

平成19年4月2日

各位

日新火災海上保険株式会社

付随的な保険金の支払い漏れに係る追加調査の完了について

弊社は、保険金等の支払は損害保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるとの認識のもと、「業務改善計画」を策定し、付随的な保険金の支払い漏れの再発防止に取り組んでおります。

平成18年10月2日に、業務改善計画の「保険会社として過去の保険金の支払い漏れの遺漏がないように検証できる体制の整備」にの一環として実施した「過去の調査の再検証」を踏まえた付随的な保険金の支払い漏れの件数等について公表いたしました。自動車保険において一件の事故で複数の保険種目が同時に支払われるべき場合（「自動車保険の種目組み合わせ」といいます）等が存在し、その一部について調査未了となっておりました。

この「自動車保険の種目組み合わせ」等につきましては、既存の損害サービス部門の体制（約670名）に加え、平成19年1月1日付けで営業部門および本社部門から120名をシフトさせこの未了部分の調査を行いました。

今般、この追加調査が完了し「付随的な保険金の支払い漏れに係る調査」が全て完了しましたので、その結果についてお知らせいたします。

損害保険会社の最も基本的かつ重要な機能である保険金の支払いにおいて、今回のような事態を発生させたことに関しまして、お客さまおよび関係者のみなさまに多大なご迷惑をおかけしましたことをあらためて深くお詫び申し上げます。

弊社では、今後も引き続き「お客さまの信頼を回復するための取り組み」を着実に実行し、適切な保険金をお支払するための態勢整備を徹底してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

1. 自動車保険の種目組み合わせ等の追加調査結果

自動車保険の種目組み合わせ等のうち、調査未了となっていました組み合わせ等につきまして、平成18年12月より平成19年3月30日の期間で調査を実施した結果、新たに6,634件(493,449千円)の支払い漏れが判明し、直ちにお客さまへの追加支払いを実施いたしました。平成19年3月29日現在、6,207件(429,313千円)のお支払が完了しております。

<今回の追加調査の状況>

項目	件数	追加支払金額(見込み)
追加調査対象件数 (A)	12,046 件	—
追加調査済み件数(※) (B)	11,993 件 (B/A=99.6%)	—
新たな支払い漏れの件数 (C)	6,634 件 (C/A=55.1%)	493,449 千円
追加支払済みの件数 (D)	6,207 件 (D/C=93.6%)	429,313 千円

※お客さまの事情で書類をお取り付けできない等の事情で53件(調査対象事案の0.4%)の事案について調査が未了となっています。

<付随的な保険金等の支払い漏れの全体の状況>

区分	支払対象件数	追加支払額
(1) 平成18年9月29日時点の見込件数	8,004	385,376 千円
↓		
平成19年3月29日時点の見込件数	7,788	373,803 千円
(2) 追加調査によって新たに判明した支払い漏れ件数	6,634	493,449 千円
合計	14,422	867,252 千円

2. 発生原因

自動車保険の種目組み合わせ等の追加調査の結果、搭乗者傷害保険金または対人賠償保険金の支払いがあり人身傷害補償保険金の支払いが漏れていた件数が6,398件と、新たに判明した支払い漏れの96.4%を占めており、これらの組み合わせによるご案内漏れの原因は以下のとおりです。

(1) 人身傷害補償保険の実務マニュアルの不備

「搭乗者傷害保険金の支払あり→人身傷害補償保険金の支払いなし」「対人賠償保険金の支払あり→人身傷害補償保険金の支払いなし」のケースが特に多数発生したことについては、人身傷害補償保険の実務マニュアルにおいて事故の受付・事案の追跡・事案の取消しに関して留意すべき点が明確になっておらず、被保険者へのご案内や請

求意思のご確認が不十分となっていました。

(2) 支払い漏れの生じやすい人身傷害補償保険の算定基準

人身傷害補償保険は、加害者から十分な損害賠償を受けられない被保険者に人身傷害補償保険金をお支払いすることをコンセプトにした保険ですが、加害者側からの損害賠償額の算定は多くの場合、自賠責保険基準により算定されている一方、人身傷害補償保険の約款で定められた算定基準が自賠責保険基準を僅かに上回る水準に設定されていたため、被保険者が加害者側と円満に解決した場合でもその差額について人身傷害補償保険金の請求権が生じているにもかかわらずご案内が漏れるという事例が多数発生しました。

(3) 事故の受付・保険金支払時のチェック不足

「業務改善計画書」に則り、事故の受付時および保険金支払時のチェックに鋭意取り組んでおりますが、自動車保険の種目組み合わせを含む「付随的な保険金の支払い」に対する確認、点検が不足していました。

3. 再発防止策

(1) 人身傷害マニュアルの改訂

平成18年2月に「人身傷害補償保険 実務マニュアル」を改訂するとともに、「人身傷害条項Q&A 実務対応編」を新規に作成し、被保険者に適時適切なお支払を行うため、事故の受付・事案の追跡・事案の取消処理において留意すべき点を明確にしました。

(2) 商品の改定

平成19年1月より、人身傷害保険の算定基準について、損害賠償において一般的に多く用いられる自賠責算定基準に準拠した内容に改訂し、支払い漏れの生じにくい商品内容としました。

