

平成 19 年 10 月 5 日

各 位

朝日生命保険相互会社

保険金等の追加的なお支払いに関する状況調査結果について

朝日生命保険相互会社（社長 藤田 譲）では、金融庁からの命令（平成 19 年 2 月 1 日付「保険金等の支払状況に係る実態把握について」）を受け、過去 5 年間（平成 13 年度から平成 17 年度まで）に保険金・給付金をお支払いした事案等の全件について再点検（以下、点検）を実施し、点検結果に基づき、お客様へのご案内、ご確認等を行ってまいりました。

9 月末をもって、追加的なお支払いが必要となる事案を特定する調査が終了いたしましたので、今般の状況調査結果等について、下記のとおりご報告申し上げます。

お客様にお約束した保険金等のお支払いに漏れが生じるということは、生命保険会社にとって極めて重大な問題であり、お客様をはじめ関係各位の皆様へ、多大なご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

先般のご報告のとおり、この問題の発生原因を十分に踏まえ、今般のような事態を二度と引き起こすことのないよう、商品開発や募集・引受等も含めた支払管理態勢の強化、契約期間を通じた保障内容の説明等、保険金等のお支払いに関するあらゆる面の整備・強化について、経営の喫緊の重要課題として全社を挙げて取組んでまいります。

記

1. 状況調査結果について

(1) 点検対象（4 月 13 日にご報告したとおりです）

点検対象件数は、過去 5 年間（平成 13 年度から 17 年度まで）に保険金・給付金をお支払いした事案の全件（個人保険・財形保険・団体保険）で、1,604,129 件です。そのうち、個人保険の保険金・給付金の事案につきましては、1,582,231 件です。

[注] 上記は個人保険の保険金・給付金の事案は、保険金等の種目毎の件数です（例えば、給付金について、1 つの契約で入院・手術・通院の各給付金のお支払いを要する場合は 3 件として集計）。なお、ご請求書ベース（契約件数ベース）では約 97 万件となります。

(2) 調査結果

上記の点検対象契約に関する点検結果に基づき、お客様へのご案内、ご確認等を行い、追加的なお支払いを要する事案を特定いたしました。

追加的なお支払いが必要となる事案は、全体で 23,175 件、約 57 億円です。該当のお客様をはじめ、関係各位の皆様へ改めてお詫び申し上げます。

なお、追加的なお支払いを要する事案の内訳は次頁の表のとおりです。

【調査結果の概要】

項目	件数	金額
1. 保険金・給付金	23,163 件 (16,510) 件	5,696 百万円 (4,320) 百万円
(1) 追加のお支払いが必要な事案 (お支払いが不足していた事案) <お支払漏れ事案>	5,464 件 (5,272) 件	496 百万円 (473) 百万円
(2) ご案内の結果、追加のお支払いが必要となった事案 <ご案内漏れ事案>	17,699 件 (11,238) 件	5,199 百万円 (3,847) 百万円
2. その他 (保険金・給付金以外)	12 件 (12) 件	15 百万円 (15) 百万円
1 + 2	23,175 件 (16,522) 件	5,711 百万円 (4,335) 百万円

注1：件数は追加的なお支払いを要する保険金（財形保険・団体保険を含む）等の種目毎の件数

注2：件数、金額欄には追加的なお支払いを要する事案を、（ ）内にはうちお支払済の事案を記載

注3：その他は、年金・契約更新のご案内作成漏れ等

(3) これまでのお客様対応状況

今般、「お支払漏れ事案」は5,464件、また、「ご案内漏れ事案」への該当有無を確認する事案は42,442件と、全体で約48,000件を対象としてお客様対応を行ってまいりました。お客様対応にあたっては、全てのお客様のご請求意思確認等の早期完了を目指し、様々な方法により、数次に亘るご案内を行ってまいりました。

【お客様対応の概要】

- 内勤職員、営業職員による訪問対応
- ご請求に関するご案内のダイレクトメール(DM)の送付
- DM送付先へのアウトバウンドコールの実施
- 居所不明、戻り便のお客様についての住所調査の実施
- ご請求のご負担軽減に向けた診断書取得費用相当額の当社負担の実施

以上の対応の結果、「お支払漏れ事案」は既にお支払完了が5,272件と、96.5%の対応が完了しております。

また、「ご案内漏れ事案」への該当有無を確認する事案については、37,057件、87.3%のお客様について、ご請求意思確認が完了し、ご請求頂いた事案について、お支払対応を行っております。

