

# News Release

プルデンシャル生命保険株式会社

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-13-10 プルデンシャルタワー  
<http://www.prudential.co.jp>



Prudential

平成 19 年 4 月 13 日

プルデンシャル生命保険株式会社

## 保険金等の追加的な支払いを要する事案の検証結果について

プルデンシャル生命保険株式会社（本社 千代田区永田町、代表取締役社長兼最高経営責任者 三森 裕）は、平成 13 年度から平成 17 年度までの 5 年間に保険金等の支払事由が発生した事案の中から、保険金等の追加的な支払いを要する案件の有無について検証を実施しました。その結果、下記の内容が判明しましたのでお知らせします。

### 記

当社は平成 18 年 4 月より保険金等の支払いに関する自主点検（「保険金・給付金再検証プロジェクト」）を行い、保険金・給付金の支払漏れなどを網羅的に検証対象としました。また、並行して同年 6 月からは旧あおば生命の全保有契約に特化した検証（「あおば検証プロジェクト」）を行い、旧あおば生命の契約に係る業務フローを総点検し、事務処理の正確性と迅速性の向上を図ってきました。これらに先駆け、平成 17 年 9 月からは、プルデンシャル生命および旧あおば生命の個人保険契約管理システムにおいて、お客さまとの金銭授受に関わるシステム処理の正当性を全面的に検証する「システム総点検」を開始しており、システム面から生じる事務ミスの有無を検証していました。

今般、金融庁の報告命令を受けて、上記の各プロジェクトに加え、さらに点検への取り組みを強化し、平成 13 年度から平成 17 年度までの 5 年間に、①保険金・給付金を支払った事案に支払漏れがなかったか、②保険金・給付金の請求があった場合に、他の保険金・給付金が支払える可能性があったにもかかわらず、請求を促すご案内をしなかったために支払われていない保険金や給付金がないかについて調査しました。

その結果、支払金額が不足していたケース、および保険金等の請求に関する案内が十分でなかったケース等が判明しました。そのうち、平成 17 年 2 月に買収した旧あおば生命の契約が件数ベースで約 7 割であることが判明しました。

当社は、今般の検証結果を重く受け止めるとともに、保険金等の支払漏れや案内漏れに該当されたお客さまに深くお詫び申し上げます。今後お客さまにこのようなご迷惑をおかけすることがないように支払管理態勢を強化し、再発防止に取り組んでまいります。

なお、追加で保険金等をお受け取りになれるお客さま、および保険金等をお受け取りになる可能性のあるお客さまには、すでに当社よりご案内をほぼ完了しています。併せて、保険金・給付金等のお支払い手続きも順次開始しています。

