

保険金のお支払いに関する調査結果について

2005年 9月 6日

あいおい損害保険株式会社（社長 児玉 正之）では、これまでに保険金のお支払いを完了した事案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等保険金の一部について、お支払いできていないことが判明いたしました。（8月16日弊社ホームページで公開済み）

該当する事案につきましては、1件ずつお客様のご意向を確認しながら、順次お支払いの手続きを取らせて頂いておりますが、今般、調査結果および保険金お支払状況についてご報告いたします。

お客様には多大なご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

日頃より事故対応サービスの充実に向けて真摯に取り組んでいたにも係わらず、このような事態が発生しましたことを深刻に受け止め、保険金等支払管理態勢の充実を始めとした再発防止策に全社を挙げて取り組んでまいります。

1 . 調査結果および保険金お支払状況

(1) 調査対象

2002年4月以降に保険金のお支払いが完了した事案

(2) 調査結果（8月31日現在）

調査対象462万件につき点検した結果、29,526件のご契約において臨時費用等の保険金をお支払いできることが判明、うち27,550件（93.3%）については既に追加のお支払いを完了しております。

保険種類	事故発生件数 A (件)	支払対象件数 B (件)	支払件数 C (件)	発生率 B ÷ A (%)	支払進捗率 C ÷ B (%)	支払保険金 (千円)
自動車保険	3,685,738	27,116	25,504	0.736%	94.1%	842,337
火災保険	172,765	1,107	1,014	0.641%	91.6%	72,134
新種保険	349,038	1,080	825	0.309%	76.4%	44,283
傷害保険	412,913	223	207	0.054%	92.8%	82,666
合計	4,620,454	29,526	27,550	0.639%	93.3%	1,041,420

なお、今後の保険金追加お支払状況の経過につきましては、随時弊社ホームページに掲載させていただきます。

弊社ホームページ： <http://www.ioi-sonpo.co.jp/>

2 . 原因

保険金お支払い時の点検方法・管理体制および保険金支払システムのチェック機能が不十分であったことなどが主な原因です。

3 . 再発防止策

このような事態を発生させたことの重大性に鑑み、社内関連部門間の連携を強化するとともに、次の是正措置を図ることといたしました。

【防止システムの構築】

保険金支払システムにおけるチェック機能を強化します。

- ・保険金支払入力の際、お支払いすべき臨時費用等保険金の入力のないまま支払手続きを進めた場合は、保険金支払担当者ならびに管理者に対し警告メッセージを表示するシステムチェックを開始しました。(システムリリース：自動車保険 2005年8月15日 火災・新種・傷害保険 2005年9月5日)

保険金支払部門を統括する本社部門において前月分の臨時費用等保険金の未払事案を全件抽出、各サービスセンターで再度確認を行うことで、支払状況の事後検証体制を強化します。

保険金支払担当者は、事故対応の初期段階で、確認事項を記載したチェックシートによる点検を徹底し、お支払いできる保険金種類を確認します。さらに、管理者は、途中点検および保険金支払いの際、担当者の作成したチェックシートの内容を見て、お支払いすべき保険金に誤りがないか再確認します。

【適正化に向けた取組】

事故対応を行う各担当者に対して、適正化に向けた教育・指導を強化します。

- ・保険金支払部門の全社員を対象として、更なる業務適正化のための研修を実施します。
- ・事故対応の初期段階において、お客様に対し、保険金支払担当者による的確な請求のご案内を励行します。また、事案の経過に伴い、保険金請求書ご案内時および経過情報ご案内時に、必要に応じ再度ご案内します。

