

2007年10月5日  
明治安田生命保険相互会社

## 保険金等の支払状況に関する調査結果について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、保険業法第128条に基づく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」に関する調査を完了し、本日、金融庁に調査結果を提出いたしましたので、その概要をご報告申し上げます。

本件につきまして、お客さまや関係者の皆さまにご迷惑やご心配をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

### 記

#### <掲載項目>

- I. 保険金・給付金の調査結果 (2ページ)
- II. 保険金・給付金以外の調査結果 (5ページ)
- III. 「確かなお支払い」のための取組み (6ページ)

#### <参考資料>

- 別紙1 「保険金等の支払状況に関する調査結果」
- 別紙2 「これまでに実施した調査の概要」
- 別紙3 「再発防止に向けた取組み」
- 別紙4 「保険金・給付金のご請求およびお支払時におけるチェック態勢」
- 別紙5 「保険契約に関する業務における基本方針」

## I. 保険金・給付金の調査結果

### 1. 調査対象

2001年度から2005年度までの過去5年間に支払事由が発生した案件約435万件（保険種目ベース）を調査対象としました。

| 調査対象       |            |          |
|------------|------------|----------|
|            | 個人保険       | 団体保険     |
| 4,355,688件 | 3,894,555件 | 461,133件 |

※保険種目ベースとは、お支払いした給付種類単位（特定疾病保険金、入院給付金など）でのカウント

ご参考：請求ベース（4月13日公表時における調査対象件数）

| 調査対象       |            |          |
|------------|------------|----------|
|            | 個人保険       | 団体保険     |
| 2,589,206件 | 2,148,045件 | 441,161件 |

※請求ベースとは、ご請求単位でのカウント

### 2. 保険金・給付金の支払もれ案件<sup>(注1)</sup>

4月13日までに確定した事務ミス等による保険金・給付金の支払もれ案件は8,994件、金額は71,204万円となっており、お客さまのご住所が不明な案件を除きお支払いは完了しています。

(注1) 関係資料を個別に再検証した結果、保険金・給付金のお支払いにおいて、お支払金額が不足していた案件（4月13日時点で確定済み）。

#### ■保険金・給付金の支払もれ案件（保険種目ベース） （単位：件、万円）

|      | 保険金・給付金の支払もれ案件 |        |        |          |        |
|------|----------------|--------|--------|----------|--------|
|      | (件数)           | (金額)   | うち支払完了 |          |        |
|      |                |        | (件数)   | (支払率)    | (金額)   |
| 合計   | 8,994          | 71,204 | 8,977  | (99.8%)  | 71,137 |
| 個人保険 | 8,440          | 64,423 | 8,423  | (99.8%)  | 64,356 |
| 団体保険 | 554            | 6,781  | 554    | (100.0%) | 6,781  |

※支払完了については2007年9月30日現在

※支払率：支払完了件数÷支払もれ件数

### 3. 保険金・給付金の請求案内案件 <sup>(注2)</sup>

#### (1) 追加的なお支払いを要する保険金・給付金

追加的なお支払いを要する案件（保険種目ベース）は、50,754件、金額は1,000,312万円です。

なお、請求ベースでは、請求案内を実施した176,580件 <sup>(注3)</sup> のうち、追加的なお支払いを要する案件は、43,971件、追加的なお支払いを要さない案件は、130,854件、お客さまのご住所が不明な案件は、1,755件です。

(注2) 保険金・給付金のお支払案件において、当社から、お客さまへご案内し、追加的な情報（医学的な情報、請求書等）をご提出いただくことによって、追加でお支払いできる可能性があるもの（お支払いの可否については追加的な情報をいただき、あらためて確認する必要があります。確認の対象契約について4月13日までにご案内状を発信済み）。