<添付資料>

別紙1－保険金等の支払状況に係る検証結果について

別紙2－再発防止に向けた取り組み、ならびにお客さまからのお問い合わせ窓口について

## ＜保険金等の支払状況に係る検証結果について＞

### I. 調査対象件数（個人保険 保険金・給付金（支払査定有））

約 24 万件（128 条報告書に記載した件数）

### II. 調査の状況

項目	区分	件数	金額	状況	
1. 保険金・給付金（支払査定有）	ブルーシヤル	788件 (396) 件	62百万円 (32) 百万円	調査完了 支払中	
	旧あおば	1,706件 (1,347) 件	205百万円 (136) 百万円	調査完了 支払中	
	合計	<b>2,494件</b> <b>(1,743) 件</b>	<b>267百万円</b> <b>(168) 百万円</b>		
	(1) 支払いが不足していた事案 ※1	ブルーシヤル	537件 (315) 件	39百万円 (26) 百万円	調査完了 支払中
		旧あおば	1,533件 (1,250) 件	180百万円 (126) 百万円	調査完了 支払中
合計		2,070件 (1,565) 件	219百万円 (152) 百万円		
(2) 請求案内すべき事案 ※2	ブルーシヤル	251件 (81) 件	23百万円 (6) 百万円	調査完了 支払中	
	旧あおば	173件 (97) 件	25百万円 (10) 百万円	調査完了 支払中	
	合計	424件 (178) 件	48百万円 (16) 百万円		
うち特定（三大）疾病保険金	ブルーシヤル	1件 (-) 件	1百万円 (-) 百万円	調査完了 支払中	
	旧あおば	1件 (0) 件	2百万円 (0) 百万円		
	合計	2件 (0) 件	2百万円 (0) 百万円		
2. その他 ※3	ブルーシヤル	133件 (41) 件	1百万円 (0) 百万円	調査完了 支払中	
	旧あおば	577件 (536) 件	28百万円 (24) 百万円	調査完了 支払中	
	合計	<b>710件</b> <b>(577) 件</b>	<b>29百万円</b> <b>(24) 百万円</b>		
	(1) 特記すべき事項があれば記載	ブルーシヤル	件 ( ) 件	百万円 ( ) 百万円	
		旧あおば	件 ( ) 件	百万円 ( ) 百万円	
合計		件 ( ) 件	百万円 ( ) 百万円		
1 + 2	ブルーシヤル	921件 (437) 件	63百万円 (33) 百万円		
	旧あおば	2,283件 (1,883) 件	233百万円 (161) 百万円		
	合計	<b>3,204件</b> <b>(2,320) 件</b>	<b>296百万円</b> <b>(194) 百万円</b>		

注1：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）

注2：件数、金額欄には追加的な支払いを要するものを、( ) 内にはうち支払済のものを記載

※1：旧あおば生命契約の血管形成術・子宮全摘除術の倍率間違い。旧あおば生命契約のがん保険・成人病特約自宅療養給付金の支払い漏れ等の事案。

※2：入院を保障する特約で、入院期間途中に一度給付金請求があり、その後の入院についての給付金請求がなされていなかったもので、弊社からあらためて給付金請求のご案内をすべきケースにもかかわらず、そのご案内をしていなかった等の事案。

※3：「遅延利息、据置利息、解約返戻金、貸付利息、保険料等」の返金漏れ、お支払い漏れ等の事案

<備考（補足・追加説明事項等を記載）>

上記以外に、下記①②③の事案が判明しております。

① 失効返戻金のある失効契約

お客さまから復活のお申し出、あるいは解約のお申し出をいただいていない失効契約が、合計 30,590 件、約 15 億 4 千万円分判明しました。

これまでに、合計 4,851 件、4 億 4400 万円の失効返戻金をお客さまにお支払いいたしました。今後もお客さまへのご連絡を継続し、契約の復活勧奨、あるいは解約請求書の提出依頼を促し失効返戻金のお支払いを進めてまいります。

② 満期保険金・年金・生存給付金

お客さまから満期保険金等の請求をいただいていない契約が、1,953 件、約 13 億 3 千万円判明しました。これまでに、合計 1,448 件、約 10 億 6 千万円の満期保険金等をお客さまにお支払いいたしました。今後もお客さまへのご連絡を継続し、確実にお支払いを進めてまいります。

③ その他

上記の一覧表中の「請求案内すべき事案」で支払い件数・金額が確定しているもの以外に、金額が確定しておらず、追加で給付金等をお支払いできる可能性のあるご契約が 1 万 8,181 件ございます。これら契約に関しましても、過去の請求書類の調査は完了し、対象となるお客さまに状況のご確認をお願いするご案内をさせていただいております。

<再発防止に向けた取り組み、ならびにお客さまからのお問い合わせ窓口について>

**【再発防止に向けた取り組みについて】**

保険金等の支払いについて、より一層お客さまの視点を反映した態勢を整備・強化いたします。具体的な取り組みは以下の通りです。

**(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化**

**① 適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢の強化**

(ア) 基本方針の再徹底

平成 18 年 6 月、「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を取締役会にて決議し、保険金等支払管理態勢の整備・強化に努めております。

