

保険金等のお支払いに関する再検証結果について

三井生命保険株式会社（社長 西村 博）では、この度、平成12年度から平成16年度までの5か年において保険金および給付金のお支払いに該当しないと判断していたご契約について、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下記のとおり判明いたしましたので、ご報告申し上げます。

保険金等のお支払い業務という生命保険会社の根幹をなす業務において、このような不手際が生じ、お客さまの信頼を損ねる事態を発生させたことを深くお詫び申し上げます。本件に該当されたお客さまには、お詫びとご説明をさせていただくとともに、保険金・給付金のお支払いの手続きを開始しております。

なお、今後同様の事態が発生しないよう保険金支払管理態勢を改めて整備し直し、再発防止に努めるとともに、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

記

1. 再検証の状況

(1) 再検証方法

再検証の対象となった平成12年度から平成16年度までの5か年における保険金および給付金のお支払いに該当しないと判断していたご契約（対象件数：11,675件）に関し、法令、当時の募集状況および約款等に照らし、真に適正であったか否かについて、保険金支払部門を中心に再検証を行いました。これと並行して、より慎重な検証が必要と判断されたご契約については、顧問弁護士、査定担当の医師による適切性のチェックを実施しております。

(2) 再検証実施時期

平成17年7月～平成17年9月

(3) 再検証結果

再検証の対象となった保険金および給付金のお支払いに該当しないと判断していたご契約について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合計7件（約601万円）判明いたしました。

本件に該当されたお客さまには、お詫びとご説明をさせていただくとともに、保険金・給付金のお支払いの手続きを開始しており、11月中にお支払いを完了する予定です。

(単位:件、万円)

	保険金	給付金	合計
お支払いに該当しないと判断していた件数(再検証対象件数)	2,664	9,011	11,675
うち本来お支払いすべきであったと判断されたご契約	1	6	7
うち告知義務違反解除	1	2	3
うち支払事由非該当	0	4	4
本来お支払いすべきであったと判断されたご契約に係る金額	500	101	601

2. 発生原因

保険金および給付金お支払いの判断における管理態勢が充分ではなかったため、お支払いに関する取扱規定の運用上の一部不徹底や錯誤による判断ミス、あるいは疾病の因果関係判断の誤りをチェック出来なかったことが原因です。

3. 再発防止策およびその他の対応

保険金および給付金お支払いの判断における管理態勢を改めて整備し直し、より客観的かつ多面的な視点に基づく判断が必要なご契約については、よりチェック機能を強化し、最終的に所管部門長が決定することといたしました。保険金および給付金のお支払い状況については、定期的に取り締役会等に報告し、さらなるガバナンスの強化を図り、再発防止に努めてまいります。

併せて、人為的なミスを避けるためのシステム面でのチェックの充実、保険金等支払業務に係る要員教育の再徹底等に取り組んでまいります。

また、保険金等のお支払いは、生命保険会社の根幹業務であることから、保険金支払部門とは別に設置されたリスク管理部門に「契約審査会」を新設し、保険金・給付金の支払事案も含めた査定実施状況について、今後、定期的に審議・確認を実施する仕組みを構築することといたしました。また、同審査会における確認結果については、経営層にも報告することで、よりチェック機能を強化することといたしました。

これらの再発防止策にとどまることなく、「正しい告知を受けるためのガイドライン」の主旨に沿った対応を図ることによって、今後とも迅速かつ適正な支払業務に努めてまいります。

4. お客さまからのお問合せ窓口

三井生命お客様サービスセンター

フリーダイヤル：0120 - 318 - 766、携帯電話・PHS：03 - 3818 - 5620

受付時間：土・日・祝日を除く9:00～17:00

< 報道関係者のお問い合わせ先 >

三井生命保険株式会社 調査広報グループ 03 - 3213 - 0301

以上