

# News Release

2007年12月7日

富士生命保険株式会社

## 保険金等のお支払い状況に関する調査結果とお詫びについて

富士生命保険株式会社（社長：星野 喜宏）では、本年2月1日に金融庁から保険業法第128条第1項に基づく報告徴求を受けて、平成13年度から平成17年度までの5年間にお支払いした保険金等の支払状況について調査・検証を行い、本年4月13日に報告・公表を行いました。今般、保険金・給付金以外の全ての支払状況についても調査・検証が終了いたしましたので、本日改めてその概要をご報告申し上げます。

調査の結果、保険会社として基本的かつ重要な使命である保険金等の支払業務において、多数の追加支払事案を生じさせ、お客さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。現在、追加で保険金等をお受け取りになれるお客さまに対し、順次お支払い手続きを進めさせていただいておりますが、1日も早く完了するよう全力を尽くすとともに、今後は同様の事態を発生させないよう、全社を挙げて再発防止に徹底して取り組んでまいります。

### 記

調査・検証結果の概要は添付のとおりです。

< 添付内容 >

- ・ 調査・検証結果と発生原因分析
- ・ 再発防止策
- ・ 本件に関するお客さまからの照会窓口

お 問 合 せ 先 : お客様サービスセンター  
フ リ ー ダ イ ヤ ル : 0 1 2 0 - 2 1 1 - 9 0 1  
受 付 時 間 : 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 (土、日、祝日、年末年始を除く)

以上

本リリースに関するお問い合わせは

企画部

田辺・三好

Tel 06-6261-1169

Fax 06-6261-0113

\*このニュースリリースは金融記者クラブ、関西金融記者倶楽部に配付しております。

 **富士生命保険株式会社**

〒542-0081 大阪市中央区南船場 1-18-17

## ・調査・検証結果と発生原因分析

### 1. 保険金・給付金の支払状況の調査・検証結果

本調査期間の対象となる 83,356 件（保険種目ベース）を検証した結果、追加的なお支払いを要する事案が 62 件ありました。また、今回の調査で、請求のご案内が不十分であったため、追加的なお支払いが発生する可能性がある事案が 44 件ありました。

#### (1) 追加的な保険金・給付金に関する調査結果

項 目	件 数	金 額
追加的なお支払いを要する事案 (うちお支払い済みの事案)	62 件 ( 61 件)	4 百万円 ( 4 百万円)
調 査 対 象 件 数	83,356 件	

#### (2) 請求をご案内すべきであった事案、請求勧奨の内訳および結果

請求勧奨事案 44 件のうち、保険金 2 件および給付金 40 件のお支払いは完了しております。残りは、請求のご案内の結果非該当事案が 1 件、未収保険料の徴収が必要なためご契約者さまから請求しない旨の意思表示事案が 1 件です。

#### (3) 追加的なお支払いを要する事案の発生原因分析

##### 業務精通者の確保と教育・研修体制

診断書の解読不足、特に医学の進歩に伴う新しい術式への対応力不足等から、業務精通者が必ずしも十分に配置されていたとはいえ、また、支払査定担当者に対する教育・研修も十分とはいえない状況にありました。

##### チェック態勢

複数人による相互チェックは実施してはいたしましたが、二次的なチェックおよび事後的な検証等の態勢が十分ではありませんでした。

##### 支払査定時のご案内態勢

入院証明書の内容からご請求された保障以外に該当する可能性のある保障がある場合や死亡証明書・診断書等の記載から別の手術給付金のお支払い対象となる可能性がある場合等、あらためて必要書類等の提出をご案内すべきであるにも係わらず行なっておらず、顧客本位の姿勢が十分とはいえない状況にありました。

### 2. 満期保険金、年金、生存給付金の支払状況の検証結果

満期保険金、年金、生存給付金で追加的なお支払いを要するものはありませんでした。

### 3. 解約返戻金等に関する検証結果

平成 13 年度から平成 17 年度までの 5 年間の解約・解除返戻金・内容変更返戻金・配当金・未経過保険料返戻金・過収納保険料返戻金・契約者貸付金について、解約返戻金等の起算日となる本社受付日に入力誤りがないかを確認する中で遅延利息のお支払いが必要となるご契約が 104 件ありました。

11月30日現在のお支払い状況は、住所不明等による調査中が13件、お支払い完了が91件です。

(1) 遅延利息の発生原因分析

本社受付日の取り扱いが、マニュアル等の規定に明確にされておらず、研修を含む教育も十分ではなかったために本社受付日が解約返戻金等の起算日であるという認識が十分ではありませんでした。また、複数人による相互チェックは実施していましたが、二次的なチェックが十分とはいえない状況にありました。

4. 失効返戻金の調査結果

平成13年度から平成17年度までの6,165件全ての失効返戻金未払い契約(時効分含む)について調査を実施いたしました。

(1) 未払いの失効返戻金の状況

失効返戻金の未払いの調査と並行して、お支払い手続きを進めた結果(平成19年11月30日現在)は以下のとおりです。

【(上段)件数...単位:件】

【(下段)金額...単位:円】

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	合計
対象件数	1,291	1,316	1,189	1,175	1,194	6,165
	3,982,563	4,582,306	4,221,672	4,482,123	4,615,353	21,884,017
お支払い済み	818	913	949	951	1,008	4,639
	2,208,247	3,070,039	3,379,904	3,405,255	3,831,571	15,895,016
住所不明確定	207	165	103	101	74	650
	785,117	749,959	464,663	605,101	296,157	2,900,997
調査中	266	238	137	123	112	876
	989,199	762,308	377,105	471,767	487,625	3,088,004