(注3) 4月13日時点（177,809件）以降対象契約を精査し修正。

#### ■保険金・給付金の請求案内案件（保険種目ベース）

（単位：件、万円）

|      | 追加的なお支払いを要する案件 |           |        |         |         |
|------|----------------|-----------|--------|---------|---------|
|      |                |           | うち支払完了 |         |         |
|      | (件数)           | (金額)      | (件数)   | (支払率)   | (金額)    |
| 合計   | 50,754         | 1,000,312 | 41,678 | (82.1%) | 731,180 |
| 個人保険 | 49,058         | 916,950   | 40,140 | (81.8%) | 658,926 |
| 団体保険 | 1,696          | 83,362    | 1,538  | (90.7%) | 72,253  |

※支払完了については2007年9月30日現在

※支払率：支払完了件数÷支払もれ件数

#### ■請求案内結果（請求ベース）

（単位：件、万円）

|               | 請求案内対象  | 追加的なお支払いを要する案件     |           | 追加的なお支払いを要さない案件 | お客さまのご住所が不明な案件 |
|---------------|---------|--------------------|-----------|-----------------|----------------|
|               | (件数)    | (件数)               | (金額)      | (件数)            | (件数)           |
| 請求案内案件        | 176,580 | 43,971<br>(50,754) | 1,000,312 | 130,854         | 1,755          |
| 個人保険          | 174,286 | 42,469<br>(49,058) | 916,950   | 130,066         | 1,751          |
| 保険金           | 6,672   | 2,201<br>(2,201)   | 640,947   | 4,469           | 2              |
| うち特定疾病<br>保険金 | 5,103   | 1,871<br>(1,871)   | 434,684   | 3,232           | 0              |
| 給付金           | 167,614 | 40,268<br>(46,857) | 276,003   | 125,597         | 1,749          |
| うち通院給付金       | 116,787 | 23,019<br>(25,322) | 47,741    | 92,725          | 1,043          |
| 団体保険          | 2,294   | 1,502<br>(1,696)   | 83,362    | 788             | 4              |

※カッコ内は保険種目ベースでの件数

## (2) これまでに実施した調査の概要

### ア. 調査体制

請求案内案件について、書面でのご案内と電話・訪問によるご案内や確認等を行なうため、保険金部・法人サービス部において、のべ9, 100人（要員×月数）を動員するとともに、全国の支社等において、職員および営業職員が直接訪問等を行ないました。

### イ. 調査のプロセス（別紙2「これまでに実施した調査の概要」ご参照）

- ① 調査対象案件のうち、追加的な情報（医学的な情報、請求書等）をご提出いただくことによって、お支払いできる可能性があるものについて、4月13日までに確定し、お客さまへご案内しました。
- ② 上記ご案内後ご連絡の取れないお客さまに対して、書面によるご案内を最大2回（初回のご案内と合計して3回）、ならびに本社からの電話および支社・営業所からの訪問などによるご案内等を最大3回、それぞれ実施しました（書面と電話・訪問等により、最大6回のご案内）。
- ③ ②項による最大6回のご案内を実施しても請求意思を確認できないお客さまおよび請求書類をご提出いただけていないお客さまについては、7月以降、職員や営業職員の個別訪問による直接確認活動や本社からの電話によるご案内を再度実施しました。
- ④ お客さま照会窓口として、専用フリーダイヤルを設置したほか、新聞広告や当社ホームページに調査対象や問い合わせ先等についてご案内しました。加えて、当社ホームページをご覧のお客さまが、ご自身も請求案内対象に該当すると思われる場合等には、いつでもホームページ上から照会することができる仕組みを開発するなど、会社の最優先事項として取り組んできました。

## II. 保険金・給付金以外の調査結果

### 1. 保険金・給付金以外の支払もれ案件

遅延利息等の保険金・給付金以外の支払もれ案件は、33,265件、金額は8,797万円となっており、お客さまのご住所が不明な案件を除きお支払いは完了しています。

(単位：件、万円)

|      | 保険金・給付金以外の支払もれ案件 |       |        |         |       |
|------|------------------|-------|--------|---------|-------|
|      |                  |       | うち支払完了 |         |       |
|      | (件数)             | (金額)  | (件数)   | (支払率)   | (金額)  |
| 合計   | 33,265           | 8,797 | 33,219 | (99.9%) | 8,791 |
| 個人保険 | 4,585            | 5,106 | 4,576  | (99.8%) | 5,105 |
| 団体保険 | 28,680           | 3,690 | 28,643 | (99.9%) | 3,685 |

