

平成 19 年 4 月 13 日

カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール

第三分野商品の不適切な保険金不払い再発防止に向けたこれまでの取組みについて

カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール（カーディフ損害保険会社：日本における代表者 青木 淳）は、昨年 11 月のご報告以降、第三分野商品の不適切な保険金不払いに関するお支払いと再発防止に向けた取組みを行って参りました。今般、再発防止に向けた取組みに関する進捗状況とお支払いの状況についてご報告申し上げます。

1. 再発防止に向けた取組みの状況

不適切な不払いの原因は、お支払いの可否判断のための規程・マニュアルが不十分であったこと、保険事故発生のご連絡からお支払いまでの進捗状況の管理体制が不十分であったことが原因であるとの認識に立ち、以下の取組みを進めております。

(1) 規程・マニュアルの整備

保険金等のお支払いの可否判断の基準を明確化すべく、規程・マニュアルの見直しを進めております。

また、確実かつ迅速に可否判断を行うためのチェックシートを新たに作成、使用しております。

(2) 保険金支払管理態勢の整備

保険金支払業務の工程を見直し、正しい事務処理を行うための仕組みを導入しました。

また、よりの確な事務手続きを目指し、作業進捗管理のシステム化を推進して参ります。

(3) お支払い時における客観的判断の確保

お支払いの可否判断にあたり高度な医療知識・法的な判断が必要となった場合はその妥当性を検証するために外部専門家（社外弁護士・医療情報サービス提供機関）の見解を取得することとしました。

(4) 社内検証態勢の強化

不払いと判断された事案については、保険金等支払部門の管理者による点検に加え、コンプライアンス担当部門による定期的な二次検証を行い、その結果は経営陣に直接報告しております。

(5) 商品開発プロセスの見直し

保険金のお支払い時において円滑な判断が行われるよう、商品の開発や改定にあたっ

ては、その初期段階から保険金支払管理部門が関与することと致しました。

(6) 保険金ご請求書類の見直し

お客さまが容易に保険金をご請求できるよう、ご請求書類の種類および内容を見直して参ります。

(7) 苦情等の情報開示の充実

お客さまが弊社の業務状況を的確に判断出来るように保険金等の不払いや苦情等に関する情報を積極的に開示していくことと致しました。

2. 不適切な保険金不払いに関するお支払い状況

検証の結果判明した6件の不適切な不払事案のうち、4件についてはお支払いが必要と判断し、2件については事務手続面で不適切な取扱いがありましたがお支払いは不要と判断致しました。お支払いが必要な4件のお客さまには個別にご連絡を差し上げ、2007年3月末時点で2件のお客さまに対し、保険金等合計3,275千円(保険金2,543千円、遅延利息732千円)をお支払い致しました。他の2件につきましても、支払いに向け鋭意努力して参ります。

3. 今後の対応

今般の不適切な不払いについてはお客さまならびに関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

今後も引続きお客さまの信頼回復を目指し、改善へ向けた各種取組みを一つずつ着実に推進して参ります。

【本件に関するお客さま専用お問合せ窓口】

カーディフ損害保険会社 お客さま相談室

TEL：0120-203-320

受付時間：9：00～18：00（土日、祝日を除く）