

平成18年10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関する検証結果と
再発防止に向けた取り組みの実施状況について

日新火災海上保険株式会社は、平成17年11月25日付の業務改善命令に基づいて金融庁に提出した業務改善計画に則り、再発防止に向けた「お客様の信頼を回復するための取り組み」を進めるとともに、付随的な保険金の支払い漏れに関する再検証を実施してまいりました。

この度、再検証の結果がまとまりましたので、「お客様の信頼を回復するための取り組み」の実施状況と合わせてご報告申し上げます。

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「お客様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. 再検証の結果について

- (1) 弊社では、業務改善計画に則り、調査を実施した結果、お客さまへの追加対応を要する事案が5,565件存在することが判明いたしました。

保険金の種類ごとの件数、金額につきましては別紙1をご参照ください。

(2) 件数が増加した主な理由

- ①自動車保険（対物および対人賠償責任保険、人身傷害補償保険）の臨時費用保険金の認定について、平成16年3月以降について実務上の取扱いを変更していましたが、それ以前の事案についても新たな取扱いに基づいて検証を実施しました。
- ②調査対象の特約等につきまして商品開発部門と保険金支払部門の双方で再検証を実施するとともに、システムによるデータ抽出に漏れがないかを見直したところ、調査対象事案の抽出に一部漏れが生じていることが分かりました。

- ③既に保険金のご請求をされないことを確認していた事案について、あらためて全てのお客さまへご請求の意思確認を行った結果、保険金をご請求いただいた事案がありました。
- ④自動車保険の各種保険金の組み合わせ（例えば、搭乗者傷害保険金をお支払して、自損事故保険金をお支払していない事案など）についても、追加で調査を実施いたしました。

2. お客さまの信頼を回復するための取り組み

弊社では、業務改善計画に則った再発防止策を実施しておりますが、今回の再検証結果を踏まえ、その取り組みをさらに強化して実施してまいります。

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

- ① 付随的な保険金の支払い漏れが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する体制の整備

ア. 商品開発等に係る適正な業務運営態勢の整備（平成 18 年 1 月実施）

「商品の開発・改廃および販売に関する基本方針」を取締役会決議により策定するとともに、重要な商品開発等における関連部門の協議内容を経営会議等に報告し、経営陣が保険金支払をはじめとする適正な業務運営態勢の整備の状況を把握し、必要な指示を行うこととしました。

また、関連部門の協議状況についてリスク管理部がモニタリングを行い、代表取締役が委員長を務めるリスク管理委員会に報告を行うこととしました。

イ. 保険金支払いに関する重要な規程等の改廃手続き（平成 17 年 10 月実施）

保険金支払いに関する重要な規程として、「損害サービスに関する基本方針」の策定および保険金の支払等にかかる権限に関する規程の改定を行う場合は、取締役会の決議を受けることとしました。

ウ. 苦情・相談の点検と経営会議への報告（平成 18 年 1 月実施）

損害サービスセンターを統括する各損害サービス部ならびに本社で開催している「お客さまの声委員会」において、全ての苦情についてその内容および対応状況について点検していますが、これに加え、保険金の「支払誤り・遅延」に関する苦情事案の点検の中で把握された保険金支払い漏れに関連する事案もしくは保険金支払い漏れが懸念される事案については、お客さまサービス部から経営会議に報告することとしました。

- ② 付随的な保険金の支払状況についても、適切に点検・内部監査等が実施されるとともに、その結果が経営陣に報告され、問題を認識した場合に、速やかに業務運営全般を是正する態勢の構築

ア. 内部監査の充実（平成 18 年 1 月実施）

本社の損害サービス業務部に対しては、付随的な保険金の支払い漏れを点検・防止するための管理態勢、管理内容、点検・自主監査内容が今回の業務改善計画を踏まえたものとなっているかについて、内部監査を実施することとしました。

各損害サービス部（サービスセンターを含む）に対しては、今回の支払い漏れを踏まえて見直しを行った「チェックシート」に基づき、保険金の支払い漏れの有無、請求権放棄の場合はその処理の確認、責任者の管理状況等について内部監査を実施することとしました。

内部監査の結果は、代表取締役、検査部担当取締役および本社部門担当取締役のほか、被監査部門担当取締役、関係本部長、監査役、リスク管理部長および関係部門長に報告されるとともに、内部監査の実施状況や発見された問題点等について定期的に経営会議や取締役会に報告しています。