※支払完了については2007年9月30日現在

※支払率：支払完了件数÷支払もれ件数

### 2. 失効契約の解約返戻金<sup>(注4)</sup>

#### (1) ご請求に基づきお支払いした解約返戻金

解約返戻金請求のご案内が十分でなかったとして、2001年度失効契約の一部については、あらためて請求のご案内を行なった結果、解約返戻金は、件数で45,576件、金額は77,723万円となりました。

(注4) 失効契約のうち、ご請求をいただければ解約返戻金をお支払いできるもので、ご案内が十分でなかったと判断したもの

(単位：件、万円)

|            | 支払完了   |        |
|------------|--------|--------|
|            | (件数)   | (金額)   |
| 失効契約の解約返戻金 | 45,576 | 77,723 |

※支払完了については2007年9月30日現在

#### (2) これまでの取組みと今後の対応

- ①解約返戻金請求のご案内が十分でなかった失効契約(2001年度失効契約の一部)について、書面と電話および営業職員の訪問等により、解約返戻金請求の意思確認および請求手続きに関するご案内を、最大4回追加実施しました。
- ②お客さま照会窓口として、専用フリーダイヤルを設置したほか、新聞広告や当社ホームページに調査対象や問い合わせ先等についてご案内しました。
- ③なお、当社では、2002年度の失効契約からご案内を順次拡充するなど、十分なフォローを行っており、現行では最大5回の書面によるご案内を実施する体制としています(未入金判明時、失効直後、2ヵ月後、6ヵ月後、2年6ヵ月後の5回。復活可能期間が経過している契約の6ヵ月後および2年6ヵ月後のご案内時には解約請求書を同封)。

- ④また、今年度から、新たに失効した契約については、復活のご意思が確認できない場合、早期に解約返戻金請求手続きを推進する運営を行なっています。その他、解約返戻金請求手続きがなされていない契約については、支社でその後の状況をフォローするとともに、本社検査部の検査で確認しています。

### Ⅲ. 「確かなお支払い」のための取組み

当社は、2006年1月に「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた「明治安田再生プログラム」を策定し、そのなかで、お客さまサービス向上に資する基幹機能の強化として、支払い実務に関し重層的なチェック体制を構築するとともに、引受・保全・支払等、保険会社における基幹業務へ経営資源を重点的に配分し、機能の高度化に努めてきました。

今般の支払もれと請求案内案件については、新「給付金ご請求のご案内」作成システムによるもれのないご案内体制の整備（2006年6月から）や、請求案内案件等の再確認を行なう本社専門組織の新設（二重査定ラインの構築。2007年1月から）など、既に再発防止策を実施しています（別紙3「再発防止に向けた取組み」および別紙4「保険金・給付金のご請求およびお支払時におけるチェック態勢」ご参照）。

これらの取組みを通じ、お客さまに安心してご加入いただけますよう、今後とも全力で取り組んでまいります。

以 上

## 保険金等の支払状況に関する調査結果

保険金・給付金(保険種目ベース)