. 再発防止策

1. 追加的な保険金等のお支払いを要する事案に関する再発防止策

(1) 担当者の増員と教育の充実

請求件数の増加に伴い、従前より人員体制の強化を図ってまいりましたが、今般の調査結果を踏まえ、平成19年11月、12月に支払査定担当者ならびに支払管理担当者をそれぞれ1名増員し、さらなる態勢強化を図りました。

今後も長期的な人材の確保を図っていく一方で、支払管理グループによる教育とともに生命保険協会の「生命保険支払専門士試験制度」を教育カリキュラムに取り入れ人材育成を強化してまいります。

( 2 ) 保険金等お支払いのチェック態勢の強化

保険金等支払管理態勢、相互牽制機能の強化を目的として平成 19 年 4 月に支払管理グループを新設し、支払査定部署が査定した全事案の事後検証を実施する態勢といたしました。

また、単純なデータ入力ミスを防止するため、平成 19 年 5 月より入力データに誤りがないか読み合わせチェックをすることといたしました。

( 3 ) 「手術欄」への正確な手術名記載要請の実施

手術名が診断書の手術欄以外の箇所に記載されることが、査定担当者の見落としの一因となっていることから、ご契約者さま等への請求ご案内時に「手術欄の記載に関する医師への要請文書」を同封し、手術給付金のお支払い漏れおよび手術給付倍率適用誤りの防止を図ることといたしました。

( 4 ) 支払チェックシステムの向上

平成 18 年度にご契約内容や既払い情報を機械的に判断できるシステムチェックの強化を図りました。

平成 20 年 3 月には特約種類に応じて自動的に支払給付金を算定できるシステムを導入いたします。

( 5 ) 名寄せプログラムによるシステムチェックの実施

平成 19 年 4 月より、郵便番号もキーに加え幅広く他契約の検索が可能となるように改善いたしました。

今回の検証においては、姓が一致しかつ郵便番号または生年月日が一致するデータをもとに、お支払いすることができる可能性のある主契約・特約が付保されているご契約を名寄せして検索するパソコンプログラムを開発し、平成 19 年 4 月よりお支払い済みの全事案についてこのプログラムによる検証を毎月実施することにより他契約での請求漏れ防止を行っております。

( 6 ) 分かり易い保険金等請求案内の実施

平成 18 年度には、保険金等の請求書類案内時に添付する請求書類の記入例をより分かり易いものにいたしました。また、平成 20 年 1 月より、保険金等の請求書類案内時にご契約内容に応じた請求可能な特約等の分かり易い説明文を添付することといたしました。

( 7 ) 事務リスク管理体制の強化

平成 18 年 4 月より事務リスクアセスメントシートを作成のうえ、その対応状況を四半期単位に経営会議で報告する態勢としております。また、事務リスクが発生した場合は、発生部署からコンプライアンス部へ報告されるとともに、コンプライアンス部は月単位で経営会議に報告する態勢をとっております。

#### (8) 苦情対応態勢の強化

平成 18 年 4 月より「苦情対応委員会」を設置し、全件の発生原因分析、再発防止策および事務スキームの改善等につき検討を行なっております。

また、ご契約者さま等にお送りしております文書の中にお客様サービスセンターのフリーダイヤルを明記し、保険金等に関する苦情について、保険金支払部門だけで対応することのないようにしております。さらに、平成 19 年 12 月には、苦情管理システムを開発し、保険金等に関する苦情対応強化を図ることによりしております。

#### 2. 解約返戻金等遅延利息発生原因を踏まえた再発防止策

正しく本社受付日が処理されていることを検証すべく管理職を含む入力業務以外の担当者による事後チェックを実施しております。その過程で正しく処理されていないものが発見された場合には、その内容に応じて事務リスク事案として社内ルールに則り報告を行うこととしております。

#### 3. 失効返戻金未払いの再発防止策

平成 13 年当時より、失効返戻金の金額を明示した上で、支払指図書等の請求書類をご案内してまいりました。

今後は、ご契約の復活権を勘案し、下記の通りご案内を実施いたします。

36 ヶ月間の復活可能期間がある第一分野契約

4 回（失効後 1 ヶ月目、4 ヶ月目、9 ヶ月目、30 ヶ月目）

24 ヶ月間の復活可能期間のある特別条件付契約

4 回（失効後 1 ヶ月目、4 ヶ月目、9 ヶ月目、18 ヶ月目）

12 ヶ月間の復活可能期間のある第三分野契約

3 回（失効後 1 ヶ月目、4 ヶ月目、9 ヶ月目）

復活権喪失時までにご請求がなく、復活権のなくなったご契約者さまに対しては、失効返戻金を自動的にお支払いすることといたします。お支払いに際しては、保険料振替口座へのお振込みまたは振替払出証書を活用する等の柔軟な方法にて実施いたします。

一方、住所不明契約の調査につきましては、最終の住民票の取得まで繰り返し追跡するとともに、毎年 9 月にご契約者さま宛てにお送りしております総合通知に住所変更等の用紙を添付することに加え、お客様サービスセンターへ電話にて簡単に住所変更できることもご案内し、住所不明契約を未然に防止することといたします。

#### ・ 本件に関するお客さまからの照会窓口

お 問 合 せ 先 : お客様サービスセンター

フ リ ー ダ イ ヤ ル : 0 1 2 0 - 2 1 1 - 9 0 1

受 付 時 間 : 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 (土、日、祝日、年末年始を除く)

以 上