

## 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、2005年11月に策定した「業務改善計画」にもとづき、かねてより2001年度から2005年度までの過去5年間分の保険金・給付金の支払案件および保全業務等について、総点検を実施してまいりましたが、2007年2月1日に保険業法第128条にもとづく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」を受け、追加的、補足的な調査を行ない、本日、金融庁に調査結果を提出いたしましたので、その内容についてご報告申し上げます。

上記の調査の結果、追加のお支払いが必要なもの、または保険金等のご請求に関するご案内が十分ではなかったものが判明いたしました。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を、深くお詫び申し上げます。

### 1. 保険金等の追加支払事案に関する状況調査について

#### (1) 調査概要

##### ア. 実施期間

2005年9月～

##### イ. 対象契約および調査方法

##### ① 保険金・給付金

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260万件（個人保険約214万件、団体保険約44万件）について、関係資料を個別に再検証し、以下の案件を調査しました。

##### ・事務ミス等による支払もれ案件

保険金・給付金のお支払案件において、事務ミス等によりお支払金額が不足していたもの

##### ・請求案内案件

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）

##### ② 保険金・給付金以外

保険金・給付金以外のお支払いについても、保全業務総点検・システム仕様点検を実施してきました。今回の調査命令を受け、それぞれの点検の対象範囲を再確認し、必要な対応を実施しました。

また、日常的に事務・システムリスクの発見・報告を行なう態勢を整備しておりますので、そのルールにもとづき報告された案件についてもあわせて検証いたしました。

##### ウ. 調査体制

延べ6, 400人体制（要員×月数）

## (2) 調査結果の概要

2001年度から2005年度までの過去5年間の調査結果の概要は、以下のとおりです。

なお、調査結果の詳細は「別紙1」、お支払もれや請求案内案件の主な事例は「別紙2」をご参照ください。

### ア. 保険金・給付金の事務ミス等による支払もれ案件

調査対象約260万件のうち、8,994件/7.1億円(うち個人保険8,440件/6.4億円)の支払もれがございました。そのうち、既に5,856件/4.9億円(うち個人保険5,781件/4.8億円)は追加のお支払いが完了しております(4月12日現在)。

### イ. 保険金・給付金の請求案内案件

調査対象約260万件のうち、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、お客さまへのご案内を全件(17万7,809件)終了いたしました。

なお、特定疾病保険金については、お客さまにご案内したもののうち、追加的な情報をご提出いただき、お支払いが確定したものが585件/13.2億円となりました(4月12日現在)。

### ウ. 保険金・給付金以外の追加的支払いを要する案件

保険金・給付金以外の追加的支払いを要する案件のうち、失効後に、解約手続きのご案内が十分にできず、ご請求にもとづき解約返戻金をお支払いするものが、20,301件/3.8億円あることが判明しました(4月12日現在)。

また、事務ミス等による遅延利息がお支払いできていないものが、31,802件/3,800万円(うち個人保険3,124件/200万円)ございました(4月12日現在)。

## 2. お客さま対応状況と今後の予定

### (1) 事務ミス等による支払もれ案件

事務ミス等によるお支払もれに関しては、居所不明の案件等を除き、すみやかにお支払い手続きをすすめてまいります。

### (2) 請求案内案件

ご案内したお客さまに対しては、今後、電話、訪問、追加の郵送のご案内等により、追加のお支払いを要する件数および金額を2007年6月末までに確定し、すみやかにお支払い手続きをすすめてまいります。

## 3. 再発防止に向けた取組み

当社は、2006年1月から「お客さまを大切にする会社」の実現に向けて、「明治安田再生プログラム」を実施してまいりました。

そのなかで、「経営資源の重点配分による事務サービス等の基幹機能の強化」を改革の大きな柱として打ち出し、支払管理態勢の整備・強化等に努めてまいりました。

さらに、今回の調査をふまえ、業務運営の基本方針のひとつとして、『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、もれなくご案内すること』を明確化いたしました（別紙3ご参照）。