保険金支払担当者に対して、商品知識習得の徹底を図ります。

- ・保険金支払担当者に対して、正しい商品理解を進めるための研修を実施します。

4 . 専用窓口の設置

8月16日より、本件に関するお客様専用のお問い合わせ窓口を設置しております。

0120-675101 (通話料無料)
受付時間：午前9時～午後5時(土・日・祝日を除く)
携帯電話・PHSからもご利用頂けます。

以 上

ご参考

《保険金追加お支払状況（下記は2005年8月31日現在判明しているデータです。）》

		事故発生 件数(件) A	支払対象 件数(件) B	支払件数 (件) C	発生率(%) B/A	支払 進捗率(%) C/B	支払保険金 (千円)	
自動車	車両	全損時諸費用保険金		10	10	0.001%	100.0%	1,100
		修理時諸費用保険金		6,304	5,841	0.473%	92.7%	219,615
		車両損害に関する代車等費用保険金(修理期間定額払)	1,331,981	3,218	3,023	0.242%	93.9%	85,364
		盗難に関する代車等費用保険金		610	575	0.046%	94.3%	41,181
		特約修理工場搬入分損事故時費用保険金		6,918	6,553	0.519%	94.7%	37,639
	対物	臨時費用保険金	1,688,711	3,105	3,069	0.184%	98.8%	30,326
	対人	臨時費用保険金	393,404	2,470	2,430	0.628%	98.4%	31,775
	人身傷害	臨時費用保険金	80,828	308	305	0.381%	99.0%	4,430
	搭乗者傷害	死亡・後遺障害・医療保険金(重度後遺障害特別保険金含む)	182,521	2,870	2,561	1.572%	89.2%	299,974
	自損事故	死亡・後遺障害・医療保険金	8,293	1,303	1,137	15.712%	87.3%	90,932
	小計	3,685,738	27,116	25,504	0.736%	94.1%	842,337	
火傷新	火災	臨時費用・事故発生時諸費用保険金		857	784	0.496%	91.5%	43,917
		特別費用保険金	172,765	6	6	0.003%	100.0%	3,948
		新価差額費用保険金		244	224	0.141%	91.8%	24,269
	新種	臨時費用保険金	349,038	1,066	813	0.305%	76.3%	41,883
		災害付帯費用保険金		14	12	0.004%	85.7%	2,400
	傷害	入院・通院保険金の7日間2倍支払保険金		19	18	0.005%	94.7%	202
		顔面等傷害の入院・通院倍額支払保険金		77	75	0.019%	97.4%	1,617
		後遺障害保険金の追加支払保険金	412,913	90	79	0.022%	87.8%	77,817
		入院一時金・退院一時金		35	33	0.008%	94.3%	2,780
		その他		2	2	0.000%	100.0%	250
	小計	934,716	2,410	2,046	0.258%	84.9%	199,083	
	合計	4,620,454	29,526	27,550	0.639%	93.3%	1,041,420	

上記は2002年4月以降に保険金のお支払いを完了した事案について精査した、現時点での結果です。

《お支払いする主な保険金の概要》

【自動車保険】

(1) 車両事故に係る費用保険金

車両: 全損時諸費用保険金

車両保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車が全損となった場合に、ご契約者様が臨時に支出されたであろう費用に対して、保険金額に応じた額をお支払する保険です。

車両: 修理時諸費用保険金

車両保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車の修理費が50万円以上となる場合に、ご契約者様が臨時に支出されたであろう費用に対して、修理費に応じた額をお支払する保険です。

車両: 車両損害に関する代車等費用保険金（修理期間定額払）

車両保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車を修理したり全損で買い替える場合に、ご契約者様が臨時に支出されたであろう代車などの費用に対して、定額をお支払する保険です。

車両: 盗難に関する代車等費用保険金

車両保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車が盗難にあった場合に、ご契約者様が臨時に支出されたであろう代車などの費用に対して、定額をお支払する保険です。

車両: 特約修理工場搬入分損事故時臨時費用保険金

車両保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車を修理のために弊社と提携している修理工場へ搬入した場合に、ご契約者様が臨時に支出されたであろう費用に対して、定額をお支払する保険です。

対物: 臨時費用保険金

対物賠償保険がお支払の対象となる事故で、ご契約者様が相手方へ儀礼（あいさつなど）を行うために支出されたであろう費用に対して、一定額をお支払する保険です。

(2) 人身事故に係る費用保険金

対人: 臨時費用保険金

対人賠償保険がお支払の対象となる事故で、ご契約者様が相手方（被害者）へのお見舞いなどのために支出されたであろう費用に対して、相手方（被害者）の受傷の程度に応じて定額をお支払する保険です。

