

平成18年9月29日

各位

ニッセイ同和損害保険株式会社

付随的な保険金のお支払いに関する再調査結果と追加お支払いの状況について

弊社では、過去に保険金をお支払いしたご契約に関し、臨時費用保険金などの付随的な保険金のお支払いを完了していないケースなどについて、調査を継続しておりました。今般、この調査結果が取りまとめられましたのでご報告いたします。

今回の調査の結果、追加して保険金のお支払いができると判明した事案は1,510件増加し、14,628件となりました（前回公表13,118件）（調査対象期間：平成14年4月～平成17年6月）

これらの事案については、お支払い等のお手続きを急ぎ進めることで、既に本日までに約93%に相当する13,604件について対応を完了いたしております。種目別のお支払いの状況等については、別紙をご覧ください。

損害保険会社として保険金のお支払いという事業の根幹をなす業務において、今般、このようにお客さまの信頼を損ねる事態を招いたことを、弊社は真摯に反省し、ご迷惑をおかけした皆さまに深くお詫び申し上げます。

既に複数の再発防止策を実施いたしておりますが、弊社では、今回の調査結果を踏まえ再発防止策の充実を図るとともに、企業品質の向上に向けた様々な取り組みを進め、全社をあげて皆さまからの信頼回復に努めてまいります。

最後になりましたが、追加保険金のお支払いに関しまして、下記の通りお客さま専用のお問い合わせ窓口をご用意しております。当件にかかるお支払い手続きや、詳しい補償内容に関するご照会、ご質問などがございましたら、お問い合わせ窓口までご連絡いただきたく存じます。

【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からご利用いただけます。

事案の概要

1. 追加保険金のお支払い状況(平成18年9月末)

(対象期間:平成14年4月~平成17年6月末)

追加保険金の種類		事故受付 件数 (件)	追加支払 対象件数 (件)	対応済 件数 (件)	支払済 金額 (千円)	
自動車保険	車両保険	全損時諸費用保険金、分損時臨時費用保険金、事故代車費用保険金、盗難代車費用保険金、車両新価特約保険金	454,505	4,008	3,961	93,818
	対物賠償	対物臨時費用保険金、相手車全損時諸費用保険金、分損時臨時費用保険金	603,804	412	406	4,432
	対人賠償	臨時費用保険金(入院)、臨時費用保険金(死亡)、無保険車傷害保険金	140,766	5,533	5,391	114,304
	人身傷害	臨時費用保険金(入院)、臨時費用保険金(死亡)、死亡・後遺障害・医療保険金	16,977	947	827	17,809
	搭乗者傷害	重度後遺障害特別保険金、重度後遺障害介護費用保険金、死亡・後遺障害・医療保険金、部位症状別倍額払保険金	90,678	1,440	846	95,773
	自損事故	死亡・後遺障害・医療保険金、自損介護費用保険金	4,603	809	790	89,896
	(自動車保険 小計)		1,311,333	13,149	12,221	416,032
その他	火災保険	臨時費用保険金、災害時諸費用保険金、特別費用保険金、新価差額費用保険金(積立生活総合)、水災支払内容変更特約保険金	94,053	472	465	43,295
	傷害保険	臨時費用保険金、住宅内生活用動産臨時費用保険金、入院一時金、退院後療養保険金、後遺障害追加支払、入院保険金および手術保険金支払日数延長特約、顔面傷害による入院・通院保険金倍額支払、がん診断保険金、三大疾病診断見舞金、第三者加害行為倍額支払、家事労働費用保険金、生計維持者死亡等特別保険金、女性特定がん保障、成人病倍額支払、入院・通院保険金7日間(14日間)2倍支払	131,546	824	752	149,744
	新種保険	臨時費用保険金、災害付帯費用保険金(労災総合保険)、入院諸費用保険金(医療費用保険)	38,762	168	151	13,312
	海上(運送)保険	臨時費用保険金	24,078	15	15	1,550
	(その他種目 小計)		288,439	1,479	1,383	207,901
総計		1,599,772	14,628	13,604	623,933	
処理率		—	—	93.0%	—	
【参考】前回のご報告内容(平成17年12月13日)		1,599,409	13,118	12,929	541,828	

(各項目のご説明)

- ・事故受付件数 : 対象となる費用保険金等の種類毎の事故受付件数。
- ・追加支払対象件数 : 追加で保険金のお支払いが可能な事案の件数。
- ・対応済件数 : 追加で保険金をお支払いした事案、お客さまから請求放棄の意思を確認した事案等の件数。
- ・支払済金額 : 追加でお支払いした保険金の総額。