この基本方針のなかで「お客さまがもれなく請求できるよう、適時適切にご案内、簡潔で記入方法が容易に判断できる請求書類の整備、万一お支払いできない場合の丁寧かつ詳細な説明等、お客さまにとって利便性が高くわかりやすいサービスの提供を行う。」と定め、これまでの受動的であった姿勢から積極的にご案内する姿勢に転換しております。

(イ) 適正な業務運営態勢整備への経営陣の関与（平成 19 年 4 月より拡充）

請求勧奨漏れなどの未払い状況について平成 19 年 4 月より執行役員会に毎月報告することとし、支払漏れ・支払い遅延、請求勧奨漏れがないよう確認してまいります。

(ウ) 支払審査会の機能強化および有効活用（平成 19 年 4 月より実施予定）

平成 18 年 6 月、社外有識者で構成される支払審査会を設置し、保険金不払い判断の適切性について審議いただくとともに、審議結果を取締役会および執行役員会に報告しております。今後はさらに、お客さま向けの案内書類や業務フローについても助言をいただき、業務改善に活かしてまいります。

**② 支払管理体制の強化と経営陣への報告態勢の充実**

(ア) 支払管理体制の強化

平成 18 年 4 月 1 日に設置した支払管理チームにより、①査定の適切性、支払漏れに関する検証、②支払業務の適切性に関する検証、③業務フローの見直し・改善、④支払ホットラインの運営を行っています。また、保険金等支払管理態勢にかかる内部監査を行う監査チームの機能を強化し、より高い実効性の監査に取り組んでいます。監査チーム専任の担当役員には、業務執行上の指揮命令権は代表取締役および取締役会以外になく、独立性を確保しております。

(イ) 追加的な保険金等の支払状況に関する点検

支払管理チームでは、支払査定チームで決定した不払い案件を対象にその妥当性を検証しております。今後は、両チームにおいて、追加的な保険金等の支払いが発生しないように業務フローの見直しを行います。また、再検証プロジェクトで活用した検証システムを利用して請求勧奨漏れを含む支払漏れの点検を行ってまいります。

(ウ) 経営陣への報告内容と頻度の充実

平成18年4月以降、保険金等の支払いに関する経営陣への報告について報告の内容を拡大し、報告頻度を増加させております。

(エ) 住所不明契約撲滅に向けた取り組み強化（平成19年4月より実施予定）

平成18年度より、お支払いできない住所不明契約の取扱手順を明確に定めるとともに、役所照会後に弁護士による戸籍照会や調査会社を利用した現地調査を実施しております。今後は、さらなる住所不明契約の撲滅に向けて、住所不明時の対応ルールの整備および住所不明撲滅に対する取り組みの強化を図ってまいります。

(2) 保険金等支払管理態勢の整備・強化

① 規程・基準の整備（平成19年6月末までに実施予定）

平成17年12月より査定基準等査定に関する規程の整備を行い、平成18年7月には、支払部門の基準およびマニュアルを整備いたしました。今後は、今般の支払総点検を踏まえて追加的な保険金等の支払いが発生しないよう、請求勧奨漏れの視点を踏まえて支払関係の業務マニュアル等を見直してまいります。

② 組織対応力の強化

追加的な保険金等の支払いが発生しないよう、保険金等支払部門の組織・要員の増強および保険金支払業務精通者の人材育成に努め、組織対応力を強化してまいります。

③ 業務フローの刷新および支払管理システムの改修・刷新

(ア) 業務フローの刷新（平成19年上期実施予定）

支払漏れにつながるリスクのチェックポイントに対し、一査定者の人的スキルに大きく依存していた事務フローから複数のスタッフで網羅的にチェックする業務フローに刷新いたします。

(イ) システムの段階的改修・刷新（平成20年3月までに実施予定）

上記業務フローの刷新を図るため平成18年10月より支払システムの段階的改修を行っており、平成19年3月現在、①入院中請求やがん留保の管理、②特約給付・支払日数・通算日数・減額の表示、③未請求案件の自動督促機能などがシステム対応可能となっております。今後は、人為的ミスをさらに抑制すべく現行シ