なお、5,385件のお客様につきましては、上記のとおり、訪問・DM・電話等、当社として数次に亘るご案内を行ってまいりましたが、居所不明やご不在、その他特殊事情等により、ご請求意思の確認が出来ておりません。しかしながら、この中にはDM等によるご案内を行い、その後、訪問・DM・電話により数次のご連絡を行ったものの意思表示のないお客様が4,709件、住所調査を行ったものの居所が判明しないお客様が647件含まれております。

2. 今後のお客様対応について

当社は、今般の対応を“経営の喫緊の重要課題”と位置付け、全力を挙げて取り組んでまいりました。今後は、ご請求いただいたものの保険金等のお支払いが完了していない全事案について、速やかな完了を目指してまいります。

また、今般の対応に関する受付窓口を10月以降も引き続き設置し、当社からご案内しているもののご請求の意思表示がないお客様が、状況に応じてお申出が可能となる体制を継続するとともに、時効は適用いたしません。

なお、居所不明等で、ご案内が未了のお客様については、一定期間経過後に再住所調査を行うとともに、他の手続き等でおお客様の居所が判明した場合に速やかな案内が可能となるよう管理を徹底してまいります。

【本社受付窓口】

専用フリーダイヤル 0120-888-464 (携帯電話・PHSからも利用可能)

＜受付時間＞	月曜日～金曜日	9:00～17:00
	土曜日	9:00～12:00 13:00～17:00

(但し、祝日、12月31日～1月3日を除く)

3. 再発防止への取組状況

当社は、今般の事態の発生を極めて重大に受け止め、経営の喫緊の重要課題として、先般、4月13日にご報告いたしました再発防止策に誠心誠意、取り組んでおります。当社の再発防止策の基本的な枠組みは以下の4点です。

- (1) お客様に確実にご請求いただくための仕組みづくり
- (2) お客様からのご請求申出時のご請求漏れ防止に向けた取組強化
- (3) お支払漏れ・ご案内漏れを根絶するための査定体制の構築
- (4) 保険金等支払に関する経営管理態勢の強化

なお、上記(4)の取組みの一環である「契約業務改革委員会(※)」において、今般の事態の発生原因分析や、上記(1)～(3)に関する諸対策の検討等を行い、経営層の強い関与のもと、再発防止策の推進に努めております。

以下に、再発防止策の主な取組み状況をご報告します。

※契約業務改革委員会

平成19年4月に、社長を委員長として設置した社内委員会です。今般のお支払漏れ・ご案内漏れの根絶に向けた諸対策や一層のお客様サービス向上策等の検討、推進に取り組んでおります。

(1) お客様に確実にご請求いただくための仕組みづくり

お客様から確実にご請求をいただくためには、ご加入契約に対するお客様のご理解促進に努めるとともに、ご請求に関する手続方法、照会窓口等のご案内の充実が大切と考えております。

こうした認識のもと、当社は、ご契約募集時から契約期間を通じて、保障内容のご説明や手続方法等のご案内・ご説明を行う機会の充実に努めます。更に、商品が多様化している現状を踏まえ、お客様にとって分かりやすい商品提供に取り組んでまいります。

《主な取組み》

○ 「ご提案書(契約概要)」の改訂 (平成 19 年 10 月)

ご契約の募集時に使用する「ご提案書(契約概要)」(保険商品の設計書)について記載内容の充実等を図り、お客様へのご契約内容に関する分かり易いご説明を推進してまいります。

○ 「インフォメールあさひ(総合通知)」の改訂 (平成 19 年度送付分)

○ 「保険王レポート」の改訂 (平成 19 年 11 月予定)

年 1 回郵送によりお届けしている「インフォメールあさひ」および、当社の代表的商品である「保険王」にご加入のお客様へ年 1 回営業職員の訪問によりお届けしている「保険王レポート」について、ご請求に関する情報の拡充等を行い、ご契約期間中のご案内の充実を図ってまいります。

○ 商品ラインナップの簡明化 (平成 19 年 10 月)

保障内容が類似する特約や、販売件数が少ない特約等を整理・統合する等、商品ラインナップの簡明化に継続的に取り組んでまいります。この一環として、平成 19 年 10 月より、通院保障の一本化、長期入院特約・ファミリー定期保険特約・新医療保険の家族特則および災害・入院関係特約の家族型の新契約販売停止を行いました。

○ 約款の明確化・平明化 (平成 20 年 4 月以降順次予定)

商品内容等に関するお客様の理解促進に向けて、平成 20 年 4 月から、順次、約款の明確化・平明化を実施してまいります。また、あわせて「ご契約のしおり」の内容充実、分かりやすさの向上に取り組んでまいります。

○ 指定代理請求特約の開発 (平成 20 年 4 月予定)

