

2007年12月7日

マスマチュアル生命保険株式会社

## 保険金・給付金等の支払状況に関する調査結果について

マスマチュアル生命保険株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長兼CEO:平野 秀三)では、2001年度から2005年度までの5年間における、生命保険の保険金・給付金等の支払状況に関する調査を行ってまいりましたが、11月30日をもって完了いたしましたので、下記に調査結果をお知らせいたします。

この度は、保険事業の根幹にあたる保険金等の支払業務におきまして、このような事態を招き、お客さまをはじめ関係する皆さまにご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後は、このような事態が生じることのないよう、保険金・給付金等の支払業務に関するチェック機能を強化し、再発防止に努めてまいります。

なお、2004年5月に発足した金融機関(銀行、証券会社)を窓口とする販売チャネルが取扱う契約には追加的支払を要する事案はありませんでした。

## 記

## 1. 保険金・給付金に関する再検証結果の概要

## (1) 再検証対象

2001年度から2005年度までの5年間に保険金・給付金をお支払した全ての契約を対象に再検証を行いました。

個人・個人年金保険	56,281 件
団体保険	687 件
合計	56,968 件

## (2) 再検証結果

「当初のお支払が不足していたもの」および「請求案内の結果、追加で支払うことが確定したもの」に関する再検証の結果、追加的なお支払を要するものとして確定したものは、452件、57百万円となっており、内訳は次表の通りです。

(単位:件、%、百万円)

項目	件数	支払率	金額
保険金または給付金を追加で支払うことが確定したもの	452 (378)	83.6	57 (40)
当初のお支払が不足していたもの(注1)	262 (198)	75.6	42 (31)
請求案内の結果、追加で支払うことが確定したもの (注2)	190 (180)	94.7	15 (9)

※件数、金額のうち、( )内の数値は公表時点で支払が完了しているものです。

(注1) 当初のお支払が不足していたもの

ご提出済の診断書等を再検証した結果、当社の査定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。

(注2) 請求案内の結果、追加で支払うことが確定したもの

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てお客さま宛に請求勧奨の案内を実施したものです。

(3) 請求勧奨について

追加的なお支払の確認のためお客さまに請求案内を行った件数は、645 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、返送されたもの、お客さまの反応がなかったものなどについては、電話や再案内を送付するなど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 389 件、全体に占める割合は 60.3%となっております。

(単位:件、%)

	件数	割合
お客さまの請求意思が確認できたもの	389	60.3
追加的なお支払が完了したもの	180	27.9
請求手続き中のもの	1	0.2
お支払のないもの(注3)	208	32.2
お客さまの請求意思が確認できなかったもの(注4)	256	39.7
総計	645	100.0

(注3) 上表中、「お支払のないもの」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お客さまから「請求しない」との申出を受けたものをさします。

(注4) 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住所不明と②お客さまからの反応がなかったものをさします。

## 2. 保険金・給付金以外の検証結果の概要

### (1) 失効返戻金

失効返戻金につきましては、通常、契約の失効から時効処理(失効後 3 ヶ年経過時)までの間に「保険料のお払込について」(失効通知)と「ご契約復活のおすすめ」の2回の案内を行っており、ご契約復活のおすすめについては失効返戻金の金額を表示した案内となっており、これらをもってお客さまへの支払請求勧奨を十分行っていると判断しております。

しかしながら、お客さまへお支払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、さらに十分な支払請求勧奨を推進することとし、追加案内を送付いたしました。

今後もお客さまの状況把握に努め、お支払いを進めてまいります。

(単位:件、%、百万円)

	件数	割合	金額
①2001年度から2005年度に失効した契約のうち、2007年2月1日までに解約返戻金の支払が完了していないもの	12,506		257
② ①のうち、11月末時点で解約を受け付けたもの	3,212	25.7	89
うち、公表時点で支払が完了しているもの	(2,693)	21.5	(82)

### (2) 遅延利息その他

満期保険金や年金等、支払期日の到来をもってお支払いの案内をお届けしている項目につきましては、通常、支払期日到来の2ヶ月前にお支払金額を表示したご請求の案内を実施しており、それをもってお客さまへの支払請求勧奨を十分行っていると判断しております。しかしながら、お客さまへお支払すべき満期保険金等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、さらに十分な支払請求勧奨を推進することとし、追加案内を送付いたしました。

