

2006年12月8日

各 位

三井住友海上火災保険株式会社

## 付随的な保険金の支払漏れに係る調査完了時期等について

三井住友海上火災保険株式会社（社長 江頭 敏明）は、平成18年11月17日付の金融庁の報告徴求に基づき、付随的な保険金の支払漏れに係る調査完了時期等について検討を行い、本日、その結果を金融庁に報告いたしました。主な内容は下記のとおりです。

### 1. 報告内容

(1) 調査が最終的に完了する時期について

- ①平成18年12月末日までに社内調査（書類検証）を完了させます。
- ②平成19年2月15日までにお客さま確認を経て支払要否・支払金額の確定を完了し、最終的な調査完了とします。

(2) 上記（1）の根拠

自動車保険の保険金組合せのうち、未調査であった以下の組合せについて、新たに調査を行います。

- ・人身傷害保険金（同乗者の対人賠償保険金の支払あり）
- ・対人賠償保険金（同乗者の人身傷害保険金の支払あり）
- ・対人賠償保険金（同乗者の搭乗者傷害保険金の支払あり）
- ・人身傷害保険金（搭乗者傷害保険金の支払あり）
- ・無保険車傷害保険金（人身傷害保険の支払あり）
- ・無保険車傷害保険金（搭乗者傷害保険金の支払あり）

今回の調査にあたっては、保険金支払漏れ問題の解決に向けて早急かつ真摯に取り組み、お客さまへの迅速かつ適切な対応が行えるよう、本店集中対策センターを設置するなど万全の体制で取り組んでおります。現在、各サービスセンターでの点検が終了し、本店集中対策センターにおいて検証を行っている段階であり、特殊な事案を除き、上記の期間中に支払要否・金額の確定が終えられるものと見込んでいるものです。

(3) 今後の調査態勢

上記の点検によりお客さまに連絡・確認を要する事案については、一部を除き12月13日からお客さまとの連絡を開始します。また、お客さまへの確認の結果、お支払に該当しないと判断した全事案について、本店（保険金支払業務審査部）で判断の適切性を検証するなど、重層的な検証により調査の精度を高めてまいります。

(4) 調査完了時期等を金融庁が公表することについての見解

異議の無い旨報告致しております。

## 2. お客さま対応にあたって

実損払い保険金の支払漏れ調査は、一件書類の点検だけで保険金の支払要否の確認ができる従来の調査とちがい、お客さまにご協力をいただいた上での調査が必要になりますので、下記の通り丁寧な対応を心がけてまいります。

- ・お客さまに社員が直接ご連絡し、丁重にお詫びさせていただくとともに、保険の仕組みを十分に説明した上で、調査にご協力いただきます。
- ・調査にあたっては、お客さまからの事実確認に加え、他社や医療機関からの資料を取り付けるための同意書等も必要となるケースが多く、お客さまに一定のご負担をかけることとなります。
- ・事実確認等のお手間をご負担いただいたにもかかわらず、調査の結果お支払いの対象とならない事案も想定されますので、ご理解いただいた上でご協力いただくよう十分な説明を行うことに留意します。

## 3. 保険金支払漏れ防止対策

今後上記のような組合せにおける保険金支払漏れが生じないよう、業務改善計画に沿って新たな保険金支払管理態勢の運用を開始しております。

具体的には、損害サービスに関する業務管理支援システムにおいて、毎月支払漏れのおそれのある組合せ事案を抽出し、各サービスセンターで点検を行うとともに、保険金支払業務審査部で検証を行なうものです。

以 上