2. 件数増加の理由等

今回の調査に伴う追加支払対象事案の増加は、過去の請求放棄について再調査するなど、調査範囲を拡大したこと、及び前回までの調査内容を再度詳細に検証したことによります。今回の調査によりまして、件数が増加した保険金種類のうち主なものは下記の通りとなっております。

保険金の種類	今回件数	増加件数	増加理由
自動車保険 対人支払事案での搭乗者傷害保険金	566 件	566 件	確認範囲の拡大
自動車保険 車両保険 分損時臨時費用保険金	2,128 件	423 件	前回調査内容の詳細検証
請求放棄事案の再請求	252 件	252 件	請求放棄事案の再確認

なお、弊社といたしましては、企業品質向上に徹底して取り組む観点から、保険金のお支払い漏れに限らず、今後万一、不適切な事象が確認された場合には、徹底した調査と確認した課題への速やかな対応を図ることといたしております。(別紙2をご参照ください。)

3. 再発防止策の実施状況等

弊社では、経営管理(ガバナンス)、お客さまへのご説明、支払管理、商品開発など様々な分野で既に複数の再発防止策を実施いたしております。また、今回の調査結果を踏まえその取り組みをさらに拡充してまいります。その概要は下記のとおりです。

(1) 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

再発防止策	実施時期
保険金支払管理部門の新設による管理・監督の充実 保険金のお支払いに関わる業務遂行体制を専門的に管理・監督する組織「保険金支払管理部」を新設いたしました。	平成 18 年 4 月
保険金支払部門における内部点検の実施・拡充 損害サービスセンターにてお支払いを完了した事案について、翌月にお支払い漏れに関する点検(「翌月点検」)を実施する態勢としています。また、損害サービス部門内の業務指導において「保険金お支払い漏れ」に関する項目を追加し、各損害サービスセンターへの業務指導を実施しています。なお、これらについては、今回拡大した調査項目の反映を予定しています。	平成 17 年 6 月～ (平成 18 年 12 月拡充予定)
経営層が保険金支払態勢に関与する仕組みの整備・拡充 「翌月点検」の結果、再発防止策の整備・徹底状況、保険金支払管理規程の新設・改廃、新商品開発時の支払態勢に関する事項などを取締役会や経営会議への付議・報告事項とし、経営層が直接保険金支払態勢の整備状況を確認する態勢といたしました。また、従来半期毎に実施していた内部監査部門からの検証結果の報告を、四半期毎に改めました。	平成 17 年 10 月～
内部監査の実施・充実 内部監査部門における検査項目に、お支払い漏れに関する項目を新たに追加し、平成 17 年 10 月以降の社内検査にて適用いたしております。	平成 17 年 10 月～

(2) お客さまに対する説明態勢の見直し・整備

再発防止策	実施時期
<p>パンフレット・重要事項説明書などのご説明文書の検証・見直し お客さまへのご説明に使用のご説明文書（パンフレット、リーフレット、チラシ、企画書、弊社ホームページ、重要事項説明書、ご契約のしおり）について、どのような保険金が付随しているのかを分かりやすく解説したものとなっているか検証を行いました。その結果、見直しが必要と判断された約160点のご説明文書につきまして、平成18年4月までに所要の対応を完了いたしました。</p>	平成17年12月 ～平成18年4月
<p>事故受付時、保険金お支払い時のお客さまへのご説明の充実 お支払いできる保険金の種類や内容についてご説明した「ご契約内容のご案内」を新たに作成し、事故受付確認や、保険金お支払いのご案内をお客さまに送付する際に、あわせて配布する仕組みを導入いたします。</p>	平成18年10月
<p>「保険金お支払いのご案内」の改定 保険金のお支払い後にお客さまに郵送している「保険金お支払いのご案内」について、お支払いした保険金の合計金額のみを表示する従来の方式を改め、主たる保険金から付随的にお支払いする保険金まで、保険金の種類名とお支払い金額の明細を表示する方式に改定いたします。</p>	平成18年10月