また、遅延利息、特約失効返戻金、前納期間経過時の前納残高等、追加的なお支払を要する事案が判明しました。

追加的なお支払を要するものとして特定したものは次表のとおりです。

今後もお客さまの状況把握に努め、お支払を進めてまいります。

(単位:件、%、百万円)

	件数	割合	金額
遅延利息またはその他で追加的なお支払を要するものとして特定したもの	5,639		694
うち、公表時点で支払が完了しているもの	(1,522)	27.0	(112)

### 3. 主な再発防止策

#### (1) お客さまへの説明体制の充実

##### ① 電話受付体制の充実

コールセンターで請求申し出を受け付けた場合、2007年6月のコールセンター・システムの改善により、氏名や証券番号だけでなく電話番号でも名寄せができるようにしました。

##### ② 支払査定時の請求勧奨

支払査定時に、未請求の可能性が発見された場合、請求勧奨を行うよう徹底いたしました。

#### (2) 事務体制の再構築

##### ① 陣容の充実

2007年10月までに支払査定部門の陣容を順次拡充しました。

また、支払専門士試験の受験準備をとおして、支払査定に関する知識習得に努めました。

##### ② 社内連携体制の整備

コールセンター、支払査定部門、関連部門間の連携体制について、整備・強化します。

##### ③ 失効契約に関するお客さま対応の強化

失効契約に関する案内の内容、サイクル等を見直し、2007年12月より実施します。

また、満期保険金等に関する案内についても順次見直しを行っていきます。

#### (3) お客さまサービスを支えるインフラの整備

##### ① システム対応の実施

今回の再検証で入力ミス等の発生の一因とされたシステム未対応部分については2007年5月に一部対応を行いました。

##### ② 診断書電子化の推進

生命保険協会と日本医師会は来春から順次診断書の電子化に合意しました。この動きにあわせ、診断書の電子化を図り、支払漏れ等の防止に取り組みます。

##### ③ システム開発計画の策定

未対応の業務に関するシステム開発計画を策定し、改善に取り組みます。

#### (4) 支払査定の検証部署の設置

支払査定の検証を担う部署として、2007年1月1日付で支払監査部を設置しました。

以上

## &lt;保険金などの支払い状況に関する調査結果&gt;

マスマチュアル生命保険株式会社

## 1. 調査対象件数（保険金・給付金）

調査対象件数： 56,968件  
 このうち個人保険： 56,281件  
 このうち団体保険： 687件

## 2. 調査結果

項目	件数	支払率	金額(百万円)
(1) 保険金または給付金を追加で支払うことが確定したもの	452 (378)	83.6	57 (40)
①当初の支払いが不足していたもの	262 (198)	75.6	42 (31)
②請求案内の結果、追加で支払うことが確定したもの	190 (180)	94.7	15 (9)

※（ ）内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

【請求案内結果】 請求案内件数 645件（100%）

※以下に請求案内の結果、進捗状況について状況を記入してください。

追加支払いが完了したもの 180件（27.9%）

請求手続中のもの 1件（0.2%）

支払いのないもの 208件（32.2%）

顧客の請求意志が確認できなかったもの 256件（39.7%）

※支払いのないものとは、請求しないと回答があったものと支払い事由に該当しないもの

※顧客の請求意志が確認できなかったものとは、住所不明と顧客からの反応がなかったもの

顧客の請求意志を  
確認できた割合  
60.3%

(2) 遅延利息またはその他を追加で支払うことが確定したもの	5,639 (1,522)	27.0	694 (112)
--------------------------------	------------------	------	--------------

※（ ）内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

(3) ① 2001年度から2005年度に失効した契約のうち、 2007年2月1日までに解約返戻金の支払いが完了していないもの	12,506		257
② ①のうち、11月末時点で解約を受け付けた件数と解約返戻金	3,212 (2,693)	25.7 21.5	89 (82)

※（ ）内は公表時点で支払いが完了している件数と金額。支払率は件数ベース、%。

【備考欄】