(単位:件、万円)

|           | 追加的なお支払いを要する案件 |           | うち支払完了 |         |
|-----------|----------------|-----------|--------|---------|
|           | (件数)           | (金額)      | (件数)   | (金額)    |
| 保険金・給付金   | 59,748         | 1,071,517 | 50,655 | 802,317 |
| 支払もれ案件    | 8,994          | 71,204    | 8,977  | 71,137  |
| 個人保険      | 8,440          | 64,423    | 8,423  | 64,356  |
| 団体保険      | 554            | 6,781     | 554    | 6,781   |
| 請求案内案件    | 50,754         | 1,000,312 | 41,678 | 731,180 |
| 個人保険      | 49,058         | 916,950   | 40,140 | 658,926 |
| 保険金       | 2,201          | 640,947   | 1,713  | 449,859 |
| うち特定疾病保険金 | 1,871          | 434,684   | 1,576  | 355,103 |
| 給付金       | 46,857         | 276,003   | 38,427 | 209,067 |
| うち通院給付金   | 25,322         | 47,741    | 22,576 | 42,080  |
| 団体保険      | 1,696          | 83,362    | 1,538  | 72,253  |

保険金・給付金以外

(単位:件、万円)

|                  | 追加的なお支払いを要する案件 |       | うち支払完了 |       |
|------------------|----------------|-------|--------|-------|
|                  | (件数)           | (金額)  | (件数)   | (金額)  |
| 保険金・給付金以外の支払もれ案件 | 33,265         | 8,797 | 33,219 | 8,791 |
| 個人保険             | 4,585          | 5,106 | 4,576  | 5,105 |
| うち遅延利息           | 3,124          | 203   | 3,116  | 203   |
| 団体保険             | 28,680         | 3,690 | 28,643 | 3,685 |
| うち遅延利息           | 28,678         | 3,689 | 28,641 | 3,684 |

失効契約の解約返戻金

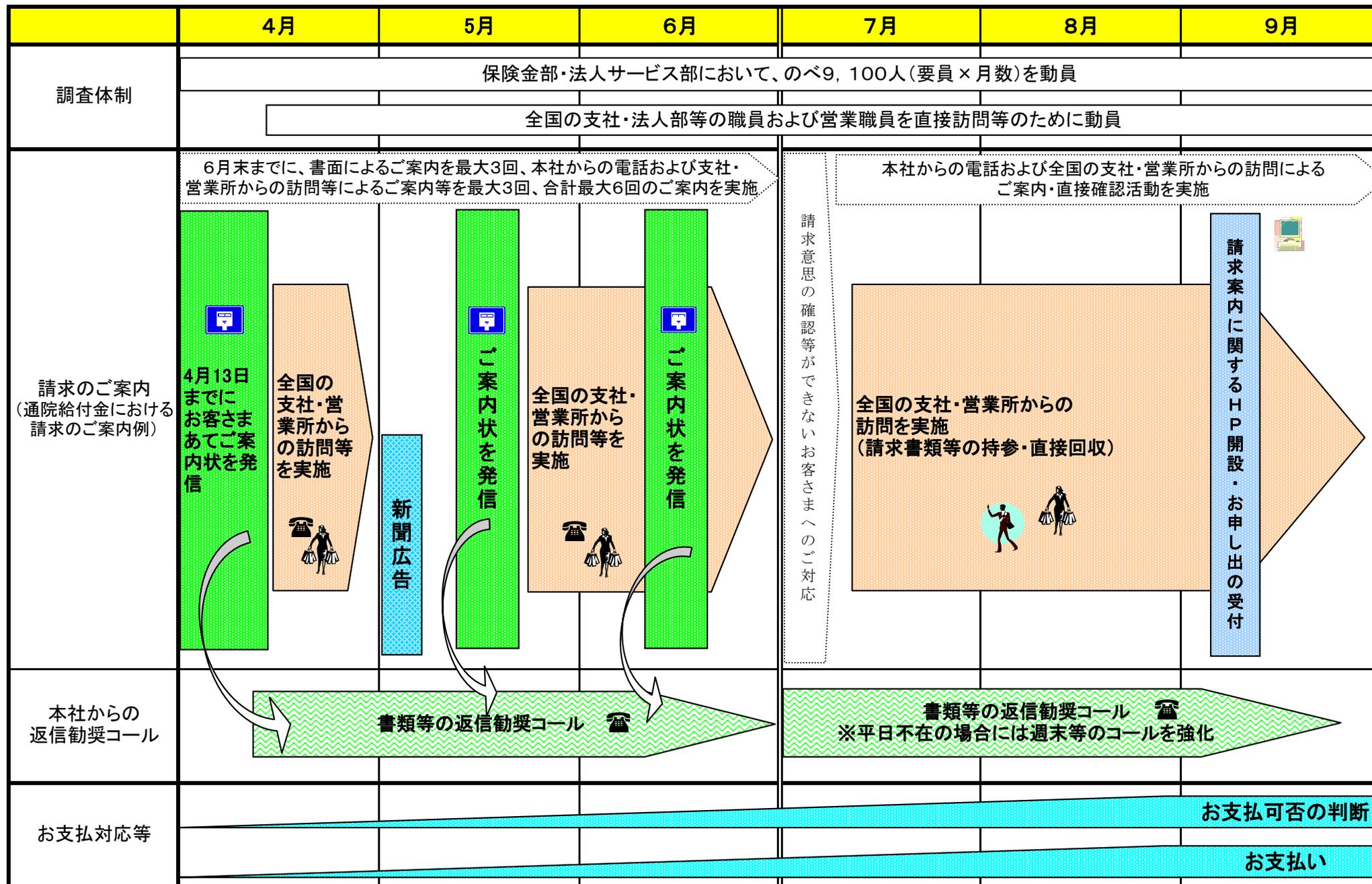
(単位:件、万円)