(3) 商品開発態勢の見直し・整備

再発防止策	実施時期
<p>「商品開発連携会議」の拡充による部門間連携基盤の強化 これまで商品設計部門と損害サービス部門間で開催していた定例会議にシステム部門を加え拡充し、名称を「商品開発連携会議」に改め、新商品に係る各部門間の相互連携を行う社内会議として正式発足いたしました。同会議では「商品開発・改定の初期段階での商品内容連携」と、「システム開発着手時の最終確認」の2つのフェーズにおいて、保険金のお支払い漏れ防止を含む様々な観点から、関係各部の相互連携を行います。</p>	平成18年2月
<p>「保険引受リスク管理小委員会」による確認体制の構築 商品設計部門や損害サービス部門などの現業部門とは独立した「保険引受リスク管理小委員会」が、商品開発時および販売開始時に、システム対応を含めた開発商品に関する「保険金等支払態勢の整備状況」を確認することといたしました。</p>	平成18年2月

(4) 支払管理態勢の検証・見直し

再発防止策	実施時期
<p>支払事務工程等の見直しおよび管理態勢の強化 支払事務工程および支払事務関連の手続き・書式などについて保険金お支払い漏れ防止の観点などから検証を行った結果、体系的な整備が必要な事項があることが判明いたしました。これに対応する具体的な改善策として、支払工程管理に焦点を当てた「標準業務マニュアル」を整備するとともに、その中で、保険金お支払い漏れ防止のチェック機能を備えた「工程管理チェックシート」、保険金支払決裁者が最終決裁時に確認すべき項目を列挙した「完了チェックシート」を新設し、支払時のチェック態勢を強化いたしました。なお、これらについては、今回拡大した調査項目の反映を予定しています。 また、これらの保険金等支払管理に関する各種ルールを統合した「保険金等支払管理規程」を新たに作成し、各種規程およびマニュアルの体系的な整備を一層進めております。</p>	平成17年7月 ～平成18年4月 (平成18年12月拡充予定)

(5) より適正な保険金お支払いに向けた態勢の強化

再発防止策	実施時期
保険金お支払い部門の組織改定・要員増強 より適正な保険金のお支払いに向けて、保険金お支払い部門の要員を 100 名規模で増強することを予定しております。(平成 19 年度実施予定)	平成 19 年度
販売商品の抜本的見直し態勢の整備 保険金のお支払い漏れ防止の観点も踏まえ、保険商品・特約を抜本的に見直し、販売商品の整理・統廃合を進める「商品見直しプロジェクトチーム」を新設いたしました。	平成 18 年 5 月

4. お支払い手続き

今回の調査の結果を踏まえ、追加保険金のお支払いができるお客さまに対しては、順次弊社からご連絡を差し上げ、ご意向を確認の上、お支払いのお手続きを進めております。また、今回の調査とは別に、過去の保険金お支払い事案について、お客さまからご照会があった場合につきましても、事実関係を確認の上、誠意を持って対応させていただいております。

企業品質の向上に向けた取り組みについて

弊社では、今般の事態を深く反省するとともに、保険金お支払いの管理態勢にとどまらず損害保険会社としての事業内容全体を徹底的に再検証し、より適切な業務運営を確保し企業品質を向上させるため、様々な取り組みを実施してまいり所存です。