(3) 「費用保険金チェックリスト」への「自動車保険の種目組み合わせ」の追加

支払完了後、「付随的な保険金の支払い」に漏れの可能性のある事案については「費用保険金チェックリスト（自動車）」「火新傷保険金チェックリスト（火新傷）」を出力し、各サービスセンターおよび各損害サービス部において支払い漏れの有無について点検を実施しております。平成18年10月完了分より、それまで未対応であった「自動車保険の種目組み合わせ」についてもチェックリストに追加しました。

4. お客様専用お問い合わせ窓口

お支払い手続きに関する件や、ご不明な点・ご質問などにつきましては、下記（お客様専用お問い合わせ窓口）までご連絡をいただきますようお願いいたします。

（お客様専用お問い合わせ窓口）
フリーダイヤル：0120-25-7474
※受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝休日を除く）
※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

以上

<ニュースリリースに関するお問い合わせ先>

社長室広報グループ
TEL：03（5282）5503

付随的な保険金の支払漏れに関する再調査結果と追加支払の状況(2007年3月29日現在)

(単位:件、千円)

		事故発生 件数	前回の調査結果		今回の調査結果		左記の合計		参考	
			追加支払 件数	追加支払 金額	追加支払 件数	追加支払 金額	追加支払 件数	追加支払 金額	追加支払 発生率	
自動車	車両	全損時諸費用保険金	212	11,884	0	0	212	11,884	0.091%	
		修理時諸費用保険金	-	-	-	-	-	-	-	
		車両損害に関する代車費用保 険金	232,763	1,023	31,382	0	0	1,023	31,382	0.440%
		盗難に関する代車費用保険金	62	4,044	0	0	62	4,044	0.027%	
		その他	177	1,860	148	3,247	325	5,107	0.140%	
	対物	臨時費用担保特約保険金	311,658	1,088	21,734	0	0	1,088	21,734	0.349%
		その他		0	0	0	0	0	0	-
	対人	臨時費用保険金	77,875	2,298	51,350	0	0	2,298	51,350	2.951%
		※死亡・後遺障害・傷害(搭傷・ 人傷保険支払事案で未払いの 場合)				40	8,014	40	8,014	-
	人傷	臨時費用保険金	7,895	404	9,140	0	0	404	9,140	5.117%
		※死亡・後遺障害・傷害(搭傷・ HAP医療保険金・対人保険支 払事案で未払いの場合)、重度 後遺障害、HAP医療保険金		5	80	6,398	437,972	6,403	438,052	-
		重度後遺障害特別保険金		4	3,063	0	0	4	3,063	0.009%
	搭傷	介護費用保険金	42,287	3	10,550	0	0	3	10,550	0.007%
		※死亡・後遺障害・医療保険金 (人身傷害保険支払事案で未 払いの場合)		338	30,866	0	0	338	30,866	-
		※死亡・後遺障害・医療保険金 (自損・対人保険支払事案で未 払いの場合)、死亡・後遺障害 保険金(自損保険で死亡・後遺 障害支払事案で未払いの場合)		173	19,154	32	32,593	205	51,747	-
		介護費用保険金	2,072	2	3,000	0	0	2	3,000	0.097%
		※死亡・後遺障害・医療保険金 (搭傷・対人保険支払事案で未 払いの場合)、死亡・後遺障害 保険金(搭傷保険で死亡・後遺 障害支払事案で未払いの場合)		1,192	89,858	3	3,056	1,195	92,914	-
	その他		-	0	0	4	8,231	4	8,231	-
		小計	674,550	6,981	287,965	6,625	493,112	13,606	781,077	0.854%
	火新傷	火災	臨時費用(水害、盗難)	46,276	63	5,765	0	0	63	5,765
臨時費用(上記以外)				191	5,867	0	0	191	5,867	0.413%
価格協定特約特別費用				4	1,528	0	0	4	1,528	0.009%
新価差額費用 (積立生活総合のみ)				140	14,927	0	0	140	14,927	0.303%
その他				6	664	9	336	15	1,000	0.032%
新種		臨時費用	77,115	262	20,767	0	0	262	20,767	0.340%
		災害付帯費用(労災総合)		6	650	0	0	6	650	0.008%
		その他		1	16	0	0	1	16	0.001%
傷害		後遺障害追加支払特約		28	19,717	0	0	28	19,717	0.019%
		入院一時金		1	50	0	0	1	50	0.001%
		退院一時金		0	0	0	0	0	0	-
		入院保険金・手術保険金の対 象日数延長	146,229	0	0	0	0	0	0	-
		倍額支払 入院・通院7日、14日 顔面		0	0	0	0	0	0	-
		その他		9	1,857	0	0	9	1,857	0.006%
		小計	269,620	779	80,947	9	336	788	81,284	0.292%
	その他	1,947	28	4,891	0	0	28	4,891	1.438%	
	合計	946,117	7,788	373,803	6,634	493,448	14,422	867,252	0.659%	

注1 ※印のついた項目は、自動車保険の各種保険金の組み合わせにかかるお支払い漏れです。

注2 追加支払発生率は、事故受付件数に対する追加支払が必要な事案の合計件数の割合です。