

保険金等の支払状況に係る実態把握について（調査状況のご報告）

ソニー生命保険株式会社（社長：於久田 太郎）は、平成13年度から平成17年度に亘る保険金等の支払い状況に関する再検証を引き続き行っておりますが、現時点での調査状況を以下の通りご報告させていただきます。

（1）検証作業状況

平成19年4月13日に行いました「保険金等の支払状況に係る実態把握について」の公表におきまして、「保険金等の支払漏れに該当する可能性があるご契約について6月末までに支払漏れの調査を完了する」旨のご報告をさせていただきました。

弊社といたしましては、6月末完了を目指して再検証作業に全力で取り組んで参りましたが、現時点で一部のお客さまの調査について未完了となっておりますことをご報告いたしますとともに、深くお詫び申し上げます。

（2）調査未完了契約の状況

調査未完了のご契約の大部分は「お客さまからご請求いただける旨のご回答をいただいたものの、ご多忙等のご都合により実際のご請求にお時間を要しているケース」や「ご請求の有無に関してお客さまのご意向が確認できていないケース」であります。その他「現時点でお客さまと連絡が取れていないケース」等も残っております。

（3）完了時期

今後ともお客さまのご理解・ご協力をいただきながら調査完了に向けて鋭意努力してまいります。上記のとおりお客さまの様々なご事情等がございますので、完了時期につきましては現時点では確定できない状況です。

（4）再発防止策進捗状況

弊社では、保険金等支払管理態勢の確立を平成19年度事業計画の最優先事項と位置づけており、代表取締役社長をリーダーとする「保険金等支払管理態勢強化特別対策プロジェクト」を発足させ、以下の取り組みを行っております。

保険金等のご請求やお支払いに関するお客さまのご理解を深めていただくために、『保険金等のお支払いに関するガイドブック』を作成し、お客さまへの配布を開始しました。

保険金等のご請求受付・案内時に請求漏れ等を発生させないために、主に営業担当者が使用する確認ツール『保険金・給付金請求時ヒアリングシート』の運用を開始し、併せて、この確認ツールをさらに充実させるためのシステム化に着手いたしました。

保険金等支払管理部門の組織強化や業務体制の充実を図りました。また、支払査定業務に関する業務フローを抜本的に改善するため、大規模なシステム開発を実施中です。

お客様へ毎年お届けしている『保障内容のお知らせ』による保険金等のお支払いに関する情報提供や、営業担当者による保障のメンテナンスの充実等、ご契約後のアフターフォローをこれまで以上に推進してまいります。

弊社は「ライフプランナーバリュー」をビジョンに掲げ、お客様により安心して確かな人生を歩んでいただくためのよき伴走者になるべく、ご契約後のアフターフォローの充実に全力で取り組んでおります。今後もさらに社員一人ひとりがお客様視点に立ち、真摯に業務に取り組んでまいります。

以上