

2007年4月13日

保険金等の支払状況に係る実態把握

A I G エジソン生命保険株式会社（代表取締役社長：片岡 一則）は、過去5年間（平成13年4月～平成18年3月）に保険金、給付金等のお支払事由が発生した事案について、追加的にお支払いすべき案件があるか再検証を実施した結果、本来お支払いすべきであったと判断されるご契約が判明いたしましたので、下記のとおりご報告させていただくとともに、深くお詫び申し上げます。

保険金等のお支払い業務は生命保険会社の根幹をなす極めて重要な業務にもかかわらず、以下のような追加支払いが判明したことにより、お客さまの信頼を損なう事態を招いたことを厳粛に受け止め、保険金等支払管理態勢の一層の強化を図ることでお客さまの信頼回復に全力を挙げて取り組んでいく所存です。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 追加支払事案に関する検証方法

平成18年3月に支払査定検証チームを発足させ、平成13年4月から平成18年3月までの5年間に保険金等の支払い事由が発生した約435,000件を対象に、再検証を実施いたしました。なお、お客さまよりご提出頂いている請求書類等のみでは追加的なお支払いの要否が判断できないものについては、継続して検証し、対象契約を抽出しています。その結果、4月13日現在、検証対象事案の6割弱の検証が終了していますが、約11,000件の追加的な事実確認を要する事案が抽出されています。今後、この検証作業を進め、5月末までに完了させる予定です。

2. 追加支払事案の件数および金額（4月13日時点）

保険金・給付金等において、本来お支払いすべきであったと判断される事案が合計836件、金額として約1億1,900万円あることが判明いたしました。

3. 追加支払事案の発生原因

追加支払事案の主な発生原因は、診断書情報の入力漏れや誤入力、査定時の見落としや点検漏れ等の人為的ミス、並びにお客さまとの窓口になるコールセンターや営業担当者、事務担当者において、保険金・給付金等に関する正確なご請求案内が図れていなかったこと等により発生したものです。

4. 追加支払の対応状況

保険金・給付金において追加でお支払いが確定している事案、574件につきましては、お客さまへのご案内が概ね完了しました。そして4月12日までに361件、約2,980万円（進捗状況：61.9%/件数）のお支払い手続きが完了しております。

一方、当時の病状や診療内容などについてご確認させていただくことによって、お支払いの要否判断ができる事案については引き続き調査・点検しておりますが、4月13日現在、お客さまへの確認によりお支払いが確定している事案は252件あり、うち39件についてはすでにお支払い手続きが完了しております。

5. 再発防止策

追加支払漏れの防止策として、機械査定システム改善によるチェック体制の強化とともに、保険金等支払管理部門の人員の増強と、教育・トレーニングを通じ、営業担当者、事務担当者等のスキル向上に努めてまいります。さらに、支払管理部門を中心とした社内の連携強化を進めるとともに、保険金支払担当部門とは独立した組織として、外部の専門家も含めた社長諮問機関「支払管理態勢審査会」や社内第三者による監視機能「支払検証部会」の継続的取組み等により、公平かつ客観的な視点での検証態勢の強化を進めてまいります。

6. 本件に関して、お客さまからのお問合せ窓口

カスタマーサービスセンター

フリーコール： 0120-956-101

受付時間：午前 9:00-午後 5:00（土日・祝日を除く。但し4月14日-15日は土日も承ります。）

別紙

保険金等の支払漏れ等に関する対応状況（2007年4月13日現在）

区分		件数(件)			金額(百万円)		
		支払が不足していた事案	請求案内すべき事案	追加支払を要する事案合計	支払が不足していた事案	請求案内すべき事案	追加支払を要する事案合計
保険金	死亡	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	災害	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	高度障害	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	特定疾病(三大疾病)	4 (4)	35 (27)	39 (31)	4 (4)	43 (32)	48 (36)
	その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	小計	4 (4)	35 (27)	39 (31)	4 (4)	43 (32)	48 (36)
給付金	死亡	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	入院	116 (76)	123 (9)	239 (85)	10 (5)	14 (1)	24 (6)
	手術	380 (224)	81 (3)	461 (227)	29 (16)	10 (0)	40 (16)
	障害	3 (2)	1 (0)	4 (2)	1 (1)	0 (0)	2 (1)
	その他	71 (55)	12 (0)	83 (55)	3 (2)	0 (0)	3 (2)
	小計	570 (357)	217 (12)	787 (369)	44 (25)	26 (1)	70 (26)
+ 合計		574 (361)	252 (39)	826 (400)	48 (29)	70 (33)	119 (63)
その他	その他(解約払戻金)	10 (0)	0 (0)	10 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
+ + 総合計		584 (361)	252 (39)	836 (400)	48 (29)	70 (33)	119 (63)

注) 上段の数値は調査(お客さまへの確認を含む)をし、現時点においてお支払いすべき件数・金額が確定したもの、下段の数値は、お客さまへの支払いがすべて完了したものを指します。