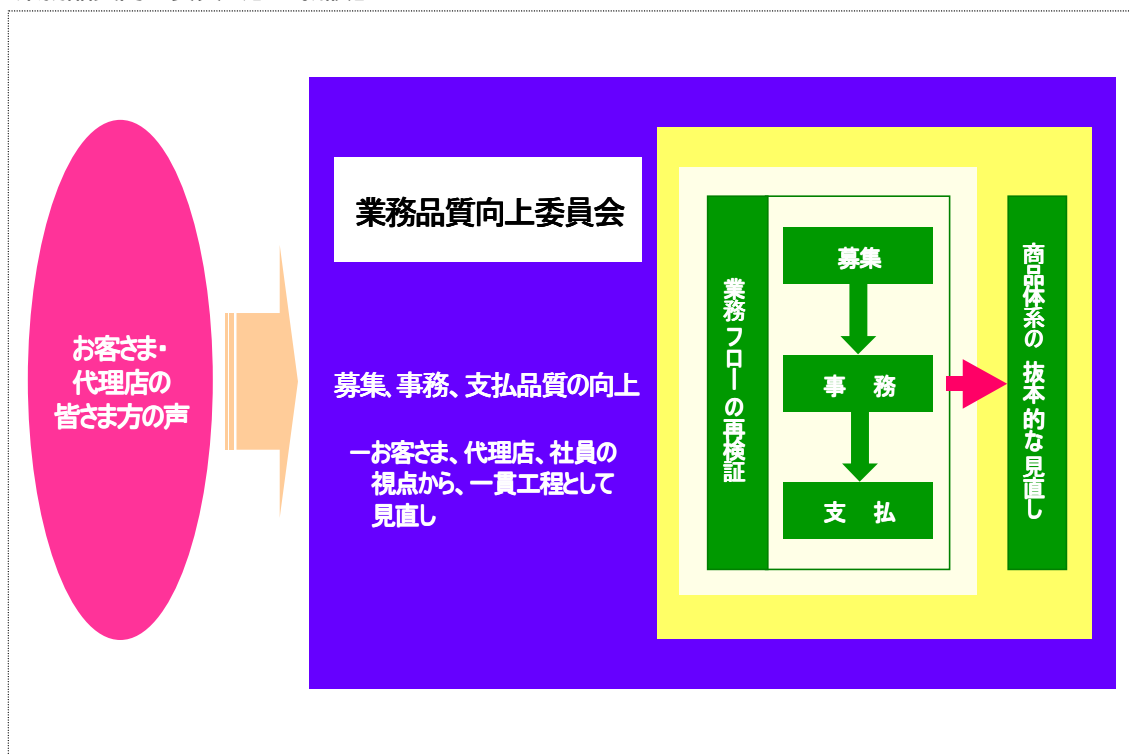
1. 「業務品質向上委員会」の新設（平成 18 年 10 月）

業務品質の向上に向けて、損害保険事業における「募集」、「事務」、「支払」といった根幹となる業務について、お客さま・代理店の皆さま方の視点から徹底的に再検証し、業務全般における課題の発見とその解決を推進する「業務品質向上委員会（委員長：社長）」を新設いたします。

同委員会では、お客さまから頂戴したご意見、日本損害保険協会の「『消費者の声』諮問会議」の提言、弊社社員からの提案といった社内外の様々な声に基づき、当社業務において改善すべき事項を検討し、社内各部に対してその取組指示と進捗状況のモニタリングを行います。

弊社では、「業務品質の向上」を最重要課題と位置付け、商品体系の抜本的な見直しなどを含め、徹底した取り組みを推進してまいります。

【「業務品質向上委員会」の新設】



対象となる保険金の種類の概要

1. 自動車保険

種目	保険金の支払対象となる場合
車両保険	<p>全損時諸費用保険金 全損時諸費用担保特約にご加入されているお客さまの事故で、お車が全損になった場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>分損時臨時費用保険金 指定修理工場入庫条件付臨時費用担保特約にご加入されているお客さま（自家用6車種のみ）の事故（全損以外）で、弊社指定の修理工場で修理を行った場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>事故代車費用保険金 被保険自動車の事故による代車等費用担保特約（定額払型）にご加入されているお客さまの事故で、車両保険金が支払われる場合に、お車の修理期間または買い替えまでの期間について代車等の費用について保険金をお支払いするものです。</p> <p>盗難代車費用保険金 被保険自動車の盗難に関する代車等費用担保特約にご加入されているお客さまのお車（自家用8車種のみ）が盗難された場合に代車等の費用について保険金をお支払いするものです。</p> <p>車両新価特約保険金 車両新価担保特約にご加入されているお客さまのお車（自家用6車種のみ）が、全損または損害額が新車価格相当額の50%以上となり、事故後90日以内に新車に買い換えられた場合の購入費用等に対して保険金をお支払いするものです。</p>
対物賠償責任保険	<p>対物臨時費用保険金 対物臨時費用担保特約（定額払型）にご加入されているお客さまの事故で、対物保険金の支払対象となる事故の場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>相手車全損時諸費用保険金 相手車全損時諸費用担保特約にご加入されているお客さまの事故で、対物保険金が支払われる場合に、相手の車が全損となった場合にお客さまが負担された諸費用に対して保険金をお支払いするものです。</p> <p>分損時臨時費用保険金 ふれ愛工場パーソナル自動車保険の指定修理工場入庫条件付臨時費用担保特約にご加入されているお客さま（自家用6車種のみ）が借用自動車を運転している際の事故で、弊社指定の修理工場で修理を行った場合に保険金をお支払いするものです。</p>
対人賠償責任保険	<p>臨時費用保険金 対人事故の被害者の方が3日以上入院した場合や死亡した場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>無保険車傷害保険金 無保険車傷害保険にご加入されているお客さまのお車で、お車に乗車中の方が事故により死亡または後遺障害を被り、相手方の車に保険がついておらず相手から十分な補償を得られない場合に保険金をお支払いするものです。</p>