再発防止に向けた具体的な取組みは、以下のとおりです。これらの取組みを通じ、支払もれを防止するとともに、十分なご請求のご案内を行なう態勢を構築いたしました。

#### （１）支払業務に関する規程等の整備

ア. 上記の基本方針を受けて、保険金部・法人サービス部の「基本的役割」（お客さまの視点から本社各部に求められる普遍的な機能・役割等を定めたもの）および「分掌事項」の見直しを行ないました（２００７年４月）。

イ. 「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、今回の調査を通じて、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行ないました（２００７年４月）。

#### （２）組織・要員等の増強

ア. 業務改善計画にもとづき、支払管理部門の要員を段階的に増強するとともに、専門性の発揮・決裁量の適正化に向け組織の見直しを推進してまいりました（２００５年１２月～）。

イ. さらに、お支払案件と請求案内案件の再確認およびお客さまへの適切な対応を行なう組織として、保険金部に「支払サポートグループ」、法人サービス部に「支払サポートチーム」を新設し、それぞれの部に二重の査定ラインを構築いたしました（２００７年１月～）。

#### （３）支払業務の見直し・改善

ア. 支払もれを防止するため、請求書類の内容をデータ化して保障内容と照合のうえ給付金の支払可否について一次判断を行なうシステムを導入し、随時機能を拡充してまいりました（２００５年１０月～）。

イ. データ入力段階でのチェック手法を強化するとともに、請求書・診断書等の見直しを適宜行ない、あわせて、支払査定担当者等への教育の充実に取り組んでおります。

#### （４）重層的な事後検証態勢の構築

ア. 支払査定担当ラインとは独立した専門組織として、支払担当部署に「支払審査室」を新設し、支払業務に対する日常的な検証態勢を強化いたしました（２００５年１０月～）。

イ. 検査部の要員を段階的に増強し、検査手法の高度化等を図り、内部監査態勢を充実いたしました（２００６年４月～）。

ウ. 保険金等支払管理態勢の機能発揮の状況について、適宜監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部門である検査部に指示を行なう態勢を整備いたしました（２００６年７月）。

#### （５）お客さまへの説明態勢の強化

ア. お客さま向けご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」の作成・配布、ご契約のしおりの改訂、ホームページの充実等により、保険金・給付金のお支払いに関するお客さまへのご説明の充実に努めてまいりました。また、「明治安田生命からのお知らせ」（ご契約者あて総合通知）の見直しを行ない、２００７年度より保険金・給付金のお支払いに関するご説明を充実いたします。

イ. お客さまからのお申し出時に十分なご請求のご案内ができるよう、新「給付金ご請求

のご案内」作成システムを新規に開発し、全国の営業拠点に展開いたしました（2006年6月～）。

ウ. コミュニケーションセンターの拡充および保険金等のお支払いに関する専門のご照会窓口「支払相談室」の新設（2005年12月）等、お客さま対応窓口を充実し、あわせて各種通知等に、これらの対応窓口をわかりやすく掲載し、お客さまに幅広くご案内しております。

#### 4. その他

業務改善計画にもとづく点検で確認した追加支払い等について（参考資料ご参照）

以上

# お支払もれや請求案内案件等の調査結果(4月12日現在)

別紙1

## 1. 個人保険

### (1) 保険金・給付金

#### ア. 事務ミスによるお支払もれ

	調査対象 (件数)	案内対象 (件数)	追加支払の確定		うち支払完了	
			(件数)	(金額)	(件数)	(金額)
			事務ミスによるお支払もれ	2,148,045件	—	8,440件
保険金支払済案件	291,273件	—	4件	21,299,310円	0件	0円
給付金支払済案件	1,856,772件	—	8,436件	622,933,050円	5,781件	488,698,000円