システムの改修を進めてまいります。

④ **新業務フローへの移行期間中の二重検証業務の実施（平成19年9月まで実施）**

支払総点検プロジェクトの一部組織を残し、平成18年度の支払事案全件の検証を行います。新業務フローに移行するまでの間に支払総点検プロジェクトで修得した検証機能を現業部門に完全に引き継がせ磐石な支払管理態勢を構築します。

**(3) お客さまに対する説明態勢の見直し・整備**

お客さまにご案内する資料・帳票につきましては、『お客さまにとってわかりやすく、利便性が高いこと』を命題として会社をあげて取り組んでおります。現在、お客さまの視点を取り入れるために第三者である支払審査会構成員の意見等を反映して新規パンフレットの作成や帳票の見直し・改定を実施しております。

① **保険金等の支払いに関する社内基準の公開（平成19年4月より検討開始）**

これまで非公開でありました社内基準のうち、モラルリスクなどに関して問題のないものを広く公開して保険金等支払の透明性を高めてまいります。

② **給付金手続きについての顧客満足度調査の実施（平成19年5月実施予定）**

給付金手続きの利便性の向上や帳票のわかりやすさ、さらに説明や案内のわかりやすさを改善することを目的に、過去に給付金支払いを受けたお客さまを対象にアンケート調査を実施いたします。

③ **契約時・契約期間中の情報提供の強化**

(ア) 「請求勧奨用パンフレット」の作成・交付（平成19年5月より実施予定）

万が一保険金等の請求が必要になった場合に、お客さまが安心して請求手続きを行えるように手続きの手順や照会先をご説明した「請求勧奨用パンフレット」を作成します。

(イ) ホームページによるご説明内容の充実

ホームページ上に「請求勧奨用パンフレット」を平成19年3月より公開しており、④ー(ア)の「請求時の案内パンフレット」の内容につきましても平成19年5月の公開を予定しております。

(ウ) 定期的な通知物によるご説明内容の充実（平成19年度より実施予定）

お客さま向け広報誌「LOVE&TRUST」および「保障内容のお知らせ」に保険金・給付金等を漏れなくご請求していただくためのご案内を行ってまいります。

④ **請求時・支払い時における情報提供の強化**

(ア) 「請求時の案内パンフレット」の作成・同封（平成19年5月より実施予定）

漏れなくご請求いただけるよう、お客さまに利便性が高くってわかりやすい「請求時の案内パンフレット」を作成し、請求書をご案内する際に同封いたし

ます。

(イ) セルフチェックシートの作成・同封（平成 19 年 6 月実施予定）

漏れなくご請求いただけるよう、お客さま自ら請求漏れのチェックを簡単にできる「セルフチェックシート」を作成し、請求書を送付する際に同封いたします。

(ウ) 支払明細書の見直し・改定（平成 19 年度上期実施予定）

お客さまのご請求内容が正しく支払われているか、お客さまご自身で確認できるよう、わかりやすい支払明細書となるよう見直し、改定を行います。

⑤ **保険金等に関するお客さまからの照会に、わかりやすく適切にお応えできる態勢の整備**

(ア) 支払ホットラインの機能強化（平成 19 年度に実施予定）

現行の支払ホットラインを拡充し、お客さまからの保険金・給付金に関する問合せをすべて一括して受け付ける窓口をカスタマーサービスセンターに設置し、迅速かつ正確な対応を行ってまいります。また、専門のスタッフが直接対応することにより、お客さまの要望をより詳細に把握し、各担当チームの業務改善に結びつけてまいります。

**【お客さまからのお問い合わせ窓口】**

プルデンシャル生命カスタマーサービスセンター  
0120-810-740（通話料無料）

受付時間

平日：午前 8 時～午後 9 時

土日祝日：午前 9 時～午後 5 時

以上