イ. 損害サービス部門における点検態勢の整備（平成 18 年 4 月実施）

本社損害サービス業務部によるお支払済み事案の点検の実効性を上げるため、契約内容や事故情報などの付随的な保険金を支払うための要件を加味したうえで事案の抽出を行うとともに、点検者の増員により点検体制を強化しています。

また、支払い漏れを未然に防止するため、本社損害サービス業務部が通常各損害サービス部で管理を行っているお支払い前の事案を点検しています。

これらの点検の実施状況についてはリスク管理部でモニタリングを行い、代表取締役が委員長を務めるリスク管理委員会に報告されています。

ウ. 不祥事件のコンプライアンス委員会への報告（従来より継続実施）

内部監査および損害サービス部門における点検の過程で発見された法令違反については、これまでと同様に不祥事件としてコンプライアンス業務部が事実確認、原因分析、再発防止策の策定を行い、代表取締役が委員長を務めるコンプライアンス委員会、取締役会に報告を行っています。

（2）お客さまに対する説明態勢の見直し・整備

- ① パンフレット等の資料について、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

ア.パンフレット等の点検項目の見直し（平成17年12月実施）

作成するパンフレット等がお客さまにとってわかりやすいものとなっているかについて確認を行うために、確認項目について改定を行いました。

また、わかりやすさの点検は商品開発部門ではなく、お客さまサービス部で実施することとしました。

イ.パンフレット等の一斉点検（平成17年12月実施）

改定した点検項目に基づいて、全てのパンフレット等について、改定の要否を検証しました。

点検の結果、改定を要すると判断したパンフレット等が合計で61種類ありました。これらについては、平成18年3月までに改定を実施しました。

ウ.商品説明態勢の充実（平成18年1月から順次実施）

お客さまに対してわかりやすい説明を行える独自ツール「ご契約内容確認マップ」を開発し、自動車保険の主要商品である総合自動車保険（VAP）では平成18年1月に満期を迎える継続契約から、リスク細分型商品の家庭用自動車保険（HAP）では平成18年6月満期分から、同ツールを活用しての商品説明を開始しています。平成19年1月の満期分からは自動車保険の全ての商品を、火災保険についても順次対象としていきます。

これに合わせて、商品説明に当たってのポイントを記載したマニュアルを作成し、全ての代理店さんに配布するとともに、代理店さん向けの研修会を開催するなど、わかりやすい商品説明の徹底をはかっています。

- ② 顧客に案内する保険金請求書等の書面について、保険金を請求する事案が発生した際に、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかを案内できるものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

ア.保険金請求時のご案内の実施（平成17年12月実施）

自動車保険、火災保険、傷害保険について、事故のご連絡をいただいたお客さまに保険金請求書をお送りする際、付随的な保険金等についてわかりやすくご説明する資料を同封することとし、保険金の請求漏れがないよう、事故受付時および保険金支払時にお客さまにご案内しています。なお、新種保険については、平成18年3月より同様にご案内しています。

さらに平成18年10月からは、お客さまのご契約内容等（任意に付帯している特約および自動的に付帯されている特約ならびに普通保険約款で支払い対象となる費用保険金を含みます）を記載した書面を同封するようシステム改定を行い、ご請求のあった保険事故に対してどのような保険金が支払われるのか、よりきめ細かいご案内を実施しています。

イ. 保険金支払い時の案内通知の見直し（平成 19 年 3 月予定）

保険金をお支払いする都度、お客さまへお支払い内容をハガキでお知らせしていますが、火災保険・新種保険・傷害保険と自動車保険の一部では、付随して支払われる保険金の内訳が表示されていませんでした。平成 19 年 3 月にハガキの改定を行い、保険金のお支払い後にお客さまが確認できるよう、付随して支払われた保険金の内訳を表示していきます。

（3）商品開発態勢の見直し・整備

ア. 商品開発等にかかわる連携態勢の構築・強化（平成 17 年 12 月実施）

商品開発案件の洗い出し段階における商品開発部門、損害サービス部門、システム開発部門の協議を必須にするとともに、開発過程において協議を行う関連部門についても見直しを行い、収支予測、販売計画、契約の引受態勢、保険金支払態勢、システム開発のほか、保険金引受リスクやコンプライアンスなど、必要な検証を実施することとしました。

