

平成17年11月1日
三井住友海上きらめき生命保険株式会社

保険金・給付金のお支払いに関する再検証結果について

三井住友海上きらめき生命保険株式会社（社長 内田 進）では、「保険金・給付金のお支払いに関する再検証」を行なって参りましたが、再検証結果がまとまりましたのでご報告いたします。

平成12年度から平成16年度の5か年間において、裁判で敗訴した保険金事案が2件（同一被保険者）、手術給付金を追加でお支払いすべき事案が6件あることが判明いたしました。該当されたお客さまにはご連絡を申し上げ、お支払いの手続きをとらせていただきました。

生命保険会社として、保険金・給付金のお支払い業務という事業の根幹をなす業務において、このような不手際が生じ、ご契約者さま、ならびに関係者の皆様に多大な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。

このような事態が発生しましたことを重く受け止め、今後同様な事態が再発しないよう、十分な再発防止策を構築し、お客さまの信頼に応えてまいります。

1. 再検証結果

平成12年度から平成16年度の5か年間に保険金・給付金のご請求があった全事案を再検証いたしました結果は次のとおりです。

(1) 本来お支払いすべき事案の区分別一覧

区 分	保険金件数	給付金件数	合計件数
詐欺無効	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0
告知義務違反解除	0	0	0
重大事由解除	0	0	0
免責事由該当	2件（*1）	0	2件
支払事由非該当	0	6件（*2）	6件
その他	0	0	0
合 計	2件	6件	8件

（*1）裁判による敗訴確定で既に平成16年度に保険金をお支払いした事案であり、同一被保険者で死亡保険金と災害保険金です。

（*2）すべて手術給付金です。

(2) 追加でお支払いすべき事案の概要

裁判で敗訴した事案2件（同一被保険者）は、車の転落事故について、運転手の故意性と契約金額の公序良俗性を主張していたものですが、訴訟において敗訴が確定したものです。

追加でお支払いすべき給付金の6件は、診断書の内容（手術の種類、手術名等）確認が不十分であったために、手術給付金の支払事由に該当しないと誤認し、入院給付金はお支払いしたものの、手術給付金をお支払いしなかったものです。

（例）診断書に「コイル塞栓術」と記載され、手術の種類欄でカテーテル手術に が付されているのを見落としのために、給付非該当の手術と判断した。

2. 再発防止策

このような事態の再発を防止し、より適切な保険金等のお支払いを実現するため、社員への教育徹底、業務プロセスの改善などにより点検管理態勢を強化するとともに、これらを補完するためシステムチェック機能の強化を進めてまいります。

（1）点検管理態勢

- ・研修や査定資料を充実し、保険金部門の社員の支払い査定知識をより向上させます。
- ・保険金等をお支払いするかどうかの判断が難しいご請求の場合に、确实・適切な判断ができるよう確認ルールを明確にします。医学的専門性についても、今以上に医師（社医）の活用を図ってまいります。

（2）システムチェック機能

- ・手術を不支払いとした事案について、当該事案のリストを作成し、翌日には不支払いが適切であったかどうかを再検証できるようにいたします。
- ・お客さまからご請求をいただいた際に、ご請求の内容と特約付帯状況を照合し、お支払いの可否判断が必要な特約が付帯されている場合に注意メッセージを表示して、特約付帯の見落としを防止いたします。

<お問合せ先>

三井住友海上きらめき生命保険株式会社

人事総務部 人事総務グループ長 宮嶋 茂 03 - 5282 - 8505

契約サービス部 保険金グループ長 木下 克彦 03 - 5282 - 8564

以上