

2006年12月8日  
東京海上日動火災保険株式会社

自動車保険の各種保険金の組合せによる支払い漏れに係る調査完了時期等について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原 邦夫）は、2006年11月17日に金融庁より保険業法（平成7年法律第105号）第128条第1項の規定に基づき発出された報告命令について、以下のとおり報告を行いましたのでお知らせいたします。

付随的な保険金の支払漏れにつきましては、昨年以來、検証結果をお知らせしておりますが、今般「自動車保険の各種保険金の組合せ\*」のうち、これまで実施していなかった、事故の関連書類やその情報が他の保険会社に保存されている組合せについても新たに追加調査を実施することといたしました。2006年9月29日にご報告した内容に加え、さらに追加調査を実施する事態に至りましたことにつきまして深くお詫び申し上げます。

\* 自動車保険の各種保険金の組み合わせとは、保険事故が発生した状況に応じて複数の保険種類が同時に支払われるべき場合がありますが、一方の保険種類が支払われているにも関わらず、他方の保険種類の支払いが漏れているケースのこと。

1. 調査が最終的に完了する時期

遅くとも2007年3月末とした上で、可能な限り前倒しで調査を進めてまいります。

2. 上記1において報告した時期に調査が完了すると判断した根拠

当社保存の書類や情報では追加支払い可否が不明な下記の自動車保険の各種保険金の組合せについて、調査を最終的に完了するためには事故の関連書類やその情報が他の保険会社に保存されている組合せについても、それらを確認できれば調査が可能であると判断し、以下の組合せについても全て調査することといたしました。

	先行して支払われた保険金	あわせてお支払いが可能か調査を行なう未払いの保険金
組合せ①	搭乗者傷害保険	人身傷害補償保険
組合せ②	搭乗者傷害保険	無保険車傷害保険
組合せ③	搭乗者傷害保険	対人賠償責任保険
組合せ④	対人賠償責任保険	人身傷害補償保険
組合せ⑤	人身傷害補償保険	対人賠償責任保険

本調査につきましては、「3. 今後の調査態勢」に記載しておりますが、増員後の現行要員に加え、今回新たに全店で約 480 名の社員・退職社員・事務スタッフ等を投入する方針を打ち出しており、このような経営資源の最優先投入を行うことで、上記スケジュールのとおり支払い漏れ事案の把握をしたいと考えております。

さらに、損害サービス担当拠点における調査と並行して、支払管理部門・コンプライアンス部門・内部監査部門による調査の適切性に関するサンプル検証なども行い、適正な調査が行われるよう万全を期してまいります。

### 3. 今後の調査態勢

#### (1) 調査の進め方

①内容：上記に記載の組合せについて、調査対象としてリストアップした事案全件について、関係書類の内容を確認し、追加支払いの可能性要否を判定するという方法で調査を行います。その上で、該当事案については、ご契約者様へ事情を説明し、追加支払いなどを実施していくこととなります。

②調査要員：当社においては、適正な保険金支払いをより確実なものとするべく、既に10月1日以降現時点までに127名の社員を支払担当部門へ異動もしくは採用しており、こうした現有の支払担当部門要員に加え、今般、過去当社の支払担当部門に在籍していた退職者を短期採用する、調査関連書類の管理などの業務を効率的に行うなどのための事務スタッフの採用を行うなどにより、全店では新たに要員投入を行う方針を打ち出し、各地にて必要要員数の確保を行いつつ、現在調査を進めております。

#### (2) 保険金支払管理部門による点検

損害サービス担当拠点における関係書類の確認調査の結果については、支払管理部門による全拠点を対象とするサンプル点検を実施し、適切性を検証いたします。

#### (3) コンプライアンス部門・内部監査部門による点検

上記(2)の保険金支払管理部門による点検の結果について、コンプライアンス部門と内部監査部門により、適切性の検証をいたします。

本件に関するお客様からのお問い合わせ窓口

フリーダイヤル 0120-522-375

受付時間 午前9:00～午後5:00

(12月9～10日は上記受付時間で開設、以降は土・日・祝を除く)

ホームページ <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

以上