イ. 相互牽制機能の強化（平成 17 年 12 月実施）

商品開発等の協議ルールの実効性を高めるために、商品部業務グループ（平成 18 年 4 月に商品企画室を設置し、機能を移管しています）にとりまとめ部門の機能を付与し、洗い出し段階での商品開発等の推進可否の判断を統一的に行うことに改めました。また、関連部門との協議に際しても、とりまとめ部門が商品開発部門（グループ）とともに協議・検証を行うことに改め、相互牽制体制・機能の強化をはかっています。

さらに、関連部門間の協議がルールに則って履行されているかをリスク管理部がモニタリングすることとし、問題があればこれを改善することとしています。

（4）支払管理態勢の検証・見直し

① 支払事務工程の検証を行ったうえ、必要な見直しを行うこと

ア. 保険金支払い前および支払い後の点検（平成 17 年 10 月実施）

事故受付と同時に、お客さまのご契約に付帯されている特約等を含めた契約内容を記載したチェックシートを使い、事故受付時におけるお客さまへのご案内が漏れることのないよう担当者と管理者が二重に点検することとしました（このチェックシートは随時改善しているとともに、平成 18 年 10 月にさらに改善しました）。

また、基本的な保険金のお支払い時においても同じチェックシートを使い、付随的な保険金の支払い漏れがないかを点検しています。

さらに、各サービスセンターおよび各損害サービス部におけるこれらの点検の実施状況について、本社損害サービス業務部が確認し、徹底をはかっています。

イ. 適正なシステムチェックのためのデータ登録徹底（平成 18 年 4 月実施）

担当者が事案調査の過程で把握した事実に基づきシステムにデータ登録する項目のうち、重要なもの（点検対象事案の抽出に影響を与える項目）について、担当者および責任者が二重に点検するルールとしました。

ウ. 組織・体制の整備（平成 18 年 4 月実施）

損害サービス部門における取り組みの状況を点検するとともに、統括的に管理する部門として「損害サービス業務管理室」を設置し、体制を拡充しました。

また、適切な保険金支払体勢を構築するための事務、システムに関する事項を専門に管理する「事務・システムグループ」を設置するとともに、「教育研修グループ」を設置し、保険金支払担当者の教育・研修体制も強化しました。

② システム、帳票類、規定・マニュアル類等の支払事務に係る手続き・書式等の検証を行ったうえ、必要な見直しを行うこと

ア. システムの改定（平成 18 年 2 月実施）

主要な特約等（主たる保険金に付随して必ず支払われる保険金）についてシステムチェックを改定し、必要な保険金の支払いが済んでいない場合にシステムの事案を完了させないことにより、付随的な保険金の支払い漏れが発見される態勢を確保しました。

イ. 帳票、規程、マニュアルの改定（平成 17 年 10 月以降に順次実施）

保険金の支払い漏れを点検するためのチェックシート等を随時改善しているとともに、これらの点検を徹底するために、支払い事務の規程、マニュアル等を改訂しました。

③ 支払事務関係者に対する教育・研修の徹底

ア. 集合研修・商品確認テストの一斉実施（平成 17 年 11 月から平成 18 年 1 月に実施）

損害サービス部門の担当者全員に、費用保険金も含めた保険金支払い業務に関する集合研修を一斉に実施しました。また、研修の実施と合わせて費用保険金を中心とした「商品確認テスト」を実施し、保険金等支払業務の内容について周知徹底しました。

イ. 教育、研修の見直しと徹底（平成 17 年 11 月以降実施）

損害サービス部門に新たに配属される担当者全員に対して実施している新任

担当者向けの研修にも前記アと同様のカリキュラムを追加し、今後も遺漏なく周知することとしました。また、商品の発売および改定の際は、商品確認テスト等により周知徹底しています。

ウ. 人材育成態勢の強化（平成 18 年 4 月実施）

損害サービス業務部内に「教育研修グループ」を新設し、適正な保険金支払いをするための研修・教育体制を強化しています。

④ 契約者から過去の保険金の支払い漏れに係る照会が行われた場合、速やかに対応を行うことができる体制の整備

ア. お客さまから過去の支払い漏れに関する照会が行われた場合の対応体制（従来より継続実施）

お客さまからの支払い漏れに係わる照会には、これまでと同様に当該事故を担当するサービスセンターが責任を持って対応します。また、営業時間外にフリーダイヤルへ照会があった場合には、テレホンサービスセンターにて受付を行います。

