

平成19年10月5日  
損保ジャパンD I Y生命

## 保険金等のお支払状況に係る調査結果について

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社（社長：塩田 修三）は、平成13年度から平成17年度までの過去5年間に保険金等のお支払事由が発生したすべての事案に関し、追加的なお支払いを要するものの件数及び金額等について継続調査してまいりましたが、今般調査を終了し、その結果を本日金融庁に報告いたしました。

調査の結果、以下のとおり、追加的なお支払いを行うことが必要な事案等が判明し、お客様をはじめ、関係する皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

なお、追加的なお支払いを要するご契約につきましては、お客様にお詫びとご説明をさせていただき、ご請求手続き中のお客様と住所不明のお客様を除き、全件お支払いを完了しております。

当社では、これまで保険金のお支払業務等に関する態勢整備を進めてまいりましたが、今回の調査結果を踏まえ、同様の事態が生じないよう、より一層の態勢整備を行い、全社一丸となり再発防止に努め、お客様の信頼回復に努めてまいります。

### 1. 調査結果

#### < 1 > 調査対象件数（保険金・給付金）

調査対象件数： 25,992件（保険種目ベース）

このうち個人保険：25,992件

このうち団体保険：該当なし

平成13年4月～平成18年3月に保険金等のお支払い事由が発生した事案全件を調査対象とし、すべての保険種目について再度調査いたしました。

請求書ベースでの調査対象事案数は2,166事案です。当社取扱個人商品は1商品（最大12保険種目）ですが、付帯の有無にかかわらず、個々の事案について12保険種目すべてについて調査を行いました。（2,166事案×12件＝25,992件）

当社は団体保険は共同保険非幹事契約のみの取り扱いのため、該当契約はありません。

#### < 2 > 調査結果（保険金・給付金）

項目	件数	支払率	金額(百万円)
(1)保険金または給付金を追加でお支払いすることが確定したものの	265 (224)	84.5	5.3 (4.3)
当初のお支払いが不足していたもの	11 (11)	100.0	0.2 (0.2)
請求案内の結果、追加でお支払いすることが確定したものの	254 (213)	83.9	5.1 (4.1)

( )内は9月末時点でお支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

後記(2)の「請求手続中のもの」41件（お客様のご請求意思が確認できているものの、9月末時点で請求書類のご提出をいただけていない案件）は、これらを分母に含めて上記の件数・支払率は計算しております。また、金額は、概算値を含めて記載しています。

(2) 請求案内(請求勧奨)の結果

前記<1>の再調査の結果をもとに、当社は840案件について請求案内(請求勧奨)を行いました。その結果は以下のとおりです。

- 請求案内結果 -

項目	件数(件)	割合(%)
請求案内件数	840	100.0
追加のお支払いが完了したもの	213	25.4
請求手続中のもの	41	4.9
お支払いのないもの	578	68.8
顧客の請求意思が確認できなかったもの	8	0.9

お客様の請求意思を確認できた割合：  
99.1%

お支払いのないものとは、請求しないとのご回答があったものと支払い事由に該当しないものを指します。

顧客の請求意思が確認できなかったものとは、お客様の住所が不明の案件およびお客様から直接ご連絡をいただけていない案件(電話不在、訪問不在を含みます)を指します。

<3> 調査結果(保険金・給付金以外)

項目	件数	支払率	金額(百万円)
(1) 遅延利息またはその他を追加でお支払いすることが確定したもの	4 (4)	100.0	0.0 (0.0)

上記(4件)は、いずれも特定疾病診断給付金のお支払いにより、診断時に遡及して特約消滅することに伴う、超過分の特約保険料の返戻漏れであり、金額は3,662円です。

項目	件数	支払率	金額(百万円)
(2) 2001年度から2005年度に失効した契約のうち、2007年2月1日までに解約または復活手続きが完了していないもの	該当なし		
のうち、9月末時点で解約を受け付けた件数と解約返戻金	該当なし		

当社は、保険期間1年の無配当定期保険のみを販売しており、その商品特性から、解約返戻金や失効返戻金はありません。

2. お客様への今後の対応

当社はこれまで、文書でのご案内、電話、ご訪問などにより、追加的なお支払いに該当するすべてのお客様に、お詫びとご説明を行ってまいりました。その結果、お客様ご本人と連絡がとれない案件(8件)とご請求手続き中の案件(41件)を除き、すべてのお客様のご確認とお支払いを完了いたしました。

当社はこれまでの追加的なお支払い調査に代わり、引き続きお客様からのご照会やご請求等に応じ、個別に対応してまいります。

### 3. 再発防止のための態勢整備

当社では、今回の調査結果を踏まえ、以下のように態勢整備することにより再発防止に努めてまいります。

#### < 1 > 保険金等支払チェック態勢の整備

- ・ 保険金等支払チェックシートの改善、業務フロー見直しによる複数チェックの強化拡充などを行いました。また、今後システム化の検討などにより、より精度の高いチェック態勢を整備します。
- ・ 保険金等支払管理部門による、お支払業務のモニタリングを強化するため、検証チームを新設し、お支払が完了した事案について全件事後点検を実施し、定期的に経営に報告する態勢を構築しました。

#### < 2 > 保険金等支払部門の教育体制強化

- ・ 勉強会や研修などを充実させ、保険金等お支払に関する規程・支払基準等の更なる周知徹底や判例・医療知識の知識向上をはかることで、担当者のレベルアップを図ります。

#### < 3 > 内部監査態勢の実効力強化

- ・ 保険金等支払部門への内部監査において、取締役会等が業務監査部門に対し、保険金支払実務に精通した人材を特別監査人として任命できるようにしました。これにより、内部監査態勢の実効性を高めます。

#### < 4 > 商品開発時における部門間連携強化

- ・ 商品開発・改定時における、保険金等支払部門の商品開発部門やシステム部門等との連携を強化し、保険金等のお支払いを適時・適切に行う態勢を早期から検討・構築できるようにしました。

#### < 5 > 適切な請求案内（請求勧奨）のための態勢の整備

- ・ 保険金お支払い時の「支払案内」送付時に、電話等による請求勧奨のご案内とともに、専用の「請求勧奨のご案内文書」などを送付し、追加のご請求漏れに関する注意喚起とともに、お客様に「追加請求ができる場合がある」ことを確実にお知らせするようにしました。（平成19年6月から順次開始）
- ・ 保険金お支払い時以後も定期的に請求案内文書を送付し、追加のご請求漏れに関する注意喚起を行います。（平成19年6月から開始）
- ・ すべてのお客様に対し、保険金をご請求いただける場合をわかりやすく記載したご案内を毎年送付します。（平成19年7月から開始）

---

お客様からのお問合せ窓口は下記の通りです。

問い合わせ先：損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命 コールセンター

電話番号：0120-833-337

（土日、祝日を除く午前9時～午後7時）

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

広報室 外山 TEL 03-5345-7016 FAX 03-5345-7608