

自動車保険「ファミリーバイク特約」における保険金のお支払いについて

三井住友海上火災保険株式会社（社長：原典之）は、今般、原動機付自転車（以下、原付バイク）による事故を補償する特約「ファミリーバイク（人身傷害なし）特約」を付帯した自動車保険の一部契約において、「自損傷害保険金」のお支払いが漏れていたことが判明しましたので、お知らせ申し上げます。

同保険金は、原付バイク搭乗中の自損事故でお怪我をされた場合に、お怪我の程度等に応じて定額をお支払いするものです。これまでの社内調査により、お支払いが漏れていた可能性のあるお客さまは特定できており、順次、追加支払い等のご連絡を差し上げております。

このような事態を招き、お客さまならびに関係者の皆さまに心よりお詫び申し上げます。また、今後は同様の事態が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

1. 概要

当社は、2011年10月に自動車保険の「ファミリーバイク特約」を改定し、「ファミリーバイク（人身傷害なし）特約※」を新設しております。本特約が付帯された一部の契約において「自損傷害保険金」のお支払いが漏れていたことが判明いたしました。

※「ファミリーバイク（人身傷害なし）特約」のお怪我の補償

原付バイク搭乗中の事故でお怪我をされ、医療機関を受診されており、自賠責保険等から支払いを受けられない場合に保険金をお支払いします。

【お支払い対象となる事故例】

- ・原付バイク搭乗中に単独事故でお怪我をした場合
- ・原付バイク搭乗中に歩行者（自転車）と接触し、お怪我をした場合
- ・原付バイク搭乗中に赤信号で停車している相手自動車に追突し、お怪我をした場合

【自損傷害保険金の補償内容】

- ・死亡保険金：1,500万円
- ・後遺障害保険金：後遺障害の程度に応じて、50万円から2,000万円
- ・医療保険金：お怪我の程度に応じて、5,000円から50万円

2. 判明経緯

当社保険金支払部門から保険金支払いシステムの表示がわかりにくいとの指摘があり、支払い漏れの可能性を踏まえてサンプリング調査を実施したところ、同様のケースが一定数発生していたことが確認されたものです。その後、2016年6月から全社的な調査を開始いたしました。

3. 対象契約

以下のすべての条件を満たしており、自損傷害保険金のお支払いが漏れているご契約が対象となります。なお、これまでの社内調査より判明した、現時点の支払い漏れ件数は最大で167件（調査中7件を含む）です。

- ・2011年10月1日始期以降のご契約
- ・「ファミリーバイク（人身傷害なし）特約」を付帯した自動車保険
- ・原付バイク搭乗中の事故でお怪我をされ、医療機関を受診されており、自賠責保険等から支払いを受けられない場合

4. 再発防止策

2016年9月以降に保険金支払いシステムを改定し、事故登録時に出力される社員向けの帳票に記載する補償内容をより明確化するとともに、注意喚起メッセージを追加いたします。また、2016年度下期には、事故受付時点で自損傷害補償の登録漏れを防止することを目的とした自動登録サポート機能の改善を予定しております。

あわせて、全国の保険金支払部門の社員への教育・指導を徹底し、今後は同様の事態が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

5. お客さま対応

保険金のお支払いが漏れていた可能性のあるお客さまには、既に追加支払いのご案内を開始しておりますが、お心当たりのあるお客さまは、以下のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

【お客さまお問い合わせ窓口】

三井住友海上 ファミリーバイク特約照会センター

電話番号：0120-132-772（無料）

受付時間：平日 9：00～18：00

土日・祝日 9：00～17：00（10月末までは土日・祝日も受け付けております）

以 上