#### イ. 請求案内

	調査対象 (件数)	案内対象 (件数)	追加支払の確定※1		うち支払完了	
			(件数)	(金額)	(件数)	(金額)
			請求案内案件	2,148,045件	175,608件	1,032件
うち特定疾病保険金	—	5,107件	585件	1,326,587,000円	486件	1,085,087,000円
うち通院給付金	—	116,837件	0件	0円	0件	0円

### (2) 保険金・給付金以外

	追加支払の確定※1		うち支払完了	
	(件数)	(金額)	(件数)	(金額)
	保険金・給付金以外の追加的支払を要する事案	24,854件	436,779,177円	24,672件
うち失効時の返戻金	20,301件	386,538,475円	20,301件	386,538,475円
うち遅延利息	3,124件	2,035,692円	2,972件	1,967,005円

## 2. 団体保険

### (1) 保険金・給付金

#### ア. 事務ミスによるお支払もれ

	調査対象 (件数)	案内対象 (件数)	追加支払の確定		うち支払完了	
			(件数)	(金額)	(件数)	(金額)
			事務ミスによるお支払もれ	441,161件	—	554件

#### イ. 請求案内

	調査対象 (件数)	案内対象 (件数)	追加支払の確定※1		うち支払完了	
			(件数)	(金額)	(件数)	(金額)
			請求案内	441,161件	2,201件	13件

### (2) 保険金・給付金以外

	追加支払の確定		うち支払完了	
	(件数)	(金額)	(件数)	(金額)
	保険金・給付金以外の追加的支払を要する事案	28,680件	36,903,354円	20件
うち遅延利息	28,678件	36,890,754円	20件	49,873円

※1. 現在調査中

※2. 「点検対象」・「案内対象」欄の件数はご請求ベース、「追加支払の確定」・「支払完了」欄の件数は給付金種類ベースの数値となっております

# お支払もれや請求案内案件の主な事例

別紙2

## 事務ミス等によるお支払もれ案件

保険金・給付金のお支払案件において、事務ミス等によりお支払金額が不足していたもの

具体例

◎手術給付金のお支払い時において、本来適用すべき手術号数ではなく、誤って低い給付割合の手術号数を適用していたケース

⇒入院給付金、手術給付金についてご請求をいただき既にお支払いしておりましたが、今回の調査において、病理組織診断結果欄の記載事項から悪性新生物に対する手術であることが分かり、既にお支払いしていた手術給付金よりも高い給付割合でのお支払いが可能であることが判明したため、本来適用すべき手術号数にもとづく手術給付金をお支払いいたしました

◎診断書の経過欄（検査内容や治療内容等について主治医の先生方にご記入いただく欄）等において、給付金等についてお支払いすることが可能な事項が記載されていたにもかかわらず、見落としていたケース

⇒入院給付金についてご請求をいただき既にお支払いしておりましたが、今回の調査において、経過欄に手術名・手術日の記載があり、手術給付金についてもお支払いすることが可能であることが判明したため、手術給付金をお支払いいたしました

## 請求案内案件

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り、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）

具体例

◎傷害入院給付金等のご請求をいただき既にお支払いしていたお客さまにつきましては退院後に通院をされていた可能性がありましたが、傷害通院給付金のご請求をいただくようご案内していなかったケース

⇒傷害入院給付金等をご請求いただき既にお支払いしておりましたが、今回の調査において、ご入院前後の一定期間内において通院をされていれば、傷害通院給付金もお支払いできる可能性があるため、今回、あらためてお客さまにご案内を実施いたしました（お支払いの可否については追加的な情報等をいただいたうえで、あらためて査定を実施いたします）

◎病院でお亡くなりになったため、お亡くなりになった直前にご入院あるいは手術等をされていた可能性がありましたが、それらの給付金等をご請求いただくようご案内していなかったケース

⇒死亡保険金についてご請求いただき既にお支払いしておりましたが、今回の調査において、病院でお亡くなりになったうえで、お亡くなりになった直前に入院給付金等のご請求をいただいております、死亡保険金に加えて入院給付金等についてもお支払いできる可能性があることが判明したため、今回あらためてお客さまにご案内を実施いたしました（お支払いの可否については追加的な情報等をいただいたうえで、あらためて査定を実施いたします）

