

平成19年4月13日

共栄火災しんらい生命保険株式会社

### 保険金・給付金等のお支払に関する再検証結果と今後の対応について

共栄火災しんらい生命保険株式会社では、金融庁からの保険業法第128条第1項に基づく報告命令を受けて、平成13年度から平成17年度までの5年間にお支払をいたしました保険金・給付金等の支払状況について再検証を実施いたしました。

この結果、本来保険金・給付金等をお支払いすべきところお支払できていないご契約が83件、ご契約者の転居等による住所不明の調査が未完了のため、適切なお案内ができていない失効返戻金が170件あることが判明いたしました。

お客様には多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしましたことを心より深くお詫び申し上げます。

お支払いできていなかった保険金・給付金等の83件につきましては、該当のお客様にお詫びとご説明をさせていただいた上で、4月10日までに全件追加のお支払をさせていただきます。

また、住所不明のお客様に対しては引き続き住所調査をさせていただきます。

日頃より、支払対応サービスの充実に向けて真摯に取り組んでまいりましたが、このような事態が生じたことを重く受け止め、今後保険金・給付金等のお支払が適切に行えるようチェック機能の強化をはじめとした各種施策を実践し、お客様の信頼を回復できるよう努めてまいります。

### 記

#### 1. 調査結果

##### (1) 保険金・給付金等

平成13年度から平成17年度までにお支払いをいたしました保険金・給付金10,058件の内容について再検証を実施したところ、追加でお支払をすべき契約が以下の通り判明し、全件追加でお支払をさせていただきます。

(単位：件、円)

区 分		件 数	金 額
死 亡	死亡	0	0
	災害	0	0
	高度障害	0	0
	特定(三大)疾病	1	2,000,000
	その他	0	0
給付金	死亡	0	0
	入院	24	1,062,000
	手術	26	2,035,000
	障害	0	0
	その他	31	1,870,000
その他	責任準備金	1	27,500
合 計		83	6,994,500

(2) 失効返戻金

平成13年度から平成17年度までに、失効返戻金があるにもかかわらず転居等による住所不明の調査が未完了のため、失効のご案内ができないまま時効を迎えている契約が170件(724,331円)判明いたしました。

(3) その他

上記以外に、お客様に確認の必要がある事案が17件ありご案内いたしました。

2. 発生原因

(1) 保険金・給付金等

保険金・給付金をお支払いする際の点検方法・管理態勢が不十分であったことが主な原因です。

(2) 失効返戻金

住所不明となった契約の住所調査が、徹底できていなかったことが原因です。

3. 再発防止策および今後の対応

このような事態が生じたことを深刻に受け止め、以下の再発防止策を徹底いたします。

(1) 保険金・給付金等

支払管理部門の体制強化

保険金・給付金の支払部門の体制(組織・要員)を強化いたしました。

支払査定事務手続の改善

支払査定時の支払漏れ防止用チェックリストを見直すと同時に、支払適正性のチェックを複数の査定担当者で行うよう事務手続を改善いたしました。

システム機能の強化

支払査定時の支払漏れ防止のため、保険金等支払管理システムのチェック機能を強化いたしました。

支払後再検証態勢の構築

支払処理後に、査定担当者以外の管理責任者による再検証を実施し、その結果を経営陣に報告する態勢を構築いたしました。

(2) 失効返戻金

住所調査を再度徹底して実施いたします。

以上

【お客様からのお問合せ先】

共栄火災しんらい生命保険株式会社 お客様サービス室

フリーダイヤル : 0120-700-651

受付時間 : 9:00 ~ 17:00(土・日・祝日を除く)