

平成19年10月5日

各 位

T & Dフィナンシャル生命保険株式会社

保険金等の支払に関する調査結果について

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、平成13年度から17年度における保険金等の支払いに関する調査を継続してきましたが、このたび調査が完了いたしましたので、別紙のとおりご報告申し上げます。

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が不足する等の事態が生じ、また、調査期間が長期にわたり、お客さまには多大なるご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

今後は、このような事態が二度と起こらぬよう、再発防止に向けた態勢整備およびお客さまの視点に立った業務運営の拡充をすすめてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

お問い合わせ先

フリーダイヤル 0120-301-396

ご利用可能時間
午前9時から午後5時
(土、日、祝日等を除く)

お問合せ：企画部広報課 稲生
電話：03-3434-8840

1. 調査概要

(1) 調査対象期間 平成13年4月1日～平成18年3月31日

(2) 調査対象

個人保険、個人年金保険、団体保険、団体年金保険および財形保険について、保険金・給付金等の請求があったお支払い、満期保険金・生存給付金等支払期日を迎えたお支払い、解約請求・据置金払戻等の請求があったお支払いについて調査してまいりました。

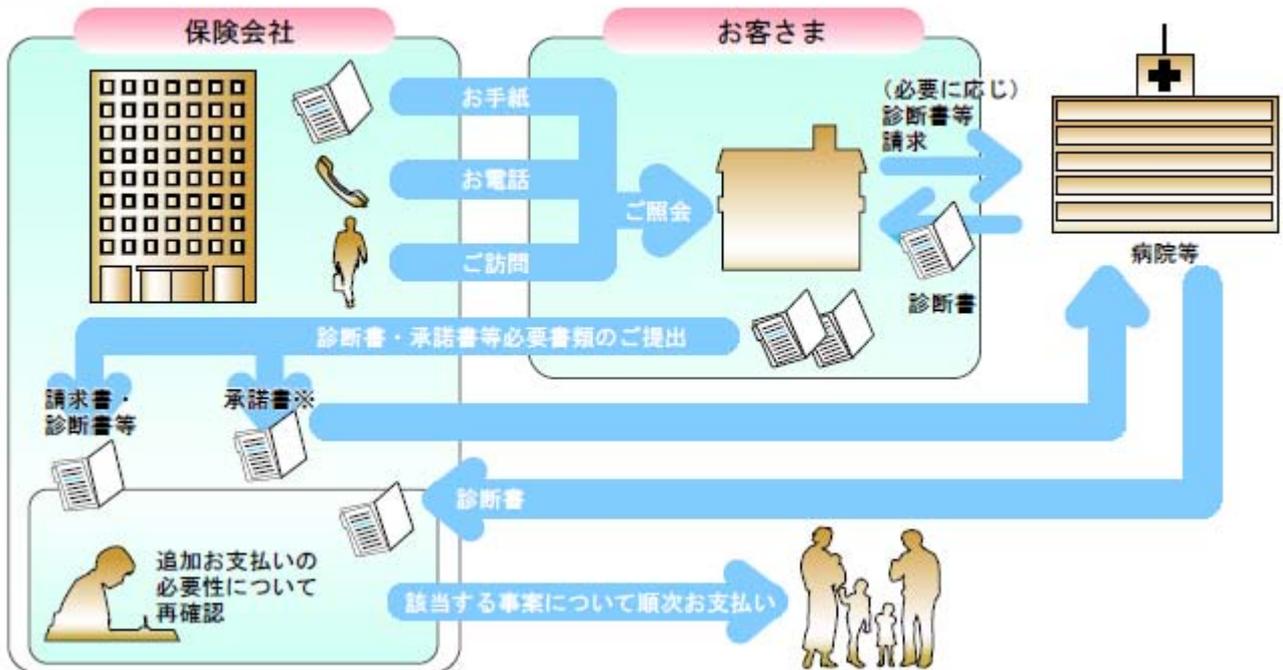
調査対象件数（保険種目別）

保険種類	対象件数		【ご参考】対象件数（請求事案別）	
		うち保険金・給付金		うち保険金・給付金
個人保険	566,792 件	269,996 件	544,609 件	247,813 件
企業保険	23,061 件	10,174 件	23,061 件	10,174 件
合計	589,853 件	280,170 件	567,670 件	257,987 件

