

平成 19 年 10 月 5 日

共栄火災しんらい生命保険株式会社

保険金・給付金等の追加お支払いの状況について

共栄火災しんらい生命保険株式会社（本社：東京都練馬区高松 5 - 8 - 20 社長：堂本 正樹）は、平成 19 年 2 月 1 日付で金融庁より保険業法第 128 条第 1 項に基づく報告命令を受け、平成 13 年度から平成 17 年度までの 5 年間にお支払いした保険金・給付金等の支払状況について平成 19 年 4 月 13 日にご報告させていただきました。しかしながら、さらに保険金・給付金以外の全てのお支払いの可能性についても再検証を実施し、その結果を本日金融庁に最終報告として提出いたしましたので、その概要をご報告申し上げます。

調査の結果、保険金・給付金でお支払いすべきことが判明したお客さまには、全てお支払いを完了いたしました。また、失効返戻金等につきましても同様に、対象となるお客さまを全て確定したうえで十分なお案内を申し上げ、ご請求手続きをいただいたお客さま全てのお支払いを完了いたしました。

今回の 9 月末の最終調査結果を重く受け止め、今後再発防止に向けて保険金・給付金等のお支払い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徹底して取り組み、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

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、このような事態を生じさせることとなり、多くのお客さまにご心配とご迷惑をお掛けしておりますことを、深く反省し、お詫び申し上げます。

記

1. 調査結果について

(1) 追加調査内容と結果

保険金・給付金の請求勧奨

お客さまに確認が必要な事案 17 件について、お客さまに連絡のうえ調査を行った結果、保険金 1 件、給付金 9 件の追加支払いが可能ながことが判明いたしました。

満期・解約等各種返戻金、遅延利息等の支払金額検証

各種支払金額の正確性を検証するため、各種請求書の計算基準日の入力誤り等について調査を行った結果、追加支払いを要する事案が 37 件判明いたしました。

失効返戻金

従来より解約請求書および返信用封筒を同封した「失効のご案内」を失効後 2 回お送りしておりますが、お客さまの立場に立って、住所調査中のまま時効を迎えた返戻金を有する失効契約にとどまらず、他の請求可能な失効返戻金（復活の可能性のある契約を含む）の全てについて再度請求案内を送

付するとともに、住所不明契約については調査を徹底して行い、代理店からの説明・請求勧奨を実施する等、十分な調査およびご案内を実施いたしました。（1,162件）

(2)調査結果のまとめ

区 分	4月13日の報告内容		9月末の追加内容		9月末の合計	
	件数	金額(円)	件数	金額(円)	件数	金額(円)
保険金（特定疾病）	1	2,000,000	1	2,000,000	2	4,000,000
給付金	81	4,967,000	9	780,000	90	5,747,000
その他（満期・解約・遅延利息等）	1	27,500	37	2,312,214	38	2,339,714
その他（失効返戻金）	170	724,331	1,162	5,037,635	1,332	5,761,966
合計	253	7,718,831	1,209	10,129,849	1,462	17,848,680

2．お客さまへの追加対応状況

(1)保険金・給付金

追加支払いが可能なお客さまには、診断書等をお取り寄せいただいたうえで、10件すべてのお支払いを完了いたしました。

(2)満期・解約等各種返戻金、遅延利息等

追加支払いを要するお客さまには、個別にお詫びしたうえで、37件全てのお支払いを完了いたしました。

(3)失効返戻金

該当のお客さまの住所調査（公的機関からの住民票の取付等）を実施のうえ、代理店およびしんらい生命本社からの請求勧奨を3度にわたり実施させていただきました。

その結果、894件のお客さまからご請求をいただくことができ、お支払いを完了いたしました。

なお、重ねてご案内申し上げましたが、金額が少額である等の理由からご請求いただけないお客さまに関しましては、今後ご請求いただけた場合は時効の適用はせずにお支払いすることとしております。

3．再発防止策

(1)保険金・給付金等

保険金・給付金支払部門の態勢を強化いたしました。

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。

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。支払処理後に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)満期・解約等各種返戻金、遅延利息等

計算基準日の入力日付をチェック項目に追加いたしました。

(3)失効返戻金

代理店による失効時のご契約者対応（ご契約者に送付いたしましたご案内の説明と意思確認）を徹底いたします。

お客さまへの失効のご案内（解約請求書および返信用封筒を同封）を2回から4回に改めます。

住所不明契約の早期解消に努めてまいります。

以上

【お客さまからのお問合せ先】

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：0120-700651
受付時間：9:00～17:00（土・日・休日・年末年始を除く）