

# NEWS RELEASE



T&Dフィナンシャル生命

平成19年4月13日

各 位

T & Dフィナンシャル生命保険株式会社

## 保険金等の支払状況に係る実態把握について

T & D保険グループのT & Dフィナンシャル生命保険株式会社（社長：竹内 致夫）では、「保険金等の支払状況に係る実態把握について」の点検に取り組んでまいりましたが、その結果、お支払いする必要があるにもかかわらず、保険金等が支払われていなかった等の案件（651件、121百万円）が判明いたしましたので別紙のとおりご報告いたします。

保険会社の根幹をなす最も重要な機能である保険金等のお支払いにこのような事態が生じ、お客さまに多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

今後は、ご迷惑をおかけしたお客さまへのお支払い手続きに、全社を挙げて誠心誠意対応させていただくとともに、このような事態が二度と起こらぬよう内部管理態勢を強化し、全役職員が再発防止に向けて真摯に取り組んでまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先

**T&Dフィナンシャル生命保険株式会社**

企画部 広報課 稲生 英司

東京都港区海岸1-2-3 〒105-0022

電話：03-3434-8840



別紙

1. 点検の概要

(1) 点検期間 平成13年4月1日～平成18年3月31日

(2) 点検対象

点検期間中の次の案件について点検を行いました。

①個人保険・個人年金保険

保険金・給付金等の請求があった全件	68,306 件
満期保険金、生存給付金等支払期日がある支払全件	179,507 件
解約請求、据置金払戻し等の請求があった支払全件	289,228 件

②団体保険・団体年金・財形保険

団体保険	2,569 件
団体年金	19,636 件
財形保険	856 件

2. 点検の結果

(1) 追加的な支払を要すると判明した案件

①点検の結果、現時点で651件、121百万円について、追加的な支払を要することが判明しました。主な内訳は次のとおりです（そのうち244件、32百万円につきましては、既にお支払いしております）。

【単位：件、万円】

保険種類	保険金	給付金	他	合計
個人保険・個人年金保険				
件数	9	538	80	627
（内支払済）	—	242	—	242
金額	994	9,615	11	10,621
（内支払済）	—	3,136	—	3,136
団体保険				
件数	7	3	10	20
（内支払済）	1	1	—	2
金額	1,450	80	1	1,532
（内支払済）	100	7	—	107
団体年金				
件数	—	—	4	4
（内支払済）	—	—	—	—
金額	—	—	0	0
（内支払済）	—	—	—	—

（財形保険については追加支払を要する案件はありませんでした。）

## ②主な原因

上記のような追加的な支払が必要となった主な原因は次のとおりです。

主な原因	件数
診断書等経過欄見落とし	235 件
査定判断ミス等	179 件
遅延利息に関するミス	93 件
名寄せ漏れミス	52 件
単純な事務ミス	25 件
その他	67 件

## (2) 支払判断のために追加的な情報が必要な案件

点検の結果、(1) の他、支払の要否を判断するために、医療機関やご本人等に照会し追加的な情報が必要なため、現時点では追加的な支払の要否・金額が確定できない案件 4,440 件が判明しました。

主な内容は次のとおりです。

内容	件数
個人保険・個人年金	4,434 件
死亡保険金等に関するもの	38 件
特定疾病保険金に関するもの	112 件
通院給付金に関するもの	3,313 件
入院給付金・手術給付金に関するもの	668 件
高度障害・障害給付金に関するもの	246 件
他	57 件
団体保険	6 件
死亡保険金に関するもの	4 件
他	2 件

\*当案件につきましては、平成 19 年 6 月末を目処に調査を完了し、お支払いを行ってまいります。

## 3. 発生原因分析と再発防止

今回の調査を通じ、当社の支払管理態勢の課題は以下のとおりと考えています。

第一に、顧客保護の観点に立脚して、適時・適切に保険金等の支払いを行うことが保険会社として基本的かつ最も重要な責務のひとつであるという認識が不十分でした。そのため、例えば発生型支払においては、「請求主義」から脱却できず「お客さまの視点に立ってお支払いできるものは全てお支払いする」という観点が不十分でした。

第二に、適切な内部統制機能が十分に発揮されていなかったことです。そのため支払管理部門で業務遂行上発生していた諸課題について、経営陣への適切な報告及びその情報に基づく経営陣の適切な対応が不十分でした。

こうした課題の解決に向けて、全社をあげて早急に改善をすすめて参ります。これまでに実施した再発防止策、あるいは今後実施していく再発防止策の概要は次のとおりです。

(1) 支払管理部門の態勢整備

- ①査定担当者を含めた要員体制の強化
- ②システム整備を含めた支払業務プロセスにおけるチェック機能の強化
- ③支払査定基準など「規程」「事務マニュアル」等の整備
- ④査定担当者を初めとする支払管理部門要員の教育訓練の強化
- ⑤支払業務プロセスにおいて発生した諸課題の経営陣への報告と速やかな解決体制の確立
- ⑥「支払査定審査会」を活用した適時・適切な支払体制の強化

(2) 支払監理部の新設による支払監理態勢の強化

- ①個人保険の保険金・給付金等診断書等に基づく査定を伴う支払いおよび不払いについて、支払い前の再査定の実施
- ②すべての支払いおよび不払い事案について事後検証の実施
- ③支払査定基準など「規程」「事務マニュアル」等の整備状況の検証
- ④支払い、不払い状況および支払業務に関する諸課題の定期的な経営陣への報告

(3) お客様の視点に立った業務運営の拡充

- ①お客様への請求ご案内通知の発信とわかり易い支払手続きのホームページを通じた開示
- ②お客様にわかり易く、医療機関が記入し易い各種請求書および診断書の改訂
- ③社外委員として弁護士、消費生活コンサルタントおよびマスコミ関係者をメンバーとした「支払監理委員会」を設置し、保険金等の支払い、不払いの状況の確認、及び支払に関する苦情の分析と改善策の提言

《本件に関するお客様からのお問い合わせ先》

受 付 日 時		電 話 番 号
4月14日及び15日	午前9時から午後5時	0120-266-575
4月16日以降	午前9時から午後5時 (土、日、祝日等を除く)	0120-301-396