

## 保険金等の支払漏れ等が判明し、追加でお支払した件数・金額（平成 24 年度）

○平成 24 年度に保険金等の支払を行った事案に関し、支払漏れ等（支払漏れ<sup>(※1)</sup>・請求案内漏れ<sup>(※2)</sup>等）が判明し、平成 24 年度に追加的な支払を行った事案は以下の通りです。

（※ 1）支払漏れ：保険金・給付金の請求時に提出された診断書等に記載された内容から、支払対象と判断することが可能であった事案（事務ミス等により本来支払うべき金額より少なくお支払していた事案）

（※ 2）請求案内漏れ：保険金・給付金の請求時に提出された診断書等に記載された内容から、請求を受けた保険金・給付金以外にも支払える可能性がある保険金・給付金があったにも係わらず、通常の検証作業（原則として当初の支払から一ヶ月以内）で把握できず、後日請求案内のうえ追加支払を行った事案

	平成 24 年度 合計	当社が自ら支払漏れ等を 把握し、追加的に支払った もの (内部発見)	お客さま等からの申出・照会 により、支払漏れ等が判明 し、追加的に支払ったもの (外部発見)
件数 〔単位：件〕	27	10	17
金額 〔単位：百万円〕	14.6	1.7	12.8

### （備考）

※上記のほか、平成 24 年度には、平成 23 年度以前に保険金等の支払を行った事案に係る追加的な支払を 61 件、1.4 百万円実施しています。

- ※ 1 上記の平成 24 年度分支払漏れ 27 件（14.6 百万円）のうち、保険金・給付金等に係る追加的な支払は 16 件（3.5 百万円）で、昨年度に比べ減少しています。また、保険金・給付金の請求案内漏れが 1 件（0.01 百万円）判明いたしました。保険金・給付金以外（解約返戻金や遅延利息等の支払）の追加的な支払は 10 件（11.0 百万円）です。
- ※ 2 上記の表の『内部発見』は、弊社の支払担当部門内における検証等で発見された事案を指し、『外部発見』には、弊社の支払担当部以外における検証等で発見された事案を含みます。
- ※ 3 上記の平成 24 年度分の『外部発見』、17 件は、すべてお客さまからの申出・照会により判明したものです。

## お客さまに安心をお届けするために

平成 24 年度の支払漏れ等の結果を受け、弊社では保険金等支払管理態勢の更なる充実を図り、お客さまサービスの向上に努めて参ります。

### 1. 支払後検証体制の充実

弊社では、保険金・給付金等の支払漏れが支払担当部門以外で発見される（外部発見）ことが多いとの課題認識から、保険金・給付金等の支払後検証体制を更に充実して参ります。ご請求内容を総合的に判断し、多段階的に支払査定を実施する今までの支払検証体制に加え、今後は支払後に系統的に抽出した支払データを元に、過去に支払漏れ等を起こした具体的なお請求内容や給付金種類等に焦点を当て、再度エラーチェックを実施いたします。支払査定とは異なる目線での支払後検証を実施することで、保険金等支払管理態勢の充実を図って参ります。

### 2. システムサポート態勢の充実

弊社では、支払漏れが無い適切な保険金等の支払態勢を実現するために、システム化とシステム運用の充実が不可欠であるとの認識から、支払業務全般におけるシステムサポート態勢を更に充実いたします。保険金・給付金とその他の支払業務（満期、解約等）に区分されていたシステムサポート業務を、より専門化された一つの部署に統合することで、これまで以上に充実したシステムサポートを提供する態勢を整えて参ります。