

保険金等の支払い状況の自主調査および今後の対応について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原 邦夫）では、今般、保険金等の支払い状況について自主調査を行ったところ、基本となる保険金をお支払いする際に、合わせてお支払いすることができる費用保険金等について、一部のお客様へご案内が漏れていることが判明いたしました。

このようなご案内漏れが発生してしまいましたことを深くお詫び申し上げます。現在、該当のお客様には、速やかに追加支払いを行うよう手続きに入らせていただいております。

主な原因はシステムのチェック機能が不十分であったと考えており、当社といたしましては、これを機にシステム機能のレベルアップを図り、ご案内漏れの再発防止に努めてまいります。

なお、一部で報道されております、「契約時に告知に関する十分な説明を行わず、保険金支払いの必要が生じた際には告知義務違反を理由に保険金支払いを拒否するような事案や過度な重過失免責主張を行い保険金支払いを拒否するような事案」は、これまでの調査では発生しておりません。

1．事実関係と経緯

当社は、お客様へ適正な保険金をお支払いするための一環として、従来から保険金等の支払い状況の調査を行っております。

今般、改めて保険金等の支払い状況について自主調査を行ったところ、基本となる保険金をお支払いする際に、合わせてお支払いすることができる費用保険金等について、一部のお客様へご案内が漏れていることが判明いたしました。

このようなご案内漏れが発生してしまいましたことを深くお詫び申し上げます。ご案内漏れがありましたお客様には、速やかに追加支払いを行うよう手続きに入らせていただいております。

なお、一部で報道されております、「契約時に告知に関する十分な説明を行わず、保険金支払いの必要が生じた際には告知義務違反を理由に保険金支払いを拒否するような事案や過度な重過失免責主張を行い保険金支払いを拒否するような事案」は、これまでの調査では発生しておりません。

2．原因

費用保険金等をお支払いするシステムのチェック機能が不十分であったことが主な原因と考えております。なお、自動車保険 対人賠償責任保険および人身傷害補償保険の臨時費用保険金については、社内検査の指摘を受け、システム上の対応等を既に行っております。

3．再発防止策および今後の対応

2005年10月には、ご案内漏れないようシステム機能のレベルアップを図ります。

具体的には、今回の調査結果を踏まえ、基本となる保険金をお支払いする際に、合わせてお支払いすることができる費用保険金等のご案内漏れないように、システム手当てによるデータチェックの強化、定期的なモニタリングシステムの再構築、社員教育の充実・強化を図り、再発防止に努めてまいります。

本件に関するお客様からの照会窓口 フリーダイヤル 0 1 2 0 - 5 2 2 - 3 7 5
受付時間 午前 9 : 0 0 ~ 午後 5 : 0 0 (土・日・祝を除く)

以上