◎入院中（退院前）に入院給付金等のご請求をいただき既にお支払いしておりましたが、その後のご入院についてご請求いただくようご案内していなかったケース

⇒入院中にご請求いただいた入院給付金については既にお支払いしておりましたが、今回の調査において、その後の後続入院についてはご請求いただいていないことが判明したため、今回あらためてお客さまにご案内を実施いたしました（お支払いの可否については追加的な情報等をいただいたうえで、あらためて査定を実施いたします）

◎給付金ご請求時に提出いただいた診断書に特定疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）に関する記載がありましたが、当該保険金をご請求いただくようご案内していなかったケース

⇒入院給付金、手術給付金についてご請求いただき既にお支払いしておりましたが、今回の調査において、傷病名が脳梗塞であるため、追加の診断書をご提出いただいて「初診日から60日以上、言語障害、運動失調、麻痺等の他覚的な神経学的後遺症が継続した」ことが確認できれば、既にお支払いした入院給付金や手術給付金に加えて特定疾病保険金についてもお支払いできる可能性があるため、今回、あらためてお客さまにご案内を実施いたしました（お支払いの可否については追加的な情報等をいただいたうえで、あらためて査定を実施いたします）

## 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、お客さまを大切にできる会社に徹し、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。

2007年4月13日  
明治安田生命保険相互会社

## 業務改善計画にもとづく点検で確認した追加支払い等について

業務改善計画にもとづき、保全業務総点検、システム仕様点検等を行なってまいりました。その結果判明した事務ミス、システム開発上のミスにより追加でお支払いすべき事案等について下記のとおりご報告申し上げます（ご案内の誤り等、報告対象外の事案を含みます）。

本件に関しまして、ご契約者および関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけすることになりましたことを、深くお詫び申し上げます。

### 記

#### 1. 保険業法第128条にもとづく報告対象事案 （発生順）

発見時期	事案内容	対象のご契約件数等
2006年 2月	<こども保険の養育年金特約積立金お支払いもれ> 教育資金付こども保険で、死亡・高度障害保険金お支払い時に、あわせてお支払いすべき養育年金特約の積立金が支払われていなかったご契約がありました。	87件 95万円 〔全件お支払済〕
2006年 6月	<個人年金の特約満了時配当金お支払いもれ> 個人年金契約において、特約最終年度の特約配当金について、お支払いもれのあるご契約がありました。	952件 132万円 〔全件お支払済〕
2006年 7月	<特約一括保険料の過剰収納> 保険証券に記載していた主契約お払込満了後の特約一括払保険料について、対象契約の特定が不十分であったため、ご入金いただいた保険料が証券記載保険料と相違しているご契約が判明しました。対象のお客さまにご案内し、差額保険料の返金を実施しております。	240件 3,882万円 〔うちお支払済※〕 234件 3,828万円
2006年 8月	<遅延利息等お支払いもれ（生年月日訂正等）> 事務ミスが原因で生年月日・性別訂正を実施する際、既にお払い込みいただいた保険料に追加または返還が生じる場合は、事業方法書および約款規定により、保険料差額精算金に対し利息を授受すべきところをもらしていたご契約等が判明しました。対象のお客さまにご案内し、お支払いをしております。	317件 123万円 〔うちお支払済※〕 184件 117万円
2007年 2月	<定期特約満了前延長定期保険変更時の保険金額相違> 定期保険特約等の満了直前のご契約において、延長定期変更時の保険金額が相違しているご契約があり、解約あるいは生存されている場合のお支払額が相違しておりました。現在お客さまにご案内しており、ご確認いただき次第差額のお支払いを行なう予定です。	4件 477万円
2007年 3月	<遅延利息お支払いもれ（団体保険各種手続き）> 団体保険において、お客さまへのお支払いが遅延した場合に本来お支払いすべきであった遅延利息を、手対応事務（遅延利息の発生有無の判断等）のミスによりお支払いしていなかったご契約がありました。既に団体様あてのご案内は完了しており、順次お客さまへのご案内とお支払いを進めております。	28,250件 3,631万円