人身傷害: 臨時費用保険金

人身傷害保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車を運転もしくは同乗していて受傷した場合などに、臨時に支出されたであろう費用に対して、受傷の程度に応じて定額をお支払する保険です。

搭乗者傷害: 死亡・後遺障害・医療保険金（重度後遺障害特別保険金含む）

搭乗者傷害保険のご契約があるお車の事故で、ご契約車両を運転もしくは同乗していて受傷した場合に、受傷の程度もしくは治療状況に応じた額をお支払する保険です。

* 重度後遺障害特別保険金

搭乗者傷害保険がお支払の対象となる事故で、ご契約のお車を運転もしくは同乗していて受傷し、介護を必要とする重度の後遺障害（約款に定めた等級）を被った場合に、保険金額に応じた額をお支払する保険です。

自損事故: 死亡・後遺障害・医療保険金

自損事故保険のご契約があるお車の事故で、ご契約車両を運転するなどして受傷した場合に、受傷の程度もしくは治療状況に応じた額をお支払する保険です。

【火災・新種・傷害保険】

(1) 火災保険に係る費用保険金・特約

臨時費用保険金・事故発生時諸費用保険金

火災事故、落雷事故、物体衝突、給排水設備の水漏事故などによって保険の対象物に損害が生じた場合に、損害保険金のほかにご契約者様が臨時に支出されたとであろう費用に対してお支払する保険金です。

特別費用保険金（価額協定保険特約、家庭総合保険）

火災事故、落雷事故などによって保険の対象物が全損となった場合に、損害保険金のほかにお支払する保険金です。

新価差額費用保険金

生活総合保険において、火災事故、落雷事故、物体衝突、給排水設備の水漏事故など（水害事故、盗難事故などを除く）によって保険の対象物に損害が生じた場合、再調達価額によって定めた損害額が保険価額を上回ったときにお支払する保険金です。

(2) 新種保険に係る費用保険金・特約

臨時費用保険金

偶発な事故により保険の対象物に損害が生じた場合に、損害保険金のほかにご契約者様が臨時に支出されたとであろう費用に対してお支払する保険金です。

災害付帯費用保険金（特約）

被用者が労災事故により死亡または後遺障害（1～7 級）を被り、死亡・後遺障害保険金をお支払する場合、使用者側で負担された香典・葬儀費用などに対してお支払する保険金です。

(3) 傷害保険に係る一時金など

入院保険金の 7 日間 2 倍支払（特約）

入院期間の最初の 7 日間に対してご契約時に定めた入院保険金日額を 2 倍にしてお支払する特約です。

入院保険金および通院保険金の 7 日間 2 倍支払（特約）

入院・通院期間の最初の 7 日間（入院を優先し、通院との通算で 7 日間）に対してご契約時に定めた入院保険金日額および通院保険金日額を 2 倍にしてお支払する特約です。

顔面等傷害の入院・通院保険金倍額支払（女性保険）

顔面・頭部・頸部に傷害を被り、切開や縫合をとまなう外科手術を受けたときに、その治療のための入院・通院日数に対してご契約時に定めた入院保険金日額および通院保険金日額を 2 倍にしてお支払する保険金です。

後遺障害保険金の追加支払保険金（特約）

後遺障害保険金をお支払した場合で、事故から 180 日を経過した時点で受傷された方（保険の対象者）がご存命の場合にお支払する保険金です。

入院一時金（特約）

お支払の対象となる治療により入院保険金が支払われ、かつ実際の入院日数をご契約時に設定された日数を超えた場合にお支払する保険金です。

退院一時金（特約）

お支払の対象となる治療による入院が継続して 20 日以上となり、その後退院（入院中にお亡くなりになられた場合を除きます）された場合にお支払する保険金です。

以上