

平成20年8月8日

三井住友海上メットライフ生命保険株式会社

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取組み状況について

三井住友海上メットライフ生命保険株式会社（代表取締役社長 栗岡 威）では、平成19年2月に金融庁からの報告要請を受け、営業を開始した平成14年10月から平成18年3月末までの間の保険金等の追加的な支払いを要するものについて調査を行い、平成19年4月13日に結果を公表いたしました。

その後も、追加調査を継続してまいりましたが、今般、平成20年6月30日付にて下記1.のと通りの調査結果を金融庁へ最終報告いたしました。なお、最終報告におきましても、追加的なお支払いを要する件数、金額は、平成19年4月に公表した内容と変わりありませんでした。

保険金等の適時、適切な支払いは、保険会社の基本的かつもっとも重要な責務であるとの認識を持って取り組んでおりましたが、このような支払漏れを発生させ、お客さまならびに関係者のみなさまにご迷惑をおかけいたしましたことについて、あらためて深くお詫び申し上げます。

引き続き保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向け全力で取り組んでまいります。その取組みの内容等は下記2.のとおりです。取組みの進捗状況については、今後定期的に公表させていただき、お客さまからの信頼の回復に努める所存でございますので、なにとぞ宜しくお願い申し上げます。

記

1. 調査の結果、追加的なお支払いを要することが判明した事案の件数及び金額

ご契約者数	ご契約件数	追加お支払い保険金
9名	13件	16,330,930円

追加的なお支払いをした事案は全て災害死亡保険金のお支払いに関わるものですが、当時は、死亡保険金請求時にご提出いただく死亡診断（証明）書等に記載されている死亡原因並びに死因の種類より、病死であることあるいは事故性の可能性が極めて低いことが推察される場合は、普通死亡保険金をお支払いしておりました。

今般、これらについて、より詳細にかつ慎重に再検証した結果、13件について災害死亡保険金を追加支払いさせていただいたものです。

2. 保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取組みについて

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

①「保険金等の支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」の制定

保険金等の支払いは生命保険事業における基本的かつ最も重要な機能であるとの認識の下、保険金等の支払業務について、公平性、健全性に留意しつつ迅速かつ適切に遂行することを目的に、「保険金等の支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」を取締役会の決議により制定し、本方針に従い態勢整備を行っております。（平成18年10月制定）

②保険金等支払管理態勢を強化するための組織等の変更

保険金等の支払管理態勢を強化するために、契約の引受、保全及び保険金等の支払業務を専管する契約サービス部を設置する（平成18年4月実施）とともに、同部内に保険金支払業務に特化した保険金グループを新設する（平成19年4月実施）等の組織変更を実施いたしました。また、保険金支払査定担当者の増員を行いました。

③保険金等の支払状況に関する経営への報告等

契約サービス部は、経営陣が保険金支払状況の実態を正確に把握できるように、普通死亡保険金、災害死亡保険金等の保険金等支払状況全般並びに不払い事案の状況に関する報告を月次に執行役員会議において実施しております。（平成18年10月より実施） また、同部は半期に一度、全般的な保険金支払状況推移を執行役員会議に報告しております。（平成18年10月より実施）

なお、保険金支払規程の改廃は取締役会の承認を要することとしております。（平成15年10月より実施）

④監査役による重点監査の実施

監査役は、年度の監査役監査計画において、保険金等支払管理態勢を重点監査項目の一つとして監査を実施し、その結果を取締役会に報告しております。（平成19年3月より実施）

⑤内部監査の実施

契約サービス部門に対する定例の内部監査に加えて、保険金等支払管理態勢に特化した内部監査を行い（平成19年2月、平成20年1月に実施）、今後も年1回の内部監査を予定しております。内部監査結果については、そのフォローアップも含め、半期毎に取締役会に報告しております。

(2) 保険金等支払管理業務運営の改善

①保険金等支払運営マニュアルの改定

公平性と健全性をさらに追及するとともに、お客さまの視点に立って査定基準を見直し、具体的事例に基づいた災害死亡判定時の留意事項ならびにお客さまから再査定のお申し出のあった場合の対応方法等についても追記して「保険金等支払運営マニュアル」を改定いたしました。(平成18年9月実施)

②事実確認調査の充実

保険金等のご請求に対して、さらなる適正・適切なお支払いを目指し、死亡原因が普通死亡か災害死亡か、あるいは免責事由に該当するか等の不明な場合には、十分な事実確認調査を実施する運営といたしました。(平成18年9月より実施)

③支払管理チェック体制の充実

平成20年4月に事務企画部を設置しましたが、これを機に、同部が支払管理部門(契約サービス部)の業務状況を検証する機能を持ち、保険金等の支払内容の事後検証をさらに強化しております。(平成20年4月より実施)

④医長の雇用

保険金等の支払いの判断に際して、医学的な見地からの査定評価をさらに充実させる為に、医長(医師)を雇用いたしました。(平成19年8月実施)

⑤担当社員の研修の充実

各種死亡関連事案を中心に、病状判定、査定判断根拠等についての研修を定期的、継続的に実施しております。また、生命保険協会により創設された「生命保険支払専門士試験」の受験や判例研究等の推進により、各支払担当者のレベル向上を図っております。(平成18年1月より実施)

(3) お客さまへの説明態勢の充実

①お客さま宛て情報提供の充実

四半期報において契約内容、受取人状況等のご案内を行い、ご契約の内容を定期的にご確認いただけるようにしており(会社営業開始時より実施)、また、ホームページ上で、お支払いに係るご照会方法やお手続きの流れ、お支払いできない事例のご案内等、保険金等のご請求漏れがないように努めております。(平成19年6月より実施)

さらに、保険金ご請求者に対する災害死亡保障等の案内書の送付、コールセンターへの死亡報告受付時のオペレーターからのご案内等を実施し、災害死亡保障等の保障内容のご理解の促進に努めております。(平成18年8月より実施)

②お客様の声の収集の強化

お客さまからの苦情、お申し出を積極的に収集・分析し、経営改善に結び付けております。寄せられた苦情については、受付部門から直ちに苦情相談担当へ報告・連携され、苦情相談担当はお客さまへの確認等を行い、所管部門並びに社内関連部門へ報告・指示するとともに解決に当たっています。

また、CS委員会（お客さま満足度を向上するための委員会）、コンプライアンス委員会において、苦情受付・対応状況、苦情の傾向分析等の報告を行っております。（平成18年4月より実施）

(4) お客様の視点に立った商品開発の推進

①商品開発部門と支払管理部門との連携の強化

新商品開発にあたり、新商品に係る保険金等支払態勢の整備状況の確認、検証等において、商品開発部門と支払管理等の関連部門との連携を一層強化することも含め、商品開発手続規程の全面改定を行いました。（平成20年2月改定）

②約款の平明化、簡素化への取組み

お客さまにさらにご理解いただきやすい約款の作成を心がけ、新しい商品の約款より表現内容の見直しを進めております。また、既存の商品の約款につきましても、一層分かりやすい約款となるよう順次取り組んでまいります。（平成20年4月より実施）

以 上