発見時期	事案内容	対象のご契約件数等
2007年 3月	<p>&lt;遅延利息お支払いもれ（組み戻し）&gt;            個人保険・団体保険の諸支払手続きによるお客さま口座への送金が、事務処理上のミスにより口座相違等の理由で金融機関より返金（「組戻し」）された場合、正当口座へ再送金する際に、一部のご契約について口座への着金が遅れた期間に相当する遅延利息をお支払いしておりませんでした。お客さまへのご案内とお支払いを進めております。</p>	3,235件 137万円 （うちお支払済※） 2,788件 79万円

2. その他事案（ご案内の誤り等）

（発生順）

発見時期	事案内容	対象のご契約件数等
2004年 12月	<p>&lt;個人定期保険等の更新時の積立配当金利息付利もれ&gt;            定期保険等が更新され、それまでに積立てられた配当金が更新時に引き出されない場合、「積立配当金」として管理すべきところ「預かり金」として管理していたため、利息を付利しておりませんでした。該当のお客さまにはご説明のうえ、一部を除きお支払もれの利息等のお支払いを完了しております。</p>	1,714件 410万円 （うちお支払済※） 1,655件 390万円
2005年 1月	<p>&lt;消滅時精算配当の過少払い&gt;            1999年度は高額契約に加算して支払われる配当金を増配いたしましたでしたが、同年度契約応当日前に死亡・転換消滅した一部のご契約について、増配対応プログラムにミスがあったため、死亡時または転換後契約が消滅する時に、配当金を過少払いいたしておりました。該当のお客さまにはご説明のうえ、一部を除き不足分の配当金等のお支払いを完了しております。</p>	7,699件 2,094万円 （うちお支払済※） 7,630件 2,078万円
2006年 7月	<p>&lt;既払込保険料累計額の一部不備&gt;            システム化を始める1990年以前の保険料入金分等について、システム収録した既払込保険料累計額データと実際の払込保険料累計額とに差異があり、現在データ管理の確認・改善を行っております。個人年金保険の一時払増額保険料が当該データに反映されず、年金支払時の源泉徴収額を過大徴収していたことが判明したご契約については、準備が整い次第すみやかにお客さまへご案内・返金等を行なう予定です。</p>	34件
2006年 7月	<p>&lt;個人年金保険の年金開始後の特約に関する案内先相違&gt;            個人年金保険において、ご契約者と年金お受取人が異なる場合、年金開始後は医療特約の保険料お払込みのご案内等を年金お受取人にご案内すべきところ、年金開始前と同様にご契約者にご案内いたしておりました。案内先が相違していたお客さまには訂正のご案内を完了しております。</p>	705件
2006年 9月	<p>&lt;変額保険の「積立配当金の取扱い」誤記載&gt;            変額保険の場合、配当金は引出しできず特別勘定に繰り入れて運用いたしますが、延長・払済の手続きにより定額保険に変更された場合は積立配当となり引出可能となるにもかかわらず、ご契約者へのご案内等において引出不可のご案内をいたしておりました。すでに該当のお客さまには訂正のご案内を完了しております。</p>	839件

発見 時期	事案内容	対象のご契約件数等
2006年 10月	<p>&lt;定期保険の満期等による最終保険料の未入金&gt;  定期保険の満期時には配当金等をお支払いいたしますが、最終月の保険料のご入金管理・フォローが不十分であったことから、最終月の保険料をご入金いただけないご契約が判明いたしました。当社のご案内が不足していたことから、保険料のご請求は行なわないこととするとともに、保険料管理の改訂を完了しております。</p>	271件

※2007年4月12日時点

以上