|            | 支払完了   |        |
|------------|--------|--------|
|            | (件数)   | (金額)   |
| 失効契約の解約返戻金 | 45,576 | 77,723 |

※支払完了については2007年9月30日現在

# これまでに実施した調査の概要

## ○請求案内案件における請求のご案内プロセス(例)



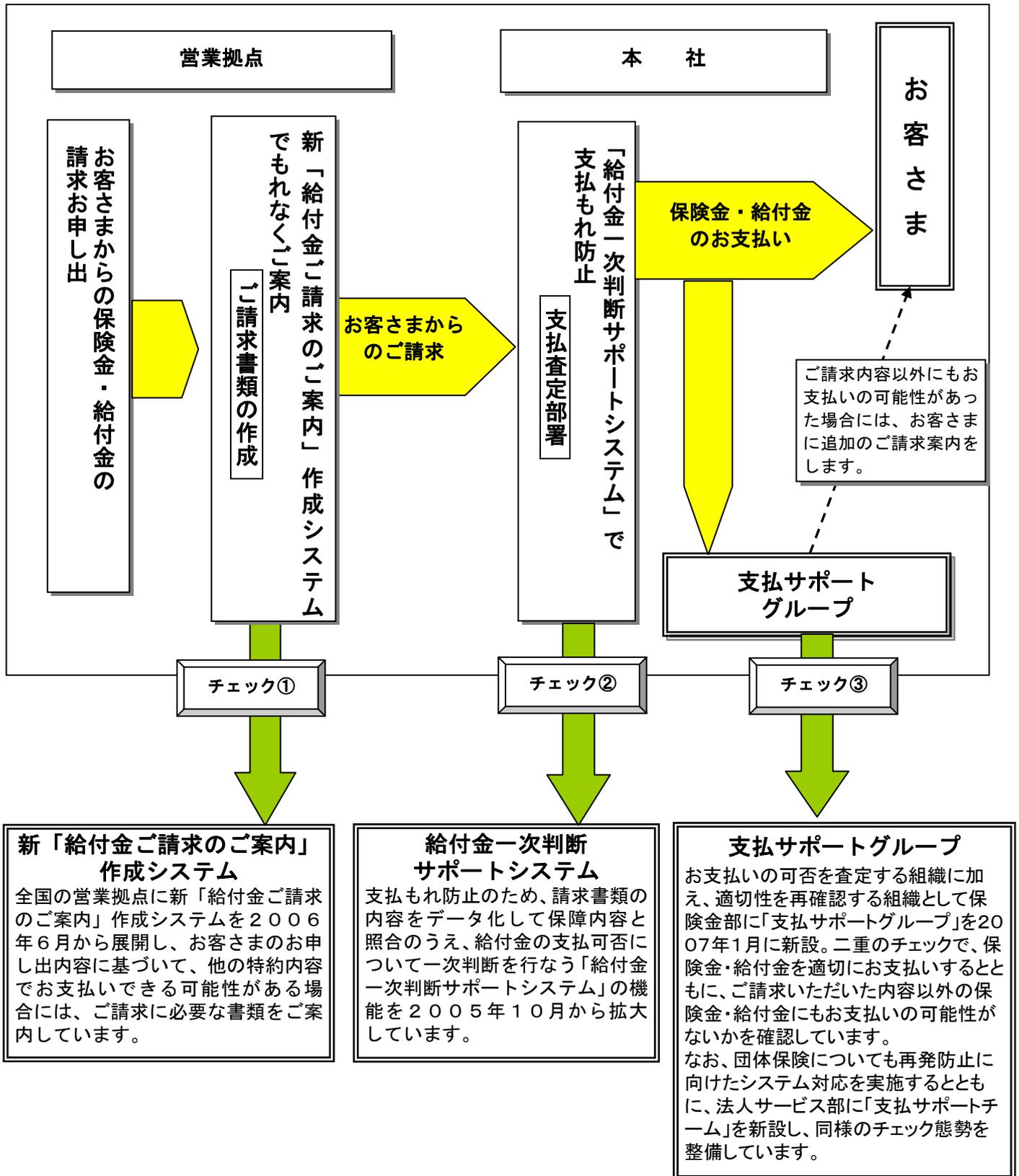
## 再発防止に向けた取組み

～ご加入時からお支払時までの各段階における主な取組み事項～

### ガバナンスの改善・強化

|                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| <p>支払業務に関する<br/>規程等の整備</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■「保険契約に関する業務における基本方針」の策定を受けて、保険金部・法人サービス部の「基本的役割」および「分掌事項」の見直しを実施</li> <li>■「支払業務に関する規程」を改正し、請求案内に関する基本的事項を定めるとともに、請求のご案内が不十分であった具体的事例をもとに、事務ルールの見直しを実施</li> </ul> |  |
| <p>ご加入時の対応</p>             | <p>お客さまへのご説明の充実</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■「保険金・給付金のご請求」説明冊子を新しくご契約いただくお客さまに交付</li> <li>■お客さまにご説明する書類（契約概要・注意喚起情報・意向確認書・上記説明冊子）をパッケージとしてお渡しできる「重要事項説明ファイル」を作成</li> <li>■告知書の改訂（告知書面の複写化等）</li> </ul>                      |
|                            | <p>営業職員への対応</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■重要事項説明や保全サービス等を中心としたカリキュラムによる募集人教育の充実</li> <li>■保有契約状況・継続率等、アフターサービスを重視した営業職員制度への変更</li> </ul>   |
|                            | <p>わかりやすい商品</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■支払事由等を簡素化・明確化した商品等の開発</li> <li>■わかりやすい約款への改訂（専門用語の平易な言葉への言い換え、備考の充実等）</li> </ul>   |
| <p>ご契約期間を通じた対応</p>         | <p>お客さまへのご説明の充実</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■「明治安田生命からのお知らせ」等、各種定例通知に契約内容等を明示するとともに、保険金等のお支払い手続きに関する情報を掲載</li> <li>■「保険金・給付金のご請求」説明冊子や手術給付金の支払対象・対象外の事例をホームページに掲載</li> </ul>  |
