

平成 17 年 10 月 28 日

各 位

朝日生命保険相互会社

### 保険金等のお支払いに関する調査結果について

当社では、今般、金融庁からの「保険金等の不払事案に係る再検証」の命令を受け、過去 5 年間の保険金・給付金の不払事案について、徹底した社内調査を行いました。その結果、いずれも不当な意図に基づくものではありませんが、事務疎漏を主たる原因として、45 件の事案において、本来お支払いすべき保険金・給付金（追加お支払金額で 9,820 万円）をお支払いしていなかったことが判明いたしました。

お客様に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。

対象のお客様に対しましては、全件、個別に訪問のうえ保険金・給付金のお支払い手続きを取らせていただいております。

このような事態が発生しましたことを重く受け止め、保険金等支払管理態勢の整備・強化をはじめとする再発防止策に全社を挙げて取り組んでまいります。

#### 記

#### 1. 再検証体制について

調査対象期間（平成 12～16 年度の 5 年間）における不払事案（個人保険・個人年金保険・団体保険・財形保険）を対象とし、以下の観点から、個別契約毎に徹底した社内調査を行いました。

- ・約款等に則した適正な査定が行われているか
- ・募集時の取扱いに問題はなかったか
- ・不払いの決定は十分な事実の確認に基づくものであるか

なお、調査方法は、支払部門の人員ならびに経験者を含む他部門からの応援人員により、二重の検証を行うとともに、事案に応じて、検査・コンプライアンス部門がチェックを行い、また法的な判断が必要な事案については社外の弁護士意見を聴取いたしました。

#### 2. 調査結果について

その結果、45 件の不払事案において、本来お支払いすべき保険金・給付金をお支払いしていないことが判明いたしました。

これに伴い、今回追加してお支払いする金額は、9,820 万円となります。（内訳は保険金で 9,096 万円、給付金で 724 万円）

なお、不払事由別の過去5年間における本来お支払いすべきであった件数は、下表のとおりです。

(件)

区 分	保 険 金	給 付 金	合 計
詐 欺 無 効	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0
告知義務違反	3	19	22
重大事由解除	0	2	2
免責事由該当	3	1	4
支払事由非該当	2	12	14
そ の 他	3	0	3
合 計	11	34	45
調査対象件数に対する比率	0.27%	0.19%	0.21%

※ 「告知義務違反」には、特約のみ解除（主契約は存続）したもの、および特約が条件付で存続したものを含まれます。

※ 「支払事由非該当」の主なものは、所定の入院日数に満たない場合や約款に定める手術に該当しない場合です。

### 3. 原因について

災害保険金等のお支払いに際し、事故状況の確認等の結果お支払いの対象外と判断したものについて、今回改めて弁護士意見の聴取を行ったところ、お支払いすべきであったと判断された不払事案が45件中9件ありました。

残りの36件は、診断書記載内容の見誤りなど、主として事務疎漏に起因するものであり、保険金・給付金お支払い時の点検方法・検証体制ならびにシステムチェック機能が不十分であったことが主な原因です。

### 4. 再発防止策について

このような事態が発生しましたことを真摯に受け止め、以下のとおり、保険金等支払管理態勢の整備・強化をはじめとする再発防止策に全社を挙げて取り組んでまいります。

- 支払管理部門における態勢強化（保険金・給付金お支払い時の点検・検証体制やシステムによるチェック機能の強化、査定担当者教育の強化）
- 支払管理部門と社内関係部門（募集管理部門・コンプライアンス担当部門等）との連携強化
- 社外第三者によるチェックの強化（社外の顧問弁護士との協議の徹底）
- 支払査定基準の改定および不払状況のチェック等について、経営陣が関与する体制の構築

5. その他

- 本再検証結果については取締役会に報告しております。
- 関係者の処分については、社内基準に則り対応してまいります。

以上

**【お客様からのお問い合わせ先】**

朝日生命保険相互会社 お客様サービスセンター

0120-714-532（フリーダイヤル、携帯・PHSからも可）

受付時間：月～金曜日 9:00～17:00、土曜日 9:00～12:00 13:00～17:00