イ. 契約・事故システムデータの照会用端末画面上の表示可能期間の拡大（平成 18 年 1 月実施）

お客さまからの照会に迅速に対応するために、現在、保険金支払い手続き完了後の 1 年間（火災新種系は 2 年間）について照会可能としている照会用端末画面上のデータ表示可能期間を、平成 18 年 1 月に完了した事案より、3 年間照会可能となるようにシステムを改定しました。

(5) 業務改善計画書の策定以降に新たに実施することとした再発防止策

① ノークレーム対応マニュアルの策定（平成 18 年 8 月実施）

保険金をお支払いしないで事案を取り消しする場合（保険金のご請求を辞退される事案、約款に照らして免責となる事案等）の対応手順と権限、お客さまに送付するご案内の基本フォーム等をあらためて明確にし、事後検証が実施できる態勢としました。

② 第三者審査会の設置および再審査請求制度の新設（平成 18 年度内を予定）

保険金支払管理態勢を強化するために、医師、弁護士、学識経験者等により構成する第三者審査会を設置し、より透明性の高い審査を実施していきます。

合わせて、後遺障害等級や有無責等の判断に関するお客様からの不服申し立てに対応する「再審査請求制度」を新設します。

③ 商品の見直し

お客様のニーズにお応えするために商品をきめ細かく整備してきたことが今回の支払い漏れの一因になったとの認識に立ち、今後はお客さまにとってのわかりやすさの観点から、商品ラインアップおよび各商品内容の整理、統合等の見直しを進めていきます。

3. 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>

経営企画部広報グループ
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(2006年9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		
自動車	車両	全損時諸費用保険金	127	6,623	91	4,417	218	11,040	0.094%	
		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	703	21,065	331	10,715	1,034	31,780	0.444%
		盗難に関する代車費用保険金		51	3,293	12	904	63	4,197	0.027%
		その他		1	100	178	1,780	179	1,880	0.077%
	対物	臨時費用担保特約保険金	311,658	310	6,200	781	15,594	1,091	21,794	0.350%
		その他		0	0	0	0	0	0	-
	対人	臨時費用保険金	77,875	498	12,350	1,823	39,460	2,321	51,810	2.980%
		臨時費用保険金	7,895	106	2,280	299	6,880	405	9,160	5.130%
	その他			5	80	0	0	5	80	0.063%
	搭傷	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)	42,287	279	27,330	59	4,076	338	31,406	0.799%
		重度後遺障害特別保険金		1	200	3	2,863	4	3,063	0.009%
		介護費用保険金		1	550	2	10,000	3	10,550	0.007%
		※自損事故保険金、対人賠償 保険金の支払あり		1	50	186	23,243	187	23,293	-
	自損	介護費用保険金	2,072	1	2,000	1	1,000	2	3,000	0.097%
		※搭乗者傷害保険の支払いあり		0	0	1,353	99,215	1,353	99,215	-
	その他		-	-	-	-	-	-	-	
小計		674,550	2,084	82,121	5,119	220,146	7,203	302,267	0.840%	
火新傷	火災	臨時費用(水害、盗難)	0	0	63	5,765	63	5,765	0.136%	
		臨時費用(上記以外)	30	1,185	161	4,632	191	5,816	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)	129	13,466	11	1,482	140	14,948	0.303%	
		その他	3	89	3	576	6	664	0.013%	
	新種	臨時費用	77,115	134	10,437	127	10,230	261	20,667	0.338%
		災害付帯費用(労災総合)		5	600	1	50	6	650	0.008%
		その他		0	0	1	16	1	16	0.001%
	傷害	後遺障害追加支払特約	146,229	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		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			9	1,857
	その他		1	13	62	6,528	63	6,540	0.043%	
	小計		269,620	344	48,941	429	29,277	773	78,218	0.287%
	その他		1,947	11	3,156	17	1,734	28	4,891	1.438%
合計		946,117	2,439	134,218	5,565	251,158	8,004	385,376	0.683%	

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より新たに発見されたお支払い漏れです。

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。