|                            | <p>経営への報告と改善策への反映</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■苦情状況を定期的に経営会議・取締役会へ報告</li> <li>■お客さまの声推進諮問会議への報告と意見を反映した業務改善の推進</li> </ul>   |
|                            | <p>情報開示</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■苦情件数等を四半期毎に開示するとともにホームページに掲載</li> <li>■お客さまの声とそれを反映した業務改善策を「お客さまの声白書」として公表</li> </ul>  |
| <p>お支払い時の対応</p>            | <p>お客さまへのご説明の充実</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■支払サポートグループ（個人保険）および支払サポートチーム（団体保険）を新設し、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお支払いできる可能性を確認し、迅速なご案内を行なうための事務態勢を強化</li> <li>■「お客さまの声」統括部に「支払相談室」を設置</li> <li>■外部専門家（社外弁護士）が対応する不服申立制度の設置</li> </ul> |
|                            | <p>システム強化</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■新「給付金ご請求のご案内」作成システムを開発・展開</li> <li>■給付金一次判断サポートシステムを導入</li> </ul>  |
|                            | <p>支払もれの防止</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■請求書の見直し、主治医向け診断書記入例の改訂</li> <li>■診断書等のデータ入力ミスを防止（入力マニュアルの見直し）</li> <li>■支払管理部門の要員を増強</li> <li>■生命保険支払専門士試験制度と連動した支払査定担当者への教育</li> </ul>  |
|                            | <p>事後検証の強化</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■支払査定ラインから独立した組織「支払審査室」のサンプルチェックにより支払査定業務を毎月検証</li> <li>■検査部検査による検証と監査委員会による監査を実施</li> <li>■保険金等支払状況や追加支払の状況等の改善状況について定期的に経営会議・取締役会に報告</li> </ul>                               |

