

2005年11月1日

## 保険金・給付金のお支払に関する検証結果について

当社では2000年度から2004年度の5年間に保険金・給付金をお支払いしなかった事案について、その処理の適切性等について検証した結果、以下のとおり一部のご契約において不適切な事案があることが判明いたしました。

お客様にご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

不適切な事案に該当すると判明したご契約につきましては、速やかにお客様にお詫びとご説明をさせていただくとともに、給付金のお支払いとご契約の復元の手続きを進めて参ります。

### 1. 調査結果

2000年4月～2005年3月に保険金・給付金をお支払いしなかった事案につき、法令、約款および当時の保険募集の状況等に照らし、その処理が真に適切であったか否かの検証を行いました。

その結果、以下のとおり4契約、9件の不適切な事案が判明しました。

#### 【発生時期と件数】

2000年度	契約A	1件
	契約B	2件
2001年度	契約C	2件
2004年度	契約D	4件
計	4契約	9件

件数は支払事由別にカウントしています。

#### 【事案の内容と発生原因】

保険会社の解除権行使は、約款上「解除の原因となる事実を知った日からその日を含めて1ヶ月以内」と規定されているにもかかわらず、お客様あての解除通知文書の送付遅延等により、実際には1ヶ月を超過して解除権を行使して給付金をお支払いしなかったものです。

不適切な事案に該当すると判明したご契約につきましては、速やかにお客様にお詫びとご説明をさせていただくとともに、給付金のお支払いとご契約の復元につきご案内申し上げております。

### 2. 再発防止策

従来より保険金等の支払業務に関する組織・体制の整備を進め、保険金等支払管理態勢の強化を図って参りましたが、今後は保険金等支払事務における事務・システム管理を強化し、上記のような事務処理ミスによる不適切な保険金等の不払事案が生じないよう努めて参ります。

<<お問合せ窓口>>

本件に関するお客様からのお問合せ窓口は以下の通りとなっております。ご不明な点がございましたら、以下の窓口までご連絡いただきますようお願いいたします。

照会先 : お客様サービス部

電話番号 : 0120-578-920

受付時間 : 月～金 9:00～17:00 (祝祭日を除く)

以 上