

平成17年9月7日

各位

ニッセイ同和損害保険

保険金のお支払いに関する調査結果について

ニッセイ同和損害保険株式会社(社長:須藤 秀一郎)では、過去に保険金をお支払いしたご契約について、臨時費用保険金など付随的な保険金のお支払いを完了していないケースの調査を行ってまいりましたが、このたび調査結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

今回の調査は、平成14年4月から平成17年3月の3年間に保険金をお支払いしたご契約について実施し、その結果、該当する事案が10,290件あることが判明いたしました。追加でお支払いする保険金の総額は3億5,156万円となる見通しです。追加して保険金をお支払いできるお客さまについては、ご意向を確認しながら順次お支払いの手続きを進めており、本日までのところ、9,421件についてお支払いを完了いたしております。

従来から、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をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今後とも、お支払い事案の調査などの事後検証を継続的に実施するとともに、保険金お支払い時の確認態勢の整備を図り、再発防止に向けて全社を挙げて取り組んでまいります。

なお、当件に関しまして、下記の通り、お客さま専用のお問い合わせ窓口を設置し、お客さまからのご照会・ご質問に対応いたしております。

【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・祝日を除く)
- ・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. 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、システム的な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。

2. 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、次の是正措置を行うことで、着実・迅速な保険金のお支払いを徹底し、再発防止に努めてまいります。

(1) 保険金支払時のチェック体制の強化

- ・事故対応サービス業務運営を再点検し、業務マニュアル、チェックシート等を改定し、支払時の人的なチェック体制を強化いたしました。
- ・費用保険金等のお支払い状況についてシステム的に管理しチェックする機能を強化いたします（平成18年1月実施予定）

(2) 保険金支払後のチェック体制の強化

- ・費用保険金等の給付対象となる事案をまとめた、「費用保険金等調査リスト」を保険金お支払いの翌月に機械的に出力する体制を整備し、お支払い状況を全件事後チェックするなど（実施済）保険金のお支払い状況を検証する運営を実施いたします。

(3) 社員教育・指導体制の強化

- ・保険金支払業務に関する従業員の教育・研修をさらに充実し、事故対応サービス担当者としての意識徹底を図るとともに、業務管理担当者による各サービスセンターの巡回点検・指導を実施します。

3. 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、順次当社からご連絡を差し上げ、ご意向を確認の上、お支払いの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。

なお、昨年度以前に保険金をお支払いした事案について、お客さまに追加で保険金をお支払いする場合には、遅延利息（6%）を付利いたしております。

4. 追加保険金のお支払い状況

今回の調査の結果に基づき、本日までに追加保険金のお支払いを完了した件数は下記の通りです。

追加保険金の種類		事故受付 件数 (件)	追加支払 対象件数 (件)	支払済 件数 (件)	支払済 金額 (千円)	
自動車保険	車両	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	418,882	3,159	2,908	64,030
	対物	臨時費用保険金、相手車全損時諸費用保険金	560,323	346	313	3,460
	対人・人傷	臨時費用保険金(入院)、臨時費用保険金(死亡)	145,226	6,007	5,443	115,143
	搭傷	重度後遺障害特別保険金、重度後遺障害介護費用保険金、座席ベルト装着者特別保険金	84,552	5	2	485
	(自動車保険 小計)		1,208,983	9,517	8,666	183,118
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)	80,928	112	105	17,084
	傷害保険	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	375,266	515	505	103,928
	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)	34,317	133	132	10,181
	海上(運送)保険	臨時費用保険金(生産物流総合)	22,428	13	13	908
	(その他種目 小計)		512,939	773	755	132,101
総計		1,721,922	10,290	9,421	315,219	

(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：追加で保険金をお支払いできる事案の件数。
- ・支払済件数：本日までに追加で保険金をお支払いした事案の件数。
- ・支払済金額：本日までに追加でお支払いした保険金の総額。

以上

【参考：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様の事故で、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様（自家用6車種のみ）の事故で、当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様の事故で、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様のお車（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>
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様の事故で、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様の事故で、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様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>
対人賠償責任保険・人身傷害保険	<p>臨時費用保険金（対人の場合） 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>臨時費用保険金（人傷の場合） 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>
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様の事故で、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>座席ベルト装着者特別保険金 搭乗者傷害保険にご加入されているお客様の事故で、被保険者が座席ベルトを装着した状態で傷害を被り、その結果180日以内に死亡した場合に保険金をお支払いするものです。</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>
新種保険	<p>臨時費用保険金 特定の事故で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>災害付帯費用保険金（労災総合保険） 労災総合保険にご加入され、法定外補償条項の保険金（死亡、後遺障害1～7級）が支払われる場合に合わせて保険金をお支払いするものです。</p>
傷害保険	<p>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>
海上（運送）保険	<p>臨時費用保険金（生産物流総合保険） 火災、落雷、破裂、風災、水災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>