

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再点検状況について

朝日生命保険相互会社（社長 藤田 譲）では、今般、金融庁からの平成 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」の命令を受け、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等の全件について再点検（以下、点検）を進めておりますが、これまでの点検により、一部にお支払金額が不足していた（以下、お支払漏れ）、あるいは保険金等のご請求に関するご案内が十分でなかった（以下、ご案内漏れ）事案等が判明いたしました。

お客様をはじめ関係者の皆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。

引き続き早期完了に向け、全力を挙げて点検を進めておりますが、これまでの点検結果について、以下のとおりご報告申し上げます。

お客様に約束した保険金等の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重大な問題であり、発生原因を十分に踏まえ、今回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等、保険金等支払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り組んでまいります。

### 1. 点検の状況

#### (1) 点検の体制・視点

当社では、平成 18 年 4 月より、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全件について、自主点検を実施しておりました。今般の金融庁の命令にもとづく点検につきましては経営の喫緊の重要課題と位置付け、上記の自主点検の対応とあわせ、総勢 1,000 名に近い要員が点検業務に従事する体制としました。会社業務は、お客様にご迷惑をおかけしないサービス水準は維持しつつ、決算など法令に基づく対応業務等以外の業務は一定期間対応を延期する等、全社を挙げて点検業務に取り組む体制を整えました。

#### (2) 点検内容・状況

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 件であります。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 件であります。

（注）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（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）。  
ご請求書（契約件数）ベースでは約 97 万件。

これまでの点検により判明した、追加的なお支払いを要する保険金等の概要は以下のとおりです。

項目	件数	金額	進捗状況
1. 保険金・給付金	7,007 件	2,694 百万円	調査中
	(791) 件	(395) 百万円	支払中
(1) お支払いが不足していた事案 ＜お支払漏れ事案＞	4,804 件	392 百万円	調査中
	(603) 件	(47) 百万円	支払中
(2) ご請求案内すべき事案 ＜ご案内漏れ事案＞	2,203 件	2,302 百万円	調査中
	(188) 件	(347) 百万円	支払中
うち特定（三大）疾病保険金	779 件	1,993 百万円	調査中
	(150) 件	(336) 百万円	支払中
2. その他（保険金・給付金以外）	4 件	9 百万円	調査完了
	(4) 件	(9) 百万円	支払完了
1 + 2	7,011 件	2,703 百万円	調査中
	(795) 件	(404) 百万円	支払中

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、個人年金・契約更新のご案内作成漏れ

上記の他に、お客様への確認を行った上でお支払いの可否を決定する事案が 16,075 件、そのうち通院給付金にかかる事案が 1,506 件となっております。

なお、点検作業は数次にわたるチェックを行っておりますが、それらが最終段階に至っていない事案が、約 34,500 件（うち通院給付金は約 20,000 件）となっており、引き続き全力をあげて点検を進め、5月末を目処に完了すべく取組んでまいります。

## 2. 原因について

当社は、平成 17 年の保険金不払問題の発生以降、適切な支払管理態勢の整備・強化に努めてまいりました。しかしながら、主に以下の点を原因として追加的なお支払いが必要な事案等が発生いたしました。

- ①「お支払漏れ事案」については、第三分野を中心に商品の給付内容が多様化し、保険金等支払に関する事務処理が専門化するなかで、事務ミスを防止するための態勢が不十分でした。
- ②「ご案内漏れ事案」については、当社にご請求いただいた契約以外の契約について証券番号を表示する名寄せシステムを構築しており、お客様からのご請求漏れを防ぐ一定の体制は整えております。しかしながら、これまでの当社の保険金等のお支払体制は、基本的には約款に基づき、お客様からご請求をいただいた事案について査定・検証する体制となっており、お客様からいただいた診断書等ご提出書類に基づき、支払可能性のある他の事案をチェックし、お客様へのご確認やご案内を行う態勢整備が十分に図られておりませんでした。

### 3. 再発防止策への取組み

当社は、このような事態が発生しましたことを極めて重大に受け止め、今回のような事態を二度と引き起こすことのないよう、商品開発面を含めた保険金等支払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。

