

平成18年12月8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の実施について

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行ってまいりましたが、今般、さらに対象範囲を拡大して再度、調査を実施することといたしました。

今回の調査では、他の損害保険会社が保有するお客さまの情報を入手することにより、弊社において保険金のお支払いが可能となる事案の確認などを実施してまいります。この調査は、現在のところ平成19年3月の完了を目処といたしております。再調査の概要については別紙をご覧ください。

なお、これまでに実施した調査におきましては、追加して保険金のお支払いができる事案が14,628件判明しておりますが、これらについては、既に本日までに約97%に相当する14,166件について対応を完了いたしております（調査対象期間：平成14年4月～平成17年6月）。

最後になりましたが、弊社におきまして、保険金のお支払いという損害保険事業の根幹をなす業務において、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、引き続き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。

再調査の概要

弊社で今後実施する、付随的保険金のお支払い状況に関する再調査の概要は下記のとおりです。

1. 調査内容

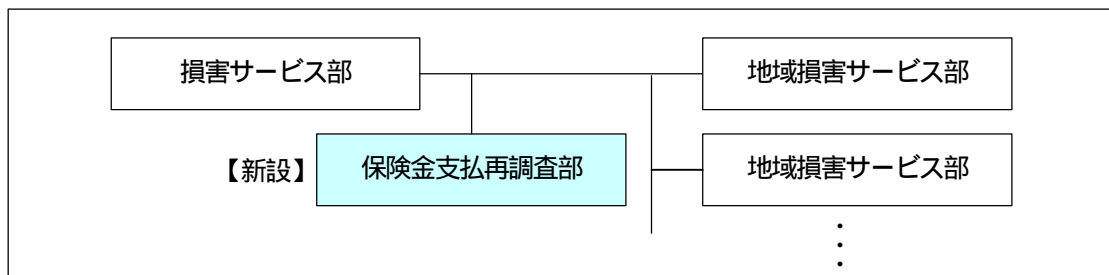
付随的な保険金のお支払いに関して、お客さまの同意をいただいた上で、他社が保有するお客さまの情報を入手することでお支払いできる可能性がある事案を中心に追加調査を実施いたします。あわせて、前回までに実施してきた自社内の情報に基づくお支払い可否の調査について、自動車保険の担保種目間の組み合わせを含めて、改めて精査を行ってまいります(調査対象期間：平成14年4月～平成17年6月)。

2. 調査体制

今般の再調査を迅速かつ精確に完遂するために、損害サービス部門社員1,184名に加え、新たに他部門などから現行損害サービス要員の約半数に相当する約580名の要員を投入し、調査を進める予定としています。

項目	概要	投入要員数
調査・お客さま対応	書類点検、お客さまへの連絡・面談、書類取り付けなどの業務	総合職 約300名
調査補助	書類管理の補助などの業務	事務職 約200名 臨時スタッフ 約50名
自動車保険等級変更対応	保険金のお支払いに伴う等級変更にかかる業務	総合職・事務職 20～30名
合計		約580名

また、調査の進捗状況を一元的に把握・管理する部門として、損害サービス部内に「保険金支払再調査部」を、平成19年1月4日付で設置いたします。また、今回の調査のために他部門から損害サービス部門に異動させる総合職要員はすべて「保険金支払再調査部」所属とし、調査ならびにお客さま対応業務に当たらせることとしております。このような体制のもとで、今後、各損害サービス拠点における調査の進捗状況に応じて、調査要員の機動的な移動・再配置を実施していく予定としております。



3. 調査完了目処

平成19年3月末を調査完了の目処としています。

再発防止策の実施状況

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ので、以下に概要をご紹介します。

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

概 要	実施時期
<p>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。</p>	平成 18 年 4 月
<p>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。</p>	平成 17 年 6 月 ～
<p>経営層が保険金支払態勢に関する仕組みの整備・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。</p>	平成 17 年 10 月 ～
<p>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。</p>	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

概 要	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 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した。</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した。</p>	平成 18 年 10 月

(3) 商品開発態勢の見直し・整備

概要	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

概要	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。 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 ~
<p>システムチェック態勢の強化 付随的な保険金のお支払いが可能な事案や、相互関連性のある担保種目の支払計上が行われていない場合に、支払システム画面に確認のためのエラーを表示するよう改定いたしました。さらに、自動車保険においては、事故処理の入口段階での他担種（人身傷害保険支払事案における搭乗者傷害保険の支払等）の支払い漏れチェックを強化するシステム改定を行いました。</p>	平成 18 年 1 月 平成 18 年 12 月 再整備
<p>社員研修の実施・徹底 従来行っていた研修について抜本的に見直し、保険金のお支払い漏れ防止の観点を加えた様々な教育・研修を以下のとおり実施いたしております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の保険金お支払い漏れが発覚した経緯および今後の再発防止徹底についての管理職研修を実施。 ・ 付随的な保険金や自動車保険の関連他担種のお支払い漏れ防止を主眼とした研修資料を作成・改定し、全損害サービスセンターにて同資料を活用した研修を実施。 ・ 平成 18 年 1 月から新たに導入したシステムチェックなど、再発防止策の徹底を主眼とした研修を全損害サービスセンターにて実施。 <p>また、平成 18 年度の教育・研修体系については、保険金お支払い漏れ防止をテーマとした項目を織り込んだ研修体系とし、社員への徹底と注意喚起を継続いたしております。なお、日本損害保険協会が平成 18 年 9 月に策定した「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」に係る研修などを損害サービスセンターの月例勉強会で実施いたしました。</p>	平成 17 年 7 月 ~

概 要	実施時期
<p>確認テスト等による習熟・定着状況のフォロー 各損害サービスセンターにおける研修実施状況については、本社損害サービス部が検証を行うとともに、研修の一環として四半期毎に「確認テスト」を実施し、研修内容の徹底を図っております。 また、これらの確認テストの結果を受け、研修内容の見直しを適切に実施しております。</p>	平成 18 年度は 四半期毎(6・9・ 12・3月)
<p>ご契約者さまからの照会に対する体制の整備 今回の調査で保険金の追加お支払いが必要と判明したものの、保険金請求権者に連絡がつかないなどやむを得ない理由によりお支払いできていない事案については、関係書類を本社にて集中管理しており、今後照会等があった場合に迅速・確実な対応が取れる体制を整えております。 また、お支払いしたデータをオンライン端末上で確認できる期間について延長するシステム改定などを行い、より多くのお客さまからの照会に迅速に対応できる体制を整えました。</p>	平成 18 年 1 月 ~
<p>過去の保険金のお支払い漏れ検証体制の整備 損害サービスセンターにて支払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。(平成 17 年 6 月) さらに、翌月点検の実施内容についても、損害サービス部の内部点検において、請求放棄となった事案の意思表示の証跡確認、及び付随的な保険金のお支払いの必要がないとされた事案について、サンプリング調査を行い、お支払い漏れの事後検証体制の充実を図っております。</p>	平成 17 年 6 月 ~

(5) より適正な保険金お支払いに向けた態勢の強化

概 要	実施時期
<p>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大幅に増強することを予定しております。</p>	平成 19 年度
<p>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。</p>	平成 18 年 5 月

以 上