
	金 額 (支払完了)	0 (0)	15.7 (15.7)	0 (0)	15.7 (15.7)
請求ご案内漏れ	件 数 (支払完了)	2 (1)	3,806 (3,552)	2 (2)	3,810 (3,555)
	金 額 (支払完了)	13.0 (3.0)	107.1 (99.1)	0.6 (0.6)	120.7 (102.7)
遅延利息等	件 数 (支払完了)	0 (0)	0 (0)	1,311 (1,007)	1,311 (1,007)
	金 額 (支払完了)	0 (0)	0 (0)	3.0 (2.4)	3.0 (2.4)
失効返戻金等	件 数 (支払完了)	0 (0)	0 (0)	3,453 (3,418)	3,453 (3,418)
	金 額 (支払完了)	0 (0)	0 (0)	23.1 (22.1)	23.1 (22.1)

発生形態の概要は、以下の通りです。

発生形態	概要
お支払い漏れ	保険金・給付金等の請求を受けた際に、ご提出いただいた資料から支払事由に該当することが明らかにもかかわらず、お支払いしていないもの。
請求ご案内漏れ	保険金・給付金等の請求を受けた際に、他の保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性を確認しなかった結果、お支払いしていないもの。
遅延利息等	システムへの入力漏れ・入力誤りのような事務ミス等が原因で、支払不足となっているもの。
失効返戻金等	失効した契約の解約返戻金をお支払いしていないもの、および医療保険や入院特約で家族型・親子型の場合の型変更が未了で保険料の過収納が発生しているもの。

2. 保険金等の追加支払に係る調査の状況

これらの事案の調査方法、調査結果、お客さまに対する追加支払状況は、以下のとおりです。

(1) お支払い漏れ

調査方法

2001 年度から 2005 年度にお客さまから受領した各種診断書、自己申告書等、保険金・給付金の請求書類約 7 万件（保険種類・特約ベースでは 1 1 6 , 9 6 1 件）を対象として、点検いたしました。

調査結果

手術給付金の倍率適用誤り、診断書の経過欄に記載された手術・入院履歴の見落とし等により、本来お支払いすべき金額をお支払いしていない事案が、2 0 1 件発生しております。

追加支払状況

これらの事案につきましては、全てお支払いを完了しております。

(2) 請求ご案内漏れ

調査方法

2001 年度から 2005 年度にお客さまから受領した各種診断書、自己申告書等、保険金・給付金の請求書類約 7 万件（保険種類・特約ベースでは 1 1 6 , 9 6 1 件）から、ご請求以外の保険金・給付金等をお支払いしていない可能性のある事案 5 , 5 4 8 件（保険種類・特約ベース）を洗い出して、点検いたしました。

調査結果

これらの事案について、お客さまに支払事由の有無を確認させていただいた結果、入院給付金・通院給付金等の追加支払いを要する事案が、3 , 8 1 0 件発生していたことが判明しました。

なお、抽出された事案のうち、追加払いの対象外であることが確認された事案は

1 , 6 6 4 件、お客さまに請求意思がないと考えられる事案、および所在不明・海外移住等の事情で確認ができない事案は 7 4 件でした。

追加支払状況

追加支払いを要する事案 3 , 8 1 0 件のうち、3 , 5 5 5 件についてはお支払いを完了しました。

お支払未了の事案 2 5 5 件についてはお支払いに必要な手続きが整い次第、お支払いいたします。

(3) 遅延利息等

調査方法

2001 年度から 2005 年度の保険金・給付金・その他の返戻金の支払手続きについて、事務的なミス等によって支払漏れ・支払不足が発生する可能性のある事象を洗い出して、点検いたしました。

調査結果

システムへの入力漏れ・入力誤りのような事務的なミス等が原因で、遅延利息等が支払不足となっている事案が、1,311 件発生しておりました。

追加支払状況

これらのうち 1,007 件については、追加支払いを完了しました。

お支払未了の事案 304 件については、お支払いに必要な手続きが整い次第、お支払いいたします。

(4) 失効返戻金等

調査方法

2001 年度から 2005 年度に失効した契約、入院特約の家族型・親子型で末子が二十歳に到達した契約を対象として、解約返戻金のお支払いや型変更が未了となっている契約がないか、お客さまに追加のご案内を行って点検いたしました。

