

保険金等のお支払いに関する調査結果のご報告について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤 勝利）は、過去5年間（平成13年度から平成17年度）における支払状況に関する検証を実施し、本日、金融庁宛、調査結果を報告しましたのでお知らせいたします。

保険金等のお支払いという生命保険事業の根幹を成す業務において、ご迷惑とご心配をおかけするような事態を招いたことについて、お客さまならびに関係者のみなさまに深くお詫び申し上げます。

今回の事態を重く受け止めて、保険金等の支払管理態勢を一層強化し、今後こうした事態が発生しないよう再発防止に向け全社を挙げて取り組んでまいります。

調査結果の概要は、以下のとおりです。

< 調査対象件数 >

調査対象件数 : 4,297,704件  
 うち個人保険 : 4,204,601件  
 うち団体保険 : 91,796件  
 うち財形保険 : 1,307件

< 調査結果の概要（個人保険・個人年金保険・団体保険等） > (件、百万円)

項目	件数	金額
保険金または給付金を追加でお支払いすることが確定した事案	69,997 (52,371)	18,911 (9,488)
お支払いが不足していた事案	2,298 (2,159)	221 (218)
請求のご案内の結果、追加でお支払いすることが確定した事案	67,699 (50,212)	18,689 (9,269)

( )内はお支払いが完了している件数と金額

< 請求のご案内結果（個人保険・個人年金保険・団体保険等） > (件)

	件数	
		割合
調査対象件数	4,297,704	
追加で請求のご案内をした事案	171,179	
請求意思を確認した事案	164,904	( / ) 96.3%
追加支払いが完了した事案	50,212	( / ) 29.3%
請求手続き中事案	17,487	( / ) 10.2%
お支払いのない事案	97,205	( / ) 56.8%
請求意思を確認できなかった事案	6,275	( / ) 3.7%
意思確認を実施できていない事案(住所等不明を除く)	4,770	( / ) 2.8%
住所等不明の事案	1,505	( / ) 0.9%

< 保険金等のお支払いに関する調査結果（個人保険・財形保険・団体保険） >

追加でお支払いが確定した事案

（件、百万円）

	個人保険		財形保険		団体保険		合計		
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	
支払い漏れ	2,278	217	-	-	20	3	2,298	221	
請求案内漏れ	保険金	3,809	13,941	9	55	77	80	3,895	14,076
	うち死亡保険金	75	344	-	-	46	44	121	388
	うち高度障害保険金	430	3,319	-	-	29	35	459	3,354
	うち特定疾病保険金	3,069	9,701	-	-	-	-	3,069	9,701
	その他	235	575	9	55	2	0	246	631
	給付金	61,874	3,539	-	-	201	19	62,075	3,558
	うち死亡給付金	4	11	-	-	-	-	4	11
	うち入院給付金	4,010	358	-	-	125	9	4,135	368
	うち手術給付金	4,475	400	-	-	-	-	4,475	400
	うち通院給付金	51,352	1,030	-	-	-	-	51,352	1,030
	その他	2,033	1,738	-	-	76	9	2,109	1,748
	その他	1,729	1,053	-	-	-	-	1,729	1,053
	合計	69,690	18,752	9	55	298	103	69,997	18,911

【保険金等の請求をご案内すべき事案の調査結果（個人保険）】

1. 調査対象

平成13年度～平成17年度の支払事由別件数 約420万件（請求書ベース 約253万件）

2. 調査結果

お客さまから提出された診断書の内容から、既にお支払いした保険金等に追加してお支払いできる可能性がないか調査いたしました。

追加でお支払いが確定した事案（個人保険の種目別内訳）

（件、百万円）

	過去5年間に お支払いした事案		追加で請求の ご案内をした事案	追加でお支払いが 確定した事案		
	件数	金額	件数	件数	金額	
請求案内漏れ	保険金	250,495	2,172,090	12,995	3,809	13,941
	うち死亡保険金	216,022	1,962,432	75	75	344
	うち高度障害保険金	7,187	102,262	2,949	430	3,319
	うち特定疾病保険金	25,234	90,628	9,549	3,069	9,701
	その他	2,052	16,767	422	235	575
	給付金	3,954,106	468,187	151,212	61,874	3,539
	うち死亡給付金	8,787	19,332	4	4	11
	うち入院給付金	2,268,454	299,184	4,055	4,010	358
	うち手術給付金	1,162,115	112,543	4,775	4,475	400
	うち通院給付金	193,909	5,058	139,273	51,352	1,030
	その他	320,841	32,068	3,105	2,033	1,738
	その他	-	-	5,593	1,729	1,053
	合計	4,204,601	2,640,277	169,800	67,412	18,534

### 3. 調査方法とお客さま対応について

以下のような方法により、お支払いできる可能性のあるご契約を漏れなく抽出しました。

#### (1) 調査方法

##### 「支払情報統合システム」による調査

調査にあたり、診断書に記載されたすべての情報とご契約に関する情報（ご契約内容、過去のお支払履歴など）をデータベース化し、お客さま単位で統合・抽出できる「支払情報統合システム」を新たに構築し、内勤職員等約5,500名体制で調査を行いました。