保険金等の請求が困難なお客様への対応を促進すべく、がん不告知の場合など、受取人である被保険者が請求できない状況となる蓋然性がある給付について、従来よりも幅広く指定代理請求人からの請求を取扱う特約の開発を行っています。

(2) お客様からのご請求申出時のご請求漏れ防止に向けた取組強化

上記(1)の取組みに加え、お客様からのご請求申出時のご案内・ご確認を充実し、ご請求漏れを防止する体制を整備・強化してまいります。

《主な取組み》

○ 「保険金・給付金 総合案内システム」の構築 (平成 19 年度末予定)

お客様からのご請求申出内容に応じ、該当可能性のある(ご請求が可能と考えられる)支払事由を幅広く特定し、総合的な請求案内を行う「保険金・給付金 総合案内システム」の構築に向け、システム開発を進めています。

○ 「保険金・給付金のご請求のしおり」の改訂（平成19年10月）

ご請求手続きの流れや留意点等の、ご請求にあたり重要となる事項を絞り込み、明確化するとともに、読みやすいレイアウトへの変更を行いました。また、請求手続きのご案内時にお渡しする請求書類を一括して挟み込む形式とし、お客様への丁寧なご案内が確実に行われるよう徹底してまいります。

○ 「お客様再確認シート」のご提供（平成19年10月）

ご請求時の丁寧なご案内に加え、お客様ご自身によるご確認がご請求漏れ防止には有効であることから、ご請求時のご契約内容（保障内容）のご説明に加え、診断内容等を踏まえ、お客様ご自身でご請求漏れがないかの再確認ができるよう「お客様再確認シート」を新規に作成し、ご提供いたします。

(3) お支払漏れ・ご案内漏れを根絶するための査定体制の構築

ご請求いただいた事案について、正確かつ丁寧な査定を行う体制の整備・充実を図るとともに、診断書等のご提出書類に基づき、該当可能性のある支払事由を全てチェックし、お客様へのご確認やご案内を行う態勢を整備し、お支払漏れ・ご案内漏れの根絶に取り組めます。

また、人的査定において誤りが発生した実態を踏まえ、システム査定を活用した複合的な査定体制を構築する等、システムサポート強化に取り組んでまいります。

《主な取組み》

○ 保険金等支払管理部門の要員拡充（平成19年7月）

保険金等支払管理部門をはじめ、保険業における基本的機能に係る部門の要員拡充に努めてまいります。支払管理の主要部門である保険金ユニットについて、既に平成17年度始から116名の増員を行いました。（平成19年10月現在178名）

○ 査定に関する事務フローの見直し（平成19年11月）

お支払漏れ、ご案内漏れの発生原因を踏まえ、順次、査定基準・査定手順書等の改訂、システム開発等を行い、平成20年度末までに査定体制の再編を行います。なお、所要のシステムサポート強化や事務フローの見直し（チェック体制の重層化による人的チェックの強化）等の体制強化を平成19年11月に実施します。

○ 「支払査定サポートシステム」の構築（平成19年度末予定）

お客様からご提出いただいた診断書の記載内容をデジタルデータ化し、査定時の見誤り、見落としや機械入力ミス等を防止するとともに、当該データの活用により、査定時のきめ細かいシステムサポートを実現します。また、診断書記載内容に基づき、同一被保険者の全契約について、お支払漏れ、ご案内漏れがないかの確認を可能とします。

○ 「支払案件管理システム」の構築（平成19年度末予定）

支払査定によって得た情報に基づき追加請求のご案内を行う機能を有するとともに、ご請求申出時から保険金・給付金等のお支払完了までの進捗を一元的に管理するシステムを構築します。

○ 請求書・診断書の改訂（平成19年度末予定）

支払事由の多様化に伴い、支払事由に対応して作成されている請求書ならびに診断書を整理・統合し、お客様にとって分かりやすく、ご請求しやすい帳票体系といたします。また、診断書記載内容の見誤りや見落としを抑制すべく、記入欄やレイアウトを分かりやすくするとともに、記入に関する補足説明の充実を図ります。

(4) 保険金等支払に関する経営管理態勢の強化

今般の事態を二度と引き起こすことがないように、保険金等支払に関する経営管理態勢を強化しております。前述のとおり、既に社長を委員長とする「契約業務改革委員会」を設置し、経営層の強い関与のもと、再発防止への取組みを推進しております。また、よりよい支払管理態勢構築に向けた助言を得ることを目的とし、社外の専門家（社外医師、弁護士、学識経験者）を交えた「支払審査審議会」の設置や、保険金等支払に関する内部検査機能の強化に取り組んでおります。

以 上