

# News Release

2007年4月13日  
富士生命保険株式会社

## 保険金等のお支払い状況に関する調査結果とお詫びについて

富士生命保険株式会社(代表取締役社長:星野 喜宏)では、金融庁から生命保険会社に対して行われた報告徴求を受けて、平成13年度から平成17年度までの間の保険金等の支払状況について調査・検証を行いました。

その結果、追加的な保険金等のお支払いを要する事案、あるいは、保険金等のご請求をいただいた際に、他の保険金等がお支払いできる可能性があったにもかかわらず、ご案内しなかったために、お支払いできていない可能性のある事案が判明しました。

追加で保険金等をお受け取りになれるお客さまには、早急にお支払いの手続きをさせていただきます。また、追加で保険金等をお受け取りになれる可能性のあるお客さまにつきましても、ご確認のご案内をさせていただきます。

弊社では、保険会社として基本的かつ重要な使命である保険金等の支払業務において、このような問題を生じさせ、お客さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げるとともに、今後は同様の事態を発生させないよう、再発防止に徹底して取り組んでまいります。

### 記

調査・検証結果の概要は添付のとおりです。

< 添付内容 >

- ・ 調査・検証結果と発生原因分析
- ・ 再発防止策
- ・ 今後の対応方法
- ・ 本件に関するお客さまからの照会窓口

お問合せ先 : お客さまサービスセンター

フリーダイヤル : 0120-211-901

受付時間 : 9:00~17:00(土、日、祝日、年末年始を除く)

\*4月14日(土)15日(日)は開設させていただきます。

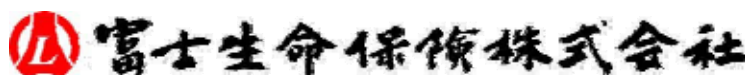
以上

本リリースに関するお問い合わせは

企画部 田中・中市

Tel 06-6261-0284 Fax 06-6261-0113

\*このニュースリリースは金融記者クラブ、関西金融記者倶楽部に配付しております。



〒542-0081 大阪市中央区南船場1-18-17

## 調査・検証結果と発生原因分析

### 1. 保険金・給付金の支払状況の調査・検証結果

本調査期間の対象となる 19,843 件を検証した結果、追加的な支払いを要する事案が 62 件ありました。また、今回の調査で、請求案内が不十分であったため、追加的な支払いが発生する可能性がある事案が 43 件ありました。

#### (1) 保険金・給付金に関する調査結果

項目	件数	金額
追加的な支払いを要する事案 (うち支払い済みの事案)	62件 ( 26件)	4百万円 ( 1.4百万円)
調査対象件数	19,843件	

注: 件数は当局報告基準(追加的な支払いを要する保険金等の種目毎にカウント)

#### (2) 追加的な保険金等の支払いを要する事案の発生原因分析

手術給付金の見落とし、手術給付倍率の適用誤り、支払要件の適用誤り

診断書の解読不足や二次的および事後的なチェックが不十分であったため、手術給付金の見落とし、手術給付倍率の適用誤り、支払要件の適用誤りが発生しました。

入院関係給付金の支払漏れ

通算支払日数の適用誤り、特約の見落とし等により、退院後療養給付金や短期入院給付金等の支払漏れが発生しました。

### 2. 満期保険金・失効に伴う解約返戻金の支払状況の検証結果

満期保険金で追加的な支払いを要するものではありませんでしたが、失効に伴う解約返戻金で平成 17 年度末までにお客さまに対して十分なお説明やご案内をせずに時効を迎えた契約が 74 件ありました。

これは、住所不明契約について、平成 15 年 8 月以前の営業店における調査および本社における督促管理が不十分であったことが原因です。

## 再発防止策

### 1. 追加的な保険金等の支払いを要する事案に関する再発防止策

- (1) 支払担当者の査定研修を充実いたします。
- (2) 保険金等支払いのチェック態勢を強化いたします。
- (3) お客さまにわかりやすい保険金等請求案内を実施します。
- (4) 苦情受付態勢を一層強化します。

### 2. 失効に伴う解約返戻金に関する再発防止策

- (1) 住所不明契約の追跡調査を一層強化します。

. 今後の対応方法

保険金等の支払業務は、保険会社としての基本的かつ重要な使命にもかかわらず、追加的な保険金等の支払いを要する事案が発生しましたことを厳粛に受け止め、早急に以下の対応を行ないます。

1. 追加的な保険金等の支払いを要するにいたった事案

平成 19 年 4 月末までに、対象となる全てのご契約者等に対して保険金等の支払い案内を完了します。

2. 請求案内が不十分なために正しく支払われていない可能性のある事案

平成 19 年 5 月末までに、対象となる全てのご契約者等に請求案内を完了します。

3. 失効に伴う解約返戻金の支払漏れ事案

今回住所不明調査が不十分であったものについては、平成 19 年 5 月末までに再調査を完了します。

. 本件に関するお客さまからの照会窓口

お問合せ先 : お客さまサービスセンター

フリーダイヤル : 0120 - 211 - 901

受付時間 : 9:00 ~ 17:00 (土、日、祝日、年末年始を除く)

\*4月14日(土)15日(日)は開設させていただきます。

以上