種目	保険金の支払対象となる場合
人身傷害保険	<p>臨時費用保険金 人身傷害事故で被保険者が3日以上入院した場合や死亡した場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>死亡・後遺障害・傷害保険金 人身傷害保険にご加入されているお客さまの事故で、ご契約のお車に乗車中の方が死傷された場合に保険金をお支払いするものです。</p>
搭乗者傷害保険	<p>重度後遺障害特別保険金・重度後遺障害介護費用保険金 搭乗者傷害保険にご加入されているお客さまの事故で、所定の重度の後遺障害が生じ、介護が必要と認められる場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>死亡・後遺障害・医療保険金 搭乗者傷害保険にご加入されているお客さまの事故で、お車に搭乗中の方が死傷された場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>部位症状別倍額払保険金 搭乗者傷害保険かつ医療保険金の倍額払いに関する特約にご加入されているお客さまの事故で、医療保険金をお支払いする場合に、搭乗者傷害保険で定めた金額の2倍を保険金としてお支払いするものです。</p>
自損事故保険	<p>死亡・後遺障害・医療保険金 自損事故保険にご加入されているお客さまのお車で、運転者、同乗者およびお車を保有する方が事故により死傷された場合に保険金をお支払いするものです。(自動車損害賠償責任保険や人身傷害補償保険から補償を受けられる場合を除きます。)</p> <p>自損介護費用保険金 自損事故保険にご加入されているお客さまのお車で、運転者、同乗者およびお車を保有する方が事故により受傷され、所定の重度後遺障害を被りかつ介護が必要となった場合に保険金をお支払いするものです。(自動車損害賠償責任保険や人身傷害補償保険から補償を受けられる場合を除きます。)</p>

2. その他

種目	支払対象となる場合
火災保険	<p>臨時費用保険金 火災、落雷などの事故により損害保険金をお支払いする場合に損害保険金に合わせて保険金をお支払いするものです。</p> <p>災害時諸費用保険金 住宅安心総合保険にご加入され、火災、落雷などの事故により損害保険金をお支払いする場合に損害保険金に合わせてお支払いするものです。</p> <p>特別費用保険金 価額協定保険特約付帯の火災保険において、火災、落雷などの事故により保険の目的が全損となった場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>新価差額費用保険金 積立生活総合保険にご加入され、火災、落雷などの事故により損害保険金をお支払いする場合に、保険の目的を再調達するための費用が、算出された保険金の額を上回る場合に保険金をお支払いするものです。</p>

種目	支払対象となる場合
火災保険	<p>水災支払内容変更特約保険金 水災支払内容変更特約にご加入されており、水害保険金が支払われる場合に、そのお支払い内容を拡充するものです。</p>
傷害保険	<p>臨時費用保険金（普通傷害保険等の特約） 臨時費用担保特約にご加入されており、第三者の行為によって傷害を被り、死亡された場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>住宅内生活用動産臨時費用保険金 積立総合補償保険等にご加入の場合で、偶然な事故により住宅内生活用動産に損害が生じ、損害保険金が支払われる場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>入院一時金 入院一時金支払特約等にご加入され、偶然な事故または疾病を被り入院保険金が支払われる場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>退院後療養保険金 退院後療養特約等にご加入され、入院保険金（傷害・疾病）の支払われる入院を20日以上継続した後、生存して退院した場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>後遺障害追加支払保険金 後遺障害保険金の追加支払に関する特約にご加入されており、後遺障害保険金が支払われ、事故日より180日を経過してご生存されている場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>入院保険金および手術保険金支払日数延長特約 入院保険金および手術保険金支払日数延長特約にご加入され、事故日から180日以内に支払事由に該当した入院について、お支払い対象期間を延長するものです。</p> <p>顔面傷害による入院・通院保険金倍額支払 顔面傷害による入院保険金および通院保険金倍額支払特約にご加入され、負傷された部位が顔面、頭部または頸部であって外科手術または歯科手術を受けた場合に、入院保険金または通院保険金を2倍にしてお支払いするものです。</p> <p>がん診断保険金 がん保障特約にご加入されており、被保険者が医師によりがんと診断確定された場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>三大疾病診断見舞金 三大疾病診断見舞金支払特約にご加入されており、被保険者が三大疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)と診断された場合に保険金をお支払いするものです。</p> <p>第三者加害行為倍額支払 第三者加害行為倍額支払特約にご加入されており、第三者の故意による加害行為またはひき逃げ事故で負傷した場合に、保険金を2倍にしてお支払いするものです。</p> <p>家事労働費用保険金 夫婦ペア総合保険にご加入されており、ご本人の配偶者が事故によるけがのため、入院保険金をお支払いする入院をされた場合に保険金をお支払いするものです。</p>