下記の再発防止策をすみやかに策定・実施し、ほぼ平成19年度中に完了したうえ、システム開発等、相当程度時間を要するものについても平成20年度内には完了いたします。

#### (1) お客様に確実にご請求いただくための仕組み

##### ①お客様に確実にご請求いただくための仕組み

とりわけ、特定（三大）疾病保険金や通院給付金を中心としたご案内漏れを根絶するための策を以下のとおり講じてまいります。

- ア. 「診断書」「保険金・給付金のご請求のしおり」をより分かりやすい内容に刷新します。
- イ. 全職員に対し、お客様対応を確実にを行うため教育を一層徹底してまいります。
- ウ. お支払いに関するお客様アクセス向上に向けて「インフォメールあさひ」（全ご契約者へ毎年送付する総合通知）でのご案内の充実や、当社HPへの掲載内容の充実、各種帳票への照会窓口のご案内の明示等を行います。

##### ②お客様にとって分かりやすい商品開発の推進

お客様にとって分かりやすい商品を目指し、商品ラインナップの簡明化に取り組めます。

#### (2) お客様からのお申し出時でのご請求漏れを防止するための取組み

##### ①「保険金・給付金 総合案内システム」の構築

お客様からのご請求のお申し出後、お客様にご案内する「お客様宛ガイダンス」の内容充実（お申し出の内容に応じ、該当可能性のあるお支払事由を幅広く特定し、漏れのないご請求をご案内する）を図るとともに、必要なご請求書類の一括出力等により、お客様への総合的なご案内を可能とする「保険金・給付金 総合案内システム」を構築します。

#### (3) お支払い漏れ・ご案内漏れを根絶するための査定体制の構築

##### ①「支払査定サポートシステム」の開発による複合的な査定体制の構築

査定時の見誤りや見落とし等を根絶するため、査定にかかわる診断書等のデータ保持範囲を拡大し、その活用により機械的に査定等を行う「支払査定サポートシステム」を開発します。

また、当システムには、当初のご請求事由とは別のお支払事由が診断書に記載された場合に、同一被保険者様の他のご契約も含め、該当するかをチェックする機能も有します。

##### ②要員・体制の更なる拡充と教育の強化

支払査定にかかわる要員・体制を更に拡充し、あわせて支払査定教育の強化に取り組めます。

## (4) 保険金等支払に関する経営管理態勢の強化

### ①「契約業務改革委員会」の設置

保険金等支払管理態勢の強化を図り、今般のお支払漏れ・ご案内漏れを根絶し、お客様サービスの向上に資するべく、平成19年4月に、社長を委員長とする「契約業務改革委員会」を社内に設置しました。

当委員会において、上記(1)～(3)に掲げる諸対策の早期実施、更なる再発防止策、およびお客様サービス向上策の策定・実施をすすめてまいります。

また、よりよい支払管理態勢を構築するための助言を得ることを目的として、当委員会の傘下に、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」を設置し、各種態勢整備における客観性・透明性の確保を図ります。

### ②内部検査・チェック機能の強化

#### 7. 保険金等支払に関する監査役監査・内部検査の強化

保険金等支払管理態勢に関する内部の検査・チェック機能を強化します。

さらに、監査役監査について、保険金等支払管理に関する多面的かつ深度ある監査を行い、保険金等支払管理態勢面の監査充実・強化を図ります。

#### 1. 保険金等支払を含む事務全般にわたる事務・システム総点検の実施

当社では平成18年2月より、「個人保険・個人年金に関する事務・システム総点検」を実施しております。当点検は、事務制度面・システム面から、支払事務を含む契約管理事務全般について処理が正当に行われていることの検証を行うもので、この検証結果も今後の再発防止策へ反映させていきます。

## 4. お客様のお問い合わせ窓口について

本件に関するお客様からのお問い合わせのための専用窓口を設置しております。

<本件に関するお問い合わせ先>

専用フリーダイヤル：0120-888-464

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

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

(祝日を除く)

※4月14日(土)・15日(日)について

受付時間：4月14日(土) 9:00～17:00

4月15日(日) 9:00～17:00

以上