

平成19年10月5日
三井生命保険株式会社

保険金等の追加的なお支払いに係る調査状況について

三井生命保険株式会社（社長 西村 博）では、平成19年2月1日付にて金融庁発出の報告徴求命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」に基づき、平成13年度から平成17年度までの過去5年間において、保険金等^(注1)の支払事由が発生したご契約を対象に、追加的なお支払いに係る調査を行っております。このうち、本年9月末完了を目処として行っております「保険金・給付金の追加的なお支払いを要する事案」についての調査結果、および、本年11月末完了を目処として調査実施中の「失効返戻金等^(注2)の追加的なお支払いを要する事案」についての調査状況を取り纏めましたので、下記のとおりお知らせいたします。

保険金等のお支払いという生命保険会社の根幹をなす業務において、お客さまをはじめ、関係者のみな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。

引き続き全社を挙げて調査を進めるとともに、今後とも支払管理態勢の拡充・整備を経営の最優先課題として捉え、お客さまの信頼回復に努めてまいります。

- (注) 1. 「保険金等」とは、保険金・給付金・失効返戻金・遅延利息その他を指します。
2. 「失効返戻金等」とは、失効返戻金・遅延利息その他を指します。

記

1. 調査状況

(1) 保険金・給付金

「お支払いが不足していた事案」および「請求案内すべき事案」につきましては、9月末をもちまして全ての調査を完了いたしました。その結果、追加的なお支払いを要するものとして確定したものは、39,229件、4,360百万円となっており、内訳は次頁記載の表のとおりです。

【お支払いが不足していた事案】

ご提出済の診断書等を再検証した結果、当社の事務ミス等を原因として支払金額に不足が生じていることが判明したものです。

【請求案内すべき事案】

ご提出済の診断書等を再検証した結果、支払事由に該当する可能性があると判断し、お客さま宛請求勧奨の案内を実施したものです。下表は、お客さまから提出いただいた請求書・診断書等を基に検証した結果、追加的なお支払いを要する事案として確定したものを記載しています。

(単位：件、百万円、%)

	保険金・給付金	うちお支払いが不足していた事案	うち請求案内すべき事案のうちお支払い確定分
件数	39,229 (38,062)	6,968 (6,781)	32,261 (31,281)
支払率	97.0	97.3	97.0
金額	4,360 (4,144)	748 (725)	3,611 (3,418)

※上表は特約件数ベースです。

※下段カッコ書きはお支払いが完了した件数、金額です。

一方、調査に際しまして、追加的なお支払いの確認のためお客さまに請求案内を行った件数(請求書件数)は、47,590件でした。

お客さまには、改めて書面にてご案内させていただき、そのうえで、ご返信が未着のお客さまにつきましては、お電話や支社・営業部等の担当者が直接ご訪問することにより、9月末を調査完了の目処として継続して請求勧奨を実施してまいりました。その結果、お客さまの請求意思を確認できた件数は45,494件であり、全体に占める割合は95.6%となっております。

(単位：件、%)

	件数	割合
お客さまの請求意思を確認できたもの	45,494	95.6
追加的なお支払いが完了したもの	33,678	70.8
請求手続中のもの	560	1.2
お支払いのないもの	11,256	23.6
お客さまの請求意思が確認できなかったもの	2,096	4.4
総計	47,590	100.0

※上表は請求書件数ベースです。

【お支払いのないもの】

上表中「お支払いのないもの」とは、①ご提出いただいた診断書を確認した結果、支払事由非該当と判断したものや、②お客さまより「請求しない」との申出を受けたものを指します。

【お客さまの請求意思が確認できなかったもの】

上表中「お客さまの請求意思が確認できなかったもの」とは、①当社からの郵便物の不達判明後、本社にて役所照会を行った結果、住所不明と判断したものや、②支社・営業部からの電話、訪問等の請求勧奨を繰り返し実施している、または本社から速達・配達記録郵便での請求勧奨案内を実施しているにもかかわらず、お客さまからの請求書類提出に至らなかったもの等を指します。

(2) 失効返戻金

失効返戻金のお支払いにつきましては、通常、契約の失効から時効処理（失効後3ヵ年経過時）までの間に合計3回にわたり、失効返戻金表示のご案内を送付する運行を実施しており、それを以ってお客さまへの支払請求勧奨を十分に行っているものと判断しておりました。

しかしながら、お客さまにお支払いすべき失効返戻金の未支払が相当件数残存している状況を踏まえ、お客さま保護の観点から、更に十分な支払請求勧奨を推進するとともに、可能な限りお客さまとの双方向の対話を通じて状況把握に努める必要があるとの判断を行い、現在、本年11月末完了を目処として調査を行っております。

9月末時点において、お支払いが完了したもの（お支払い手続き中のものを含む）は、以下のとおりとなっております。

(単位：件、百万円)

	件数	金額
お支払いが完了したもの（お支払い手続き中のものを含む）	61,102	618

※上表は請求書件数ベースです。

(3) 遅延利息その他

遅延利息その他につきましては、現在、本年11月末完了を目処として調査を行っております。

9月末時点において、追加的なお支払いが確定したものは、3,206件（請求書件数）、4百万円となっております。

(単位：件、百万円)

	件数	金額
遅延利息その他	3,206	4
	(3,082)	(4)

※上表は請求書件数ベースです。

※下段カッコ書きはお支払いが完了した件数、金額です。

2. 調査完了に向けた今後の取り組み

失効返戻金等に関しましては、現在、当社の支社・営業部によるお支払い請求勧奨、お客さま宛案内発送および電話による請求勧奨を実施しており、本年11月末の調査完了を目指しております。引き続き、お客さまへのご案内とお支払い手続きに万全を期してまいります。

なお、保険金・給付金および失効返戻金等を含めた全ての調査完了後、調査結果と併せ、発生原因分析ならびに再発防止策について、改めて公表いたします。

以上