

保険金等のお支払い状況に関する調査結果について

AIG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ないか、調査を行なってまいりましたが、平成19年11月末をもって、調査を完了し、本日金融庁に調査結果等を提出いたしましたので、その概要についてご報告申し上げます。

調査の結果、誠に遺憾ながら、多くのお客さまに追加で保険金等をお支払いすることとなり、多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。保険金等のお支払いという生命保険会社の根幹をなす極めて重要な業務において、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、引き続き、保険金等支払管理態勢の強化等、実効性のある各種対策を講じて再発防止に取り組み、お客さまの信頼回復に全力を挙げて取り組む所存です。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 追加的な事実確認を行った対象

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事由が発生した事案、1,863,238件を対象に再検証を実施いたしました。

2. 調査方法

平成18年3月に支払査定検証チームを発足させ、対象事案の再検証を実施いたしました。また、お客さまへの追加的な事実確認によって、追加支払が確定したご契約については、全国の営業社員による訪問活動やコールセンターによる電話確認などの体制も整え、お客さまの請求意思の確認を行いました。

3. 調査結果

1) 保険金・給付金を追加的にお支払いすることが確定したもの

保険金、給付金において、本来お支払いすべきであったと判断される事案が合計17,101件、金額として1,043百万円あることが判明いたしました。

2) 保険金・給付金以外で追加的にお支払いすることが確定したもの

解約返戻金に関し、手作業計算にてお支払いの処理した事案について、16件(2万円)のお支払いが不足している事案が判明しました。また失効中のご契約の解約返戻金についてご案内が十分でなかった事案、27,031件(436百万円)を確認いたしました。

項目	件数	金額(百万円)
(1) 保険金または給付金を追加で支払うことが確定したもの	17,101 (12,105)	1,043 (716)
当初のお支払いが不足していたもの	590 (579)	49 (49)
ご請求案内の結果、追加でお支払いが確定したもの	16,511 (11,526)	993 (667)
(2) 遅延利息またはその他を追加で支払うことが確定したもの	16 (16)	0.02 (0.02)
(3) 失効中のご契約の解約返戻金をお支払いすることが確定したもの	27,031 (26,890)	436 (434)
合計	44,148 (39,011)	1,479 (1,151)

注1: 件数は追加的なお支払いを要する保険金等の種目ごとの件数

注2: ()内はお支払いが完了している件数・金額

3)お客さまへのご案内方法のご案内結果

請求のご案内が必要と判断した事案については、担当営業社員などによる訪問、複数回にわたる電話連絡やご案内発送を行うとともに、転居されていたお客さまには、役所照会等による住所調査を行い、ご案内を行いました。その結果、お客さまのご請求意思が確認できた割合は91.7%となりました。

以下は、これらのご案内の結果です。今回、お客さまのご請求意思が確認できなかったものなどにつきましては、保険約款上の時効に関する条項を適用せずに、引き続きお客さまのご請求などに対応いたします。

区分	件数	占率
ご請求案内件数	29,253	100.0%
追加でお支払いすることが確定したもの	16,511	56.4%
追加支払いが完了したもの	11,526	39.4%
請求手続き中のもの	4,985	17.0%
お支払いのないもの	10,308	35.2%
お客さまのご請求意思が確認できなかったもの	2,434	8.3%

注1:「お支払いのないもの」とは、請求しないと回答があったものやお支払い事由に該当しないもの

注2:「お客さまのご請求意思が確認できなかったもの」とは、転居先がご不明なものやお客さまからご回答がなかったもの

4.再発防止策

弊社では、追加的な保険金等のお支払いを要するに至った発生原因の分析結果を踏まえた再発防止策を策定しました。既に実施しているものもありますが、今後実施予定のものも含めて、着実に実施してまいります。

保険金・給付金等につきましては、機械査定システム導入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・トレーニング機会を通じて、営業担当者、事務担当者等の説明スキルの向上に努めてまいります。

さらに保険金支払管理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」や社内第三者で構成された検証機関「支払検証部会」が社外の意見も取り入れて監視機能を発揮するなど、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。

また、お客様へのご案内が不十分なため失効返戻金に追加的支払いが発生した事態を鑑み、ご契約失効後、複数回のご案内発信をすでに既に実行する等、ご案内を強化するとともに、営業担当者やコールセンターによるフォローアップ活動も定期的実施してまいります。

5.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 6:00 (土日・祝日を除く)