

付随的な保険金のお支払いに関する追加調査結果について

当社は、過去の付随的な保険金のお支払い状況について最終的な調査を行なってきましたが、当該調査が完了しましたので、以下のとおりご報告します。

このたびの事態につきましては、お客様に多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを改めて心より深くお詫び申し上げます。今後このような事態が発生しないよう、経営管理態勢ならびに内部管理態勢をより強化し再発防止に取り組むとともに、保険販売から保険金お支払いまでの業務全般について一層の品質向上に邁進することで、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

1. 今回の調査対象

自動車保険の担保種目間の組み合わせにおいて複数の種目の保険金を合わせてお支払いすべき事案、ならびにある保険金が支払われた場合に差額をお支払いすべき事案を中心に調査しました。

2. 調査結果

今回の調査の結果、2002年4月から2005年6月に発生した事故について、付随的な保険金に関して追加してお支払いができる事案が、552件判明しました。この結果、前回までの調査(2006年9月時点、675件)と合計し、最終的に付随的な保険金のお支払漏れは1,227件となりました。付随的な保険金のお支払い状況の詳細については、**別紙1**をご参照願います。

3. 再発防止策

これまでの調査における発生原因分析を踏まえ、経営管理態勢・お客様へのご説明・保険金支払管理態勢・商品開発など業務全般において、様々な再発防止策を実施しております。再発防止策の概要については、**別紙2**のとおりです。

4. お客様対応

調査の結果、追加でお支払いの対象となるお客様に対し、当社よりご連絡し、支払手続きを行わせていただいております。

本件に関するお客様からのご不明点・ご質問などにつきましては、【お客様専用お問い合わせ窓口】までご連絡下さい。

【お客様専用お問い合わせ窓口】

お客様相談室 0120-281-389

受付時間：午前9時～午後5時30分(年末年始を除く)

携帯電話・PHSからもご利用いただけます

## 付随的な保険金の調査結果、お支払い状況

(件数 :件、金額 :円)

保険種類	項目	事故受付 件数 (A)	前回調査		今回調査		合計			支払済 件数 (C)	支払済 比率 (C)/(B)	
			報告件数	報告金額	発生件数	発生金額	件数 (B)	追加支払 発生率 (B)/(A)	金額			
自動車	車両	39,418	車両全損臨時費用	68	2,077,642			68	0.2%	2,077,642	68	100.0%
			車両盗難代車費用	5	426,000			5	0.0%	426,000	5	100.0%
			車両代車費用	4	84,000			4	0.0%	84,000	4	100.0%
			車両再取得時諸費用	1	120,000			1	0.0%	120,000	1	100.0%
	対人	12,021	対人臨時費用	332	7,040,000			332	2.8%	7,040,000	332	100.0%
			対人臨時費用 (搭傷支払)			3	60,000	3	0.0%	60,000	1	33.3%
			対人保険金 (搭傷支払)			5	112,210	5	0.0%	112,210	1	20.0%
	人傷	2,660	人身傷害臨時費用	135	3,430,000			135	5.1%	3,430,000	133	98.5%
			人身傷害臨時費用 保険金 (搭傷支払)			443	34,519,608	443	16.7%	34,519,608	415	93.7%
	搭傷	7,217	搭乗者傷害保険	56	4,360,000			56	0.8%	4,360,000	56	100.0%
			医療保険金外枠払 (死亡 後遺 障害保険金支払)			4	43,000	4	0.0%	43,000	4	100.0%
	自損	533	自損保険金 (搭傷支払)			95	5,108,400	95	17.8%	5,108,400	90	94.7%
			医療保険金外枠 (死亡 後遺障 害保険金支払)			1	6,000	1	0.0%	6,000	1	100.0%
	小 計	61,849	601	17,537,642	551	39,849,218	1,152	1.9%	57,386,860	1,111	96.4%	
火災	火災保険費用保険金	1,906	1	4,440			1	0.1%	4,440	1	100.0%	
傷害 その他	傷害保険手術保険金等	14,834	73	3,245,030			73	0.5%	3,245,030	73	100.0%	
	後遺障害保険金の追加支払特約(海外 旅行傷害)				1	600,000	1	0.0%	600,000	1	100.0%	
	合計	78,589	675	20,787,112	552	40,449,218	1,227	1.6%	61,236,330	1,186	96.7%	

(注 1) は今回新たに調査した項目です。

(注 2) 前回調査の報告件数・金額は、2006年 9月 29日現在の数値です。

## 主な再発防止策

### 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

#### 1 取締役会等の役割、機能の発揮

経営会議において付随的な保険金の支払状況に関する報告を定期的に受けることにより、経営陣が保険金支払管理態勢の整備状況を把握し、業務運営に関与する体制としました。

#### 2 内部監査態勢の強化

業務監査部は、今般の調査において明らかになった不備事項の視点や、保険金支払プロセスにおける標準行動の確認手続きが確実に実行されているか等の視点を加味し、サービスセンターに対する監査を実施しています。

### 2. お客さまに対する説明態勢の見直し・整備

募集時ならびに保険金請求時等におけるお客様へのご案内文書について、お客さまによりわかりやすい内容にするよう改善を図っています。

### 3. 商品開発態勢の見直し・整備

商品開発・改定における決裁プロセスを見直し、保険金支払部門、事務・システム担当部門等関連部門との連携が確実に行われることを確認する体制を整えました。

### 4. 保険金支払管理態勢の検証・見直し

1 保険金支払プロセスにおいて、お客さまにお支払いできる保険金を漏れなくご案内することを確認する仕組みを導入しました。また、保険金請求時における被保険者への説明漏れの防止や、不払いに関するヒューマンエラーを排除するよう、順次、システムチェック機能を強化するとともに、保険金支払マニュアルの改善・整備を行っています。

2 お客様から不払いに係る異議申し立てが寄せられた場合には、保険金支払部門から独立した「保険金支払審査会」が当該事案の判断が適切かどうかについて、再審査を行うこととします。（本年7月より実施予定）