

2007 年 4 月 13 日

## 保険業法第 128 条に基づく保険金等の支払状況に関する調査結果について

アクサ生命保険株式会社は 2007 年 4 月 13 日、金融庁に対して過去の保険金・給付金等(以下、保険金等)の支払状況に関する調査結果の報告を行ないました。

2001 年度から 2005 年度までの 5 年間に保険金等の支払処理を行なった請求案件について、約 75 万件の診断書類等を対象に調査を行ないましたところ、本日現在で、431 件の追加的なお支払いを要するケースが判明いたしました。また、追加的なご請求をいただくようご案内を要する可能性のある事案について、現在も継続調査を進めております。

お客さまには大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、再発防止のために万全を期してまいります。

本件に関する調査の概要は以下のとおりです。

### 1. 保険金等の追加支払事案に係る状況調査

#### (1) 調査対象と調査内容

##### 保険金等

2001 年度から 2005 年度までの 5 年間に、個人保険・団体保険において保険金等の支払処理を行なった請求案件 690,196 件について、746,027 件の診断書類等に対して、次の調査を行ないました。

- 追加的な支払を要する事案の有無：  
提出された診断書類等から、当該契約の保障内容ならびに支払要件に照らし合わせ、請求のあった保険金等以外の支払事由も含めて、明らかに支払対象となるものであるが支払が行なわれていない事案の有無について。
- お客さまから支払請求の申し出はないが、追加的な請求のご案内を要する事案について：  
提出された診断書類等から、当該契約の保障内容ならびに支払要件に照らし合わせ、請求のあった保険金等以外の支払事由について、支払対象となる可能性があるかと判断され、請求のご案内を行ない必要書類をご提出いただくことで、支払が行なえる事案の有無について。

##### その他支払金等

2001 年度から 2005 年度までの 5 年間に、保険金等以外の支払金(満期返戻金、失効返戻金等)において支払処理を行なった 3,951,941 件について、次の調査を行ないました。

- 満期保険金、生存給付金等について、請求のご案内を発送しており満期日などお支払いすべき期日が過ぎているにもかかわらず、支払が行なわれていない契約の有無について
- 失効返戻金等について、解約等の請求があるにもかかわらず、支払が行なわれていない契約の有無について

#### (2) 調査体制

2006 年 1 月より、自主的な支払再検証プロジェクトとして、保険金部内に設置した約 140 名からなる「検証チーム」により調査を実施しました。2007 年 2 月からは、社長を全体統括管理責任者として、内勤社員の 40%にあたる約 1,000 名の人員を動員して、全社的な体制を構築し調査を実施しました。

### (3) 調査結果

#### 保険金等について追加的なお支払いを要する事案

当該期間の5年間合計で、431件(金額で49,894,000円)の追加的なお支払いを要する事案が判明しました。内訳は以下のとおりです。

死亡保険金	1件	500,000円
給付金	430件	49,394,000円

4月13日現在、193件のお客さまに対して、金額22,775,000円の追加お支払いを終了しております。

#### 支払に関しお客さまへの追加確認を要する事案について

4月13日現在、1次のチェックは終了し、最終的な調査を完了次第、5月末までに受取人に対するご案内を行ない、順次お支払いを完了する予定です。

#### その他支払金等

当該期間の5年間合計で、満期・生存給付金支払について、5件(支払金額合計2,055,365円)の追加的な支払を要するケースが判明いたしました。これらのご契約のうち4件はお支払いを完了し、1件は照会中です。

## 2. 発生原因を踏まえた再発防止策

これまでの調査によって、構造的なお支払い漏れは発見されておませんが、判明したケースの原因を分析したところ、多くは人為的なミスに起因するものであることが判明しました。今後は2度とこのようなケースの発生することがないように、次のような再発防止策を実施してまいります。

### (1) 人為的なミスなどを防止するための支払業務プロセスの強化

人為的な査定ミスを防止するため、支払査定要員を増員し、検算体制を強化いたします。

人為的な事務ミスを防止するため、自動査定機能、ワーニングメッセージ機能を導入してまいります。講習会の開催や「生命保険支払専門士試験制度」等の資格取得を奨励するなど、支払査定要員に対するトレーニングを強化してまいります。

情報提供ツールの開発や、請求書にお客さまへの情報を自動付加するシステムの導入など、お客さまの立場に立った保険金等の支払業務プロセスを構築してまいります。

支払漏れ等を事後的に検証する組織を設置いたします。

内部監査部門が定期的に保険金支払管理プロセスを監査してまいります。

### (2) 商品開発から支払までのビジネスプロセスに係わる部門間連携の強化

保険商品の開発・改訂時において、商品開発部門をはじめ支払管理部門他関連部門における体制を整備し、確実に実行してまいります。

## 3. 本件に関するお客さまのお問合せ先

アクサ生命では本件に関するお客さまのお問合せ窓口を設けております。

カスタマーサービスセンター 0120-568-093 平日 9:00～17:00

～ 本件に関する報道関係のお問い合わせは下記までお願いいたします～

アクサ ジャパン ホールディング株式会社 広報部

電話: 03-6737-7140 FAX: 03-6737-5964

<http://www.axa.co.jp>