(3) 追加的なお支払いが必要かどうかを判断するための調査

追加的なお支払いが必要かどうかを判断するための情報が不足している事案については、判断に必要な情報を得るために、特別チームによる調査を行ってまいりました。

【調査の概要】



承諾書は、当社がお客さまに代わって病院等に診断書の請求を行うためにご提出いただいております。

2. 調査結果

調査の結果、以下のとおりとなりました。

(単位：件、百万円)

項目	保険金・給付金		その他		合計	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
(1)平成19年4月13日付報告 で追加的なお支払いを要する と判明した事案	538 (538)	112 (112)	92 (92)	0 (0)	630 (630)	112 (112)
個人保険・個人年金	529 (529)	105 (105)	78 (78)	0 (0)	607 (607)	105 (105)
団体保険	9 (9)	7 (7)	10 (10)	0 (0)	19 (19)	7 (7)
団体年金	- (-)	- (-)	4 (4)	0 (0)	4 (4)	0 (0)
財形保険	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
(2)請求案内の結果、追加でお支 払いすることが確定した事案	2,648 (2,527)	568 (550)	153 (151)	0 (0)	2,801 (2,678)	568 (551)
1)平成19年4月13日 付報告で期限までに報 告できなかった事案 (請求案内漏れ案件)	2,498 (2,377)	453 (435)	- (-)	- (-)	2,498 (2,377)	453 (435)
個人保険・個人年金	2,496 (2,375)	453 (435)	- (-)	- (-)	2,496 (2,375)	453 (435)
団体保険	2 (2)	0 (0)	- (-)	- (-)	2 (2)	0 (0)
2)平成19年4月13日以 降に新たに判明した請求 案内漏れ事案の概要	150 (150)	114 (114)	153 (151)	0 (0)	303 (301)	115 (115)
個人保険・個人年金	147 (147)	113 (113)	153 (151)	0 (0)	300 (298)	114 (114)
団体保険	1 (1)	1 (1)	- (-)	- (-)	1 (1)	1 (1)
団体年金	2 (2)	0 (0)	- (-)	- (-)	2 (2)	0 (0)
合 計	3,186 (3,065)	681 (663)	245 (243)	0 (0)	3,431 (3,308)	681 (663)
(3)平成19年9月30日までに お客さまの請求意思が確認で きなかつた事案(住所不明と お客さまからの反応がなかつ た事案)	138	-	1	-	139	-
(4)点検の結果、請求しないと回 答があつた事案と支払事由に 該当しなかつた事案	1,832	-	2	-	1,834	-
総合計	5,156 (3,065)	681 (663)	248 (243)	0 (0)	5,404 (3,308)	681 (663)

注：()内は公表時点でお支払いが完了している件数と金額

(3)につきましては、お客さまからご請求があつた際には、十分な対応が行えるよう管理を徹底してまいります。

3. 今後の対応

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・適切に保険金等のお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

専担の部長を配し「支払サービス部」を設置

査定担当者を含めた要員体制の強化

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

支払査定基準など「規程」「事務マニュアル」等の整備

査定担当者を始めとする支払管理部門要員の教育訓練の強化

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

「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

個人保険発生型のお支払い実施前、およびお支払い非該当の再査定

すべてのお支払いおよびお支払い非該当事案について事後検証の実施

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

お支払い、お支払い非該当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) お客さまの視点に立った業務運営の拡充

お客さまへの請求ご案内通知の発信とわかり易いお支払い手続きのホームページを通じた開示

お客さまにわかり易い各種請求書、および医療機関が記入し易い診断書への改訂

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、保険金等のお支払い、お支払い非該当状況の確認、及びお支払いに関する苦情の分析と改善策の提言

以上