

## 保険金等の支払状況に係る実態把握について

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行い、金融庁に対し保険業法第128条第1項に基づいて原因究明および再発防止策を含め報告を行いました。その概要についてご報告させていただきます。

お支払い漏れが判明したご契約につきましては、ご契約者もしくはお受取人宛て早急にご連絡申し上げますとともに、順次お支払いを開始しております。

お客さま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業務について係る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所存です。

### 1. 再検証の概要

#### (1) 検証対象契約

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、件数 約55万件（うち、個人保険 約51万件）について再検証致しました。

#### (2) 検証内容

- 1) 過去に保険金等をお支払いしたもののうち、支払金額に誤りがなかったかを検証しました。
- 2) 保険金等の請求があった場合に、他の給付種目でお支払いできる可能性があったにもかかわらず、その請求をいただくためのご案内をしなかったために、お支払いできなかった保険金等がなかったかを検証しました。

支払内容には保険金等の他、満期返戻金や失効返戻金などのお支払いに関するものも含まれます。

#### (3) 検証方法

##### 1) 検証体制

保険金部の人員に加え、臨時増員を手配し総勢385名の特別検証体制を社内で構築し再検証作業を実施しました。

##### 2) 検証の内容

- ・ 医的証明書の全項目を総点検し、お支払い内容に漏れがないかを確認しました。
- ・ お支払いが完了している保険金等に加え、医的証明書の内容により、別に支払える可能性のある保険金等がないかを確認しました。
- ・ 満期返戻金や失効返戻金等のご案内やお支払いが漏れているものはないかを確認しました。

##### 3) 検証のチェック工程

これらの案件について1次検証、2次検証のダブルチェックを行い検証漏れが起きないように、細心の注意を払い確認しました。

#### (4) 検証状況

##### 保険金等支払漏れ等状況一覧

(平成19年4月13日現在、単位：件、円)

項目	件数	金額	状況
1. 保険金・給付金（支払査定有）	169件 ( 167)件	17,568,800円 ( 17,463,800)円	
(1) 支払いが不足していた事案	169件 ( 167)件	17,568,800円 ( 17,463,800)円	調査中 支払中
(2) 請求案内すべき事案	0件 ( 0)件	0円 ( 0)円	調査中 支払中
うち特定（三大）疾病保険金	0件 ( 0)件	0円 ( 0)円	調査中 支払中
うち通院給付金	0件 ( 0)件	0円 ( 0)円	調査中 支払中
2. その他	74件 ( 3)件	1,245,635円 ( 488,686)円	
(1) 失効返戻金	2件 ( 2)件	488,660円 ( 488,660)円	調査完了 支払完了
(2) 支払利息	51件 ( 1)件	8,632円 ( 26)円	調査完了 支払中
(3) その他	21件 ( 0)件	748,343円 ( 0)円	調査完了 支払中
1 + 2	243件 ( 170)件	18,814,435円 ( 17,952,486)円	

注1：件数は当局報告基準（追加的な支払いを要する保険金等の種目毎にカウント）

注2：件数、金額欄には追加的な支払いを要するものを、( )内にはうち支払済のものを記載

補足：現在以下の事案について、6月完了予定で調査を行っております。

1. の(1)について

「支払いが不足していた事案」に該当する可能性があり、医療機関へ確認中の事案  
242件

1. の(2)

「請求案内すべき事案」に該当する可能性があり、ご契約者等へ確認中の事案  
3,490件  
うち、特定（三大）疾病保険金 359件  
うち、通院給付金 941件

#### 2. 発生原因

##### 1) 支払い漏れ発生原因

支払査定業務における人的作業の中で、医的証明書記載項目の見落としや、データの誤入力等の事務ミスが発生したことが挙げられます。

##### 2) 支払い案内漏れ発生原因

保険金等の請求時にさらにお支払いの可能性のある給付種目について、これまでも、事象を発見次第ご案内するよう努めてまいりましたが、視点に不十分なところがあり、業務としての徹底を欠いていたことが原因に挙げられます。

### 3.お客さま対応について

検証の結果、弊社にてお支払い漏れが確認されたご契約については、既にお支払い作業を開始しております。医療機関へ確認中のご契約につきましても、お支払事由が確認できた方々には、順次お支払いを開始してまいります。

また、お支払いの可能性があると判断いたしましたご契約につきましては、ご契約者もしくはお受取人宛に、4月10日以降、同月内までにご案内が完了するよう、電話・書面等にてご連絡を開始しております。今後、お客さまからご請求をいただき、お支払事由が確認できた方々には、順次お支払いを開始してまいります。

なお、営業担当者によるお問い合わせ対応に加えて、カスタマーセンター内に「保険金等の支払状況に関する専用フリーダイヤル」を設置し、お電話によるお問い合わせに随時対応しております。

### 4.再発防止策

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、お客さまに安心していただけるよう、全社一丸となって再発防止に取り組んでまいります。代表取締役社長がリーダーとなる「保険金等支払管理態勢強化特別対策プロジェクト」を設置し、直接指揮するとともに、再発防止策の進捗状況を定期的に経営会議で確認し、経営陣が責任を持って完遂する所存です。

具体的には、以下のような取り組みを行ってまいります。

ご契約時に『保険金等のお支払いに関するガイドブック』を配布する等情報提供を充実し、保障内容や保険金等のお支払いに関するお客さまの理解促進を図る。

ご契約期間中のフォローを通じ、保障のメンテナンスとともに、お客さまへの適時・適切な情報提供、ご案内等を充実する。

保険金等のご請求時に請求漏れ等が発生しないよう、確認ツール等を充実する。

保険金支払部門の組織強化や業務体制の見直し、システム化を推進する。

また当社は、現在「ライフプランナーバリュー」をビジョンに掲げ、お客さま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さま視点に立ち、真摯に業務に取り組んでまいります所存です。

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 5/3~6は除く

専用ダイヤル開設期間 4/13 ~ 時期未定