調査結果

失効した契約の解約返戻金をお支払いしていない事案が 3,445 件、入院特約の型変更が未了となっている事案が 8 件、合計 3,453 件発生していました。

追加支払状況

追加支払いを要する事案 3,453 件のうち、3,418 件のお支払いを完了しました。

お支払未了の事案 35 件につきましては、お支払いに必要な手続きが整い次第、お支払いいたします。

3. 主な再発防止策

支払査定部門の強化、支払管理態勢の整備等、弊社の再発防止のための取り組みは、以下のとおりです。

(1) 支払査定部門の強化

要員の増強と教育

- ・迅速かつ的確なお支払いを実現するために、支払査定部門の要員を増強いたしました。
(2006年度と2007年度に実施済み)
今後も、組織と要員の一層の増強に取り組めます。(2008年度実施予定)
- ・査定担当者に対する教育の一環として、査定業務に携わる役職員22名全員が生命保険支払専門士試験の受験に取り組んでまいりました(2007年10月全員合格)。
査定担当者間の査定判断の共有および日常業務での改善を確実に実施するために、査定部門内で定期的に「品質向上ミーティング」を開催し、引き続き再発防止に取り組んでまいります。(継続的に実施)

マニュアルの整備

- ・手術給付金の倍率適用誤り等を防止するために、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月に実施済み)

システムによるサポート

- ・査定業務をサポートするシステムを改定して、支払漏れの注意メッセージを表示する等、機能の改善を行っております。(2007年2月に実施済み)
- ・保険金・給付金のシステムを抜本的に見直して、システムによる支払漏れを防止する機能、請求案内を行う機能を強化します。(2007年度着手済み)

失効契約の管理強化

- ・失効した契約の復活または解約のご案内回数を3回から4回に増やすとともに、本所管部門によるフォロー管理を強化します。また、最終的に時効となった契約の解約返戻金は自動返金することとします。(2007年11月に実施済み)

(2) 支払管理部門によるチェック機能の強化

事後点検の実施

- ・査定部門での二重チェックに加え、支払管理部門による事後点検を実施しております。
(2007年度から実施済み)

(3) お客さまに対するご案内の充実

募集時

- ・契約加入時にお渡しする「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月に実施済み)

契約期間中

- ・毎年1回、全てのお客さまに郵送している「きらめき生命からのお知らせ」では、従来から掲載している「ご契約の保険金・給付金について」の項目を拡大し、請求案内漏れとなる事例と請求を促す説明を追加いたしました。(2007年10月に実施済み)

保険金請求受付時

- ・事故報告を受け付けてお客さまに保険金・給付金の請求書を郵送する際には、保険金・給付金をお支払いできる場合、お支払いできない場合の事例や、ご請求手続きをご説明する資料を同封することとしました。(2006年10月から実施済み)

保険金お支払時

- ・入院給付金支払の後、通院給付金をお支払いできる可能性がある事案について、ご請求の案内を開始いたしました。(2005年12月から実施済み)
- ・保険金・給付金の査定手続きの中で、他にお支払いできる可能性がある保険金・給付金を洗い出して、「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」に請求案内の手紙を同封することとしました。(2007年4月から実施済み)

(4) 支払管理態勢の強化

基本方針

- ・「保険金等支払管理に関する基本方針」等を策定して、適時・適切な保険金等支払業務を遂行することと、適切な保険金等支払管理態勢を構築することを定めました。(2006年11月に実施済み)
- ・請求案内漏れを防止する観点から、「保険金等のお支払についてお客さまに十分にご説明すること」、「お支払いできる可能性のある他の保険金等についてお客さまに十分にご説明すること」等を基本方針に追加しました。(2007年6月に実施済み)

支払諮問委員会の設置

- ・弊社の支払管理態勢の運営の妥当性、適切性を確認するために、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、定期的に保険金等支払業務に関する意見を徴することによって、社内関連部門に対して必要な改善点などについて提言を行っております。(2006年7月から実施済み)

監査機能の強化

- ・監査役監査につきましては、2007年4月に「保険金等支払管理に係る監査役監査基準」を作成して監査の体系化をはかり、それに基づく監査を7月に実施して、その結果と経営としての回答を取締役に報告しました。(2007年10月に実施済み)
- ・内部監査につきましては、保険金等の支払管理態勢について監査を実施することを内部監査方針に明記しており、これに基づいて内部監査を実施します。(2007年度実施予定)

以 上