

**保険金等の支払状況に係る実態把握について（調査結果のご報告）**

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状況に関する調査を行ってまいりました。その調査結果についてご報告させていただきます。

お客様の大切なご契約をお預かりしている事業者といたしまして、その根幹業務である保険金等のお支払い業務についてこのような事態を招きましたことを深くお詫び申し上げます。今後は、本件を厳粛に受け止め、このような取扱いが生じないよう、経営の最優先課題として再発防止に万全を期すとともに、これまで以上にお客さまへのサービスの向上に努めてまいります。

**1. 調査対象契約**

平成13年4月～平成18年3月に、保険金等のお支払いが発生した全ご契約等、約55万件（うち、個人保険 約51万件、団体保険 約200件、その他 約4万件）についての調査結果をご報告いたします。

**2. 調査結果**

平成19年4月13日時点の報告において、既にお支払いが確定していた件数243件（18.8百万円）に加え、「支払いが不足していた事案」に該当する可能性がある契約242件、「請求案内すべき事案」に該当する可能性がある契約3,490件、合計3,732件について継続調査する旨ご報告させていただきました。

その結果、1,513件（721.8百万円）について保険金等を追加でお支払いする必要があることが確定しました。これにより、保険金等の追加支払いを要する事案に係る最終結果は合計で1,756件（740.6百万円）となりました。詳細は別表＜保険金等の支払状況に関する調査結果＞のとおりです。

当該事案に係るお支払い手続きにつきましては、お支払い可能なものから順次手続きを行っており、既に1,559件（693.8百万円）のお支払いが完了しております。引き続き全件お支払い完了に向けて取り組んでまいります。

**3. 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、前回ご報告させていただいた以下の取り組みを継続的に行っております。

- （1）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。
- （2）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。
- （3）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。
- （4）お客さま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など、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。

以上

**保険金等の支払状況に関するお問い合わせ先**

カスタマーセンター 専用フリーダイヤル 0120-104-284  
平 日 9:00～17:30  
土、日、祝日 9:00～17:00

## &lt; 保険金等の支払状況に関する調査結果 &gt;

ソニー生命保険株式会社

## 1. 調査対象件数（保険金・給付金）

調査対象件数： 約 5 1 万件  
 このうち個人保険： 約 5 1 万件  
 このうち団体保険： 約 2 0 0 件

## 2. 調査結果

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支払うことが確定したもの	1,661 〔 1,465 〕	88%	739.3 〔 692.5 〕
当初の支払いが不足していたもの	350 〔 343 〕	98%	39.2 〔 38.6 〕
請求案内の結果、追加で支払うことが確定したもの	1,311 〔 1,122 〕	86%	700.1 〔 653.9 〕

〔 〕内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

【請求案内結果】 請求案内件数 3,533件 (100%)

追加支払いが完了したもの 1,122件 (31.8%)  
 請求手続中のもの 189件 (5.3%)  
 支払いのないもの 2,194件 (62.1%)  
 顧客の請求意思が確認できなかったもの 28件 (0.8%)

顧客の請求意思を  
確認できた割合  
99.2%

支払いのないものとは、請求しないと回答があったものと支払い事由に該当しないもの  
 顧客の請求意思が確認できなかったものとは、住所不明と顧客からの反応がなかったもの

(2) 遅延利息またはその他を追加で支払うことが確定したもの	93 〔 92 〕	99%	0.8 〔 0.8 〕
--------------------------------	--------------	-----	----------------

〔 〕内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

(3) 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	2		0.5
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	2 〔 2 〕	100%	0.5 〔 0.5 〕

〔 〕内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

【備考欄】