

保険金等の支払状況に係る調査について

損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社（本社：中野区中野5-68-2 社長：塩田修三）では、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調査を実施しました結果、以下のとおり、追加的なお支払を行うことが必要な事案があ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いたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

追加的なお支払に該当すると判明したご契約につきましては、速やかにお客様にお詫びとご説明をさせていただくとともに、順次、お支払いを行っております。

今後は、支払時のさらなる態勢整備、および、適切な請求勧奨を実施するなどにより、同様の事態が生じないよう再発防止に努め、お客様の信頼回復に努めて参ります。

1. 調査結果

調査対象：2,166事案 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。
追加的なお支払を要する件数：

60件（53事案） 金額1,857,400円

一事案に複数種目（例：入院と手術）が含まれる場合があり、調査対象は事案数にて表記。支払確定後は、件数表記。

2. 追加支払を要するに至った内容

事務手続き上のミスが原因で、追加的なお支払が必要となったもの。

11件（10事案） 218,200円（内1件8,000円を除き全て支払済）

診断書の記載内容見落とし2件（1事案）、支払期間計算の誤り1件（1事案）、免責期間適用を誤ったもの8件（8事案）。

お客様への請求勧奨を実施した結果、追加的なお支払が必要となったもの。

49件（43事案） 1,639,200円（全件支払済）

ご請求時点の診断書内容に「現在加療中」の記載がある等、その後のお客様の状況によっては追加的なお支払の可能性のある事案で、今回、その後の状況を確認したところ、追加お支払の必要性があったもの。通院等47件（41事案）、特定疾病2件（2事案）

例：「入院10日後に退院。現在加療中。」という内容の診断書により、4月1日に入院分をお支払。その後当社へのご請求無し。今回書面・電話にて確認したところ、4月15日までの5日間の通院が判明。

3. 対応状況

事務手続き上のミスが原因で、追加的なお支払が必要となったもの。

調査は終了し、お支払手続中。（上記2のとおり）

お客様への請求勧奨を実施した結果、追加的なお支払が必要となったもの。

（イ）請求勧奨を行なったもの 809事案

（ロ）追加的なお支払が必要となったもの 49件（43事案）

（ハ）追加的なお支払が不要と確認できたもの 354事案

（ニ）現在、確認中のもの 412事案

（ニ）中、既に連絡が取れ請求書類を発送したものの205事案。同、未だ連絡がとれていないもの207事案
全ての調査が終了するのは、本年5月末の見込です。

4.再発防止の取組み

事務手続き上のミス等を防止し、より適切な保険金等支払を確保するための取組み。

従来より実施している様々な取組みについて、その実効性を高めるため、以下の取組みを実施します。

- (1) 従来のチェック方法改善、システム化の検討などにより、さらに精度の高いチェック態勢を整備します。
- (2) 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します。また、そのモニタリング状況を定期的に経営陣に報告します。
- (3) 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をはかります。また、判例、医療知識に関する研修等を充実させ、担当者のレベルアップを図ります。
- (4) 今後は、より深度ある内部監査を実施するとともに、約款解釈の正当性や妥当性の検証などにつき、関連部門間の連携を強化します。

お客様が保険金等をより適切にご請求いただくための取組み。

- (1) 保険金等お支払い時の「支払案内」を送付する際、お客さまに「追加で請求ができる場合がある」ことを、分かり易くお知らせしていきます。
また、お支払いした後に、追加で支払が発生する可能性があるものについては、適切な時期にご連絡していきます。
- (2) 保険金等をより適切にご請求いただけるよう、全てのお客様に対し、1年に1回以上、保険金を請求できる場合等を分かり易くご案内します。

<参考：追加的なお支払を要するものの集計>

調査案件： 2,166 事案

項目	件数	金額	備考
1. 保険金・給付金	60件	2 百万円	1,857,400 円
	(59)件	(2)百万円	(1,849,400)円
(1) お支払いが不足していた事案	11件	0 百万円	218,200 円 調査終了
	(10)件	(0)百万円	(210,200 円)円 支払中
(2) 請求案内すべき事案(注2)	49件	2 百万円	1,639,200 円 調査中
	(49)件	(2)百万円	(1,639,200)円 支払中
うち特定疾病診断給付金	2件	1 百万円	1,000,000 円 調査中
	(2)件	(1)百万円	(1,000,000)円 支払中

(注1) 表中、()内は既に支払済のもの。

(注2) 本文の通り、請求勧奨を行なったもの809事案、追加的なお支払が必要となったもの49件(43事案)、追加的なお支払が不要と確認できたもの354事案、現在確認中のもの412事案

(注3) 当社は、「1年無配当定期保険」のみを販売しており、その商品特性から、満期返戻金や失効返戻金などについて今回の追加的なお支払いを要する対象事案は発生しません。

お客様からのお問合せ窓口は下記の通りです。

照会先：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

4月14日(土) 4月15日(日) : 9:00~17:00

4月16日以降(土日、祝日を除く) : 9:00~19:00

【本件に関するお問い合わせ先】 広報室 船見/土屋 TEL 03-5345-7016 FAX 03-5345-7608