

保険金の追加お支払いについて

この度、弊社がこれまでに保険金をお支払いしたご契約の点検を行ったところ、付随してお支払いできる臨時費用保険金などについて、現在までのところお支払いを完了していないケースが一部あることが判明いたしました。追加して保険金をお支払いできるお客さまには弊社から順次ご連絡をさしあげ、お客さまのご意向を確認しながら、お支払い手続きを進めております。

従来より、弊社では事故対応サービスの充実に取り組んでいたにもかかわらず、このような事態が発生したことは誠に遺憾であり、お客さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今後は、保険金のお支払いに引き続き誠意を持って迅速に対応いたしますとともに、再発防止に全社を挙げて取り組んでまいります。

当件に関しまして、お客さま専用のお問い合わせ窓口を設置し、お客さまからのご照会・ご質問にご対応いたしております。お客さま専用のお問い合わせ窓口、並びに経緯などの事態の概要につきましては、下記をご覧ください。

記

【お客さま専用お問い合わせ窓口】

0120-558-377

・受付時間：9：00～18：00（土・日・祝を除く）

・携帯電話、PHSからもご利用いただけます。

【今般の事態の概要】

1. 事態判明の経緯

今般、保険金のお支払い状況について点検を実施した結果、一部において臨時費用保険金などの付随的な保険金についてお支払いを完了していないケースがあることが判明いたしました。

2. 発生原因

臨時費用保険金などの付随的な保険金のお支払いについて、システムの管理方法およびお支払い状況の点検ルール・体制に不十分な点があったことが原因です。

3. 再発防止策

このような事態が生じたことを真摯に受け止め、保険金支払について人的・システムのチェック体制の強化を図るとともに、保険金支払業務に関する教育・指導体制を充実し、着実・迅速な保険金支払を徹底してまいります。

4. 追加保険金のお支払い手続き

追加で保険金をお支払いできるお客さまには、既に順次お支払いの手続きを進めております。なお、追加でお支払いする保険金には遅延利息（6%）を付利いたしております。

以上