

1. 付随的な保険金の支払い漏れについて、調査が最終的に完了する時期

当社は、本年9月末までに調査を完了して報告しました「臨時費用保険金等の支払い漏れに係る調査」(以下(1))に加えて、自動車保険の各保険種目の組合せにおいて、一方の保険種目が支払われている場合に、他方の保険種目が支払われる可能性がある場合の支払い状況の調査(以下(2))等を実施し、2007年4月末までに調査を完了します。

(1) 臨時費用保険金等の支払い漏れに係る調査

本年9月29日における金融庁への報告におきましては、当社内で保険金の支払い可否判断が可能である以下の付随的な保険金等について全て調査し、最終的な支払い漏れの対象件数を報告しています。

- ① 主たる保険金の支払対象となる事故が発生したことにより、定額もしくは定率でお支払いする臨時費用保険金等(見舞金、香典、代車費用等)の支払い状況。
- ② 臨時費用として必ずしも定額もしくは定率でお支払いするものではないものの、ある保険金が支払対象となった場合に自動的に支払われる他の保険金の支払い状況。
- ③ お支払いの要件に高い相関関係がある保険金同士において、いずれか一方の保険金のお支払いがあった場合のもう一方の保険金のお支払い状況。

(2) 自動車保険の各保険種目の組合せに係る調査

自動車保険の各保険種目の組合せにおいて、一方の保険種目が支払われている場合に、他方の保険種目が支払われる可能性がある場合を抽出しています。当該調査においては、当社が保管する書類だけでは他方の保険種目のお支払いが適切であったか否かの判断ができない案件もあり、お客さまに調査の趣旨をご理解いただき、ご同意いただいたうえで、他の保険会社へ対象となる事故についてご確認させていただきます。

調査対象項目・件数については＜別紙2＞のとおりです。

2. 上記1において報告した時期に調査が完了すると判断した根拠

当社は、以下(1)・(2)の調査について、経営として最重要課題と位置づけ「SC品質向上小委員会」等における経営協議の上、調査態勢を構築しました。

(1) 臨時費用保険金等の支払い漏れに係る調査

本件調査については、システム部門、商品開発部門、監査部門等の関連部と保険金等支払管理部門が連携し、調査対象項目の選定、調査の対象となる事案の抽出、調査手法を複数の視点で検討し、最優先対応として、調査を実施してきました。

結果として、本年9月29日付で金融庁に報告しました調査結果は、検証を重ねた上で支払い漏れの可能性があった件数の最終報告となっておりますが、1.(1)のとおり、最終的に追加払いを行えるかどうかについての結果報告は、お客さまとの連絡に時間を要する場合などもあり、2006年12月末までに完了すべく調査を継続しています。

(2) 自動車保険の各保険種目の組合せに係る調査

本件調査についても、システム部門、商品開発部門、監査部門等の関連部と保険金等支払管理部門が連携し、調査対象項目の選定、調査の対象となる事案の抽出、調査手法を複数の視点で検討し、可能な限りの経営資源を投下し、全社を挙げた調査態勢を構築して対応していきます。

具体的には、社長を本部長とした本社経営陣の下に、経営企画部門・営業企画部門・保険金支払管理部門のほか関連部を含め総勢150名で構成する「お客さま対応推進本部」を本社に設置し、全国のお客さまへの対応を統制・管理します。

これにより、経営陣による調査の適切性・妥当性の管理、進捗状況の把握と調査完了に向けた体制の補強等に直ちに対応できる態勢を整えております。

また、全国の保険金支払部門の拠点(140ヶ所)ごとに「お客さまセンター」を設置し、地区本部・支店総合職、営業部門総合職、保険金支払部門総合職各1名の計420名を常駐させ、緊急スタッフを計1,800名配置する体制でお客さま対応を行います。

なお、お客さまセンターには、本社内勤部門より総合職延べ700名、営業部門より総合職延べ3,000名、さらに保険金支払部門の職員延べ2,200名を動員し、丁寧かつ迅速なお客さま対応を行います。

さらに、監査部門が調査内容・手法・結果等のプロセスごとに適切性を検証する態勢を構築していきます。

以上の体制により本件調査を実施していきますが、多くの事案についてはお客さまの同意取付け、他社認定内容等の確認・資料取付け(注)などや、お支払いできる場合の内容の説明・協定などの作業が必要となるため、支払い対象件数等の確認には一定の期間を要します。

そのため、調査完了時期としましては、一定の期間を要するものと判断し、2007年4月末までに調査を完了すべく対応します。

(注) 他社認定内容等の確認・資料取付け

本件調査のうち、人身傷害保険金の調査については、当社が保管する書類だけではお支払いの可否を判断することができません。そのため、事前にお客さまのご了解・ご同意をいただいたうえで、お客さまが事故による被害の補償を受けた保険会社に保険金の支払内容を照会し、人身傷害保険金における人身傷害算定基準にもとづいて算出した金額と比較したうえで、保険金のお支払いの可否を判断します。

3. 付随的な保険金の支払い漏れ調査に係る今後の調査態勢

保険金支払に係る調査につきましては、保険金等支払管理部門と商品開発部門・システム部門・監査部門等の関連部との協議、およびSC品質向上小委員会・関連役員会議・取締役会による経営論議をふまえ、適切な調査手法、調査体制等を検討し、あらゆる保険金をお客さまへ適切にお支払いすべく態勢を構築していきます。

特に、保険金同士の組み合わせ調査においては、当社に保管している書証等の調査のみで完結できない点を鑑みて、上記2.に記載のとおり、可能な限りの経営資源を投下し、全社を挙げた調査態勢を構築して対応します。

あわせて、保険金の支払い漏れが発生しないよう、経営の最重要課題として保険金等支払管理態勢の強化を図っていきます。

4. 当社の自主点検(SC品質確認調査)

当社は、本年6月26日に金融庁に提出した業務改善計画に記載しておりますとおり、お客さまへあらゆる保険金を適時・適切にお支払いするという観点で、今後もSC品質確認調査を継続的に実施していきます。

以上

【自動車保険の各保険種目の組合せに係る調査対象項目一覧】

自動車保険の各保険種目の組合せにおいて、一方の保険種目が支払われている場合に、他方の保険種目が支払われる可能性がある以下の項目について調査を実施しています。

調査対象項目	調査対象件数
自動車 対人支払済み、人傷支払確認	96
自動車 搭傷支払済み、人傷支払確認	88,879
自動車 無保険車支払済み、人傷支払確認	1
自動車 搭傷支払済み、対人（被保険者車両同乗者）支払確認	11,526
自動車 搭傷支払済み、無保険車支払確認	1,436
自動車 人傷支払済み、対人臨時費用支払確認	1,137
自動車 対人死亡支払済み、搭傷死亡支払確認	24
自動車 人傷死亡支払済み、搭傷死亡支払確認	29
自動車 自損死亡支払済み、搭傷死亡支払確認	0
自動車 搭傷死亡支払済み、自損死亡支払確認	28
合計	103,156

※2006年9月29日に報告の自動車保険の各保険種目の組合せを除く。

※調査対象期間は2002年4月～2005年6月。