## 保険金・給付金のご請求およびお支払時におけるチェック態勢



## 保険契約に関する業務における基本方針

### 1. 業務遂行方針

当社は、経営方針にもとづき、お客さまを大切にすることに徹し、生命保険会社の基本的な機能であるご契約のお引受け、ご契約の管理、保険金・給付金等のお支払いに関する業務を常に適切かつ迅速に行ないます。あわせて、お客さまに十分な説明を行なってまいります。

#### ご契約時の説明ならびにお引受けについて

- ご契約のお申込みにあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認のうえ、特にご注意いただきたい事項や不利益となる事項等、必要な情報について適切かつ十分な説明を行なってまいります。
- お申込みいただいたご契約について、必要な情報を確認のうえ、公平な判断にもとづき適切かつ迅速なお引受けをいたします。
- お申込み手続きをわかりやすくすることに努め、お引受けするご契約内容等について、説明を充実してまいります。

#### ご契約の管理について

- ご契約の状況を正しく把握いただけるよう、ご契約内容等を適時・適切にお知らせいたします。あわせて、お知らせする内容を充実してまいります。
- ご契約内容変更等の各種お手続きについて、お客さまのご意向を的確に把握・確認のうえ、適切かつ迅速に対応いたします。
- ご契約内容変更等の各種お手続きをわかりやすくすることに努めます。

#### 保険金・給付金等のお支払いについて

- お支払いに関するお申し出について、ご契約内容にもとづき、お支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認のうえ、もれなくご案内いたします。
- お支払いについて、事実等を適切に確認するとともに、正確かつ迅速にお支払いいたします。あわせて、お支払い業務の適切性を随時検証いたします。
- お支払手続きをわかりやすくすることに努め、お支払内容等について、説明を充実してまいります。とくに、お支払いできない場合について、説明内容の充実を図るとともに、ご要望に応じて中立的な第三者による不服申立制度をご紹介します。

### 2. 態勢整備方針

基本方針にもとづいた業務を適切に行なうため、常にお客さまの視点に立ち、以下の対策を継続的に推進いたします。

- お客さまのご要望、お申し立ておよび苦情を十分に把握し、重要情報として業務改善に反映してまいります。
- 人材の育成を進め、お客さまを大切に、公平な判断、十分な説明を行なう態勢を整備してまいります。
- お客さまの利便性向上および正確かつ迅速な手続きに資するシステム開発等のインフラ整備を推進してまいります。