

2007年10月5日

保険金等の支払状況に関する調査ならびに追加支払に関する状況のご報告

アクサ生命保険株式会社は、過去の保険金・給付金等(以下、保険金等)の支払状況の調査を行い、追加的にお支払事由に該当する可能性のあるお客さまに対するご案内を継続してまいりました。その結果、保険金等について支払額が不足していた、あるいは保険金等のご請求に関するご案内が十分でなかったケース等が判明いたしました。

本件につきまして、下記のとおり本年9月末時点での状況をご報告させていただきます。なお、現時点でご請求の意思が確認できていないお客さまにつきましては、ご請求をいただき次第すみやかに追加的なお支払事由に該当されるかどうかを確定してまいります。

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。今後は、一連の調査から得られた経験を日常業務プロセスの中に活かしていくことによって、再発防止を徹底し、お客さまサービスのさらなる向上を図ってまいります。

記

9月末時点での保険金等の支払状況に関する調査ならびに追加支払に関する状況

1. 調査対象件数

2001年度～2005年度までの5年間の個人保険・団体保険において保険金等の支払処理を行った請求案件 690,196 件

2. 調査結果

(1) 保険金または給付金を追加でお支払いすることが確定したもの

2,553 件(お支払金額合計 361.7 百万円)

うち「請求のご案内」の結果、追加でお支払いすることが確定したもの

2,122 件(お支払金額合計 311.8 百万円)

【「請求のご案内」を行った結果】

追加のお支払いが確定したもの 2,122 件

ご請求手続中のもの 1,142 件

お支払い条件に該当しないもの等 2,400 件

お客さまのご請求意思が確認できなかったもの 1,012 件

(2) その他追加で支払うことが確定したもの

5 件(お支払金額合計 2.1 百万円)

再発防止に向けた取組み

再発の防止、およびお客さまサービスのさらなる向上を目的として、次のような取組みを行っております。

1. 支払業務プロセスの強化

- (1) 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した。また、人為的な事務ミスを防止するため、注意喚起メッセージ機能を導入するなどシステム対応を行ってまいります。
- (2) 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継続的に強化してまいります。
- (3) 支払い手続きについてお客さまによりよくご理解いただけるよう、ご請求手続きに関するリーフレットやお支払できる場合・できない場合を具体的に例示した冊子を新たに作成いたしました。また、ご請求時には、保障内容の詳細を書面にてお知らせするご案内資料を同封するなど、説明体制を強化いたします。
- (4) 支払漏れ等を事後的に検証する組織「支払審査室」を設置いたしました。
- (5) 保険金支払管理プロセスに対する内部監査を、従来以上に強化いたします。
- (6) また、10月には、保険金等のお支払に関する紛争について審議を行う、社外の有識者による「保険金等支払審議会」を設置いたします。

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・改訂時における関連部門間の連携を、継続的に強化しております。

3. アフターサービス体制の強化

住所が不明となっているお客さまに対する住所管理の本社集中化など、これまで以上にアフターサービスの体制を強化してまいります。

～本件に関する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>