具体的な検証手順と「支払情報統合システム」による調査の特長については以下のとおりです。

##### < 検証手順 >

- ・ 約253万枚の診断書に記載された情報をすべてテキストデータ化しました。
- ・ このテキストデータに対し、支払事由に関連性のある医学的用語約4,500語（同義語を含めると約19,000語）を用い、これらの用語が記載されている診断書を抽出しました。
- ・ 抽出した診断書の情報とお客さまが加入されているすべてのご契約（消滅契約の情報を含む）の情報を系統的に照合し、対象となる特約が付加されているか、既にお支払いが完了しているか等について確認しました。
- ・ 照合の結果、追加でお支払いできる可能性があるご契約について、担当者が目視による確認を行い、案内すべき事案を特定しました。

##### < 「支払情報統合システム」による調査の特長 >

- ・ 支払事由に関連のある医学的用語を用いて抽出することにより、あらゆる観点からお支払いの可能性のあるご契約を抽出することができます。例えば、がんについては、「胃がん」など病名だけでなく、「転移」や「浸潤」などがんの進行を連想させる言葉や、「放射線」や「骨髄移植」などがんの治療を連想させる言葉で抽出することによって、たとえ診断書にがんであることの明確な記載がない場合でも抽出することが可能です。
- ・ 担当者による判断の違いなどを排除し、均質な調査を行うことが可能です。
- ・ 診断書に記載されている情報をすべてテキストデータ化することにより、診断書に記載されている事項を漏れなく把握することができ、また異なる観点からのチェックも容易に可能です。
- ・ 今回の調査だけでなく、今後のご案内漏れの防止にも活用することができます。

#### 医学的用語の選定基準

種別	用語数	医学的用語の一例	用語選定に当たった観点
死亡保険金	112	死亡、永眠、逝去、death、脳死、死産、物故、鬼籍、心肺停止、剖検…	「死亡」を表す観点
高度障害保険金	3,376	視力障害、盲導犬、失語、人工声帯、流動食、寝たきり、臥床、歩行困難、全介助、四肢麻痺…	「両眼視力喪失」「言語機能障害」「終身常時要介護」などの状態を表す観点
特定疾病保険金	3,480	がん(癌・ガン・cancer)、転移、浸潤、放射線、ガンマナイフ、心臓マーカー、負荷心電図陽性、脳出血、ラクナ梗塞…	「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」の各状態を表す観点
⋮	⋮	⋮	⋮
合計	約19,000		

## 通院給付金の調査

通院給付金については、入院給付金をお支払いしたご契約のうち、通院特約が付加されているにもかかわらず通院給付金のご請求履歴がないご契約等をご案内すべき事案としました。

### (2) お客さまへのご案内方法

保険金等の請求のご案内にあたって画一的なお客さま対応を行った場合、お客さまに「自分の病気はそんなに重かったのか」といった無用のご不安を与える可能性があります。したがって、当社では、お客さまのご病状や反応または特約種類などに応じて、お客さまの心情に配慮しながら以下の対応を実施しました。また、お客さまからの照会に備え専用フリーダイヤルを設置し、ご照会に対し丁寧な対応を行いました。

#### 特定疾病保険金など

お客さまの病名に配慮する必要があることから、ダイレクトメールでお客さま自身に該当するかどうかのセルフチェックを行っていただくための「チェックシート」を送付したうえで、「チェックシート」がお手もとに到着するタイミングで本社保険金部の担当者から直接説明を行いました。

#### 高度障害保険金など

お客さまのご病状などについて確認したうえでご案内することが望ましいことから、支社・本社のスタッフが、原則としてお客さまを訪問して説明を行いました。

#### 通院給付金など

通院給付金などのように、支払事由が比較的単純な事案については、迅速なご案内を行うため、ダイレクトメールでご案内通知を送付したうえで、必要に応じて営業職員や支社・本社のスタッフがお電話や訪問などにより説明を行いました。

連絡が取れないお客さまに対しては、状況に応じて再度のご案内通知の発信や、平日夜間や土日祝日の電話連絡、留守宅へのチラシ投函などの対応を行いました。また、転居先不明によりご案内通知が還付となった場合は、役所（役場）への住所照会などにより、新住所を調査のうえあらためてご案内しました。

#### 4. 保険金・給付金の請求のご案内についての具体的な事例

保険金・給付金の請求のご案内に関する具体的な事例は以下のとおりです。

種別	内容	具体的な事例
特定疾病保険金	3大疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)と診断された際に、一時金をお支払いするもの。	<ul style="list-style-type: none"> <li>入院給付金のご請求を受けた際の診断書の傷病名が「消化管間質腫瘍」で入院給付金をお支払いしていたが、支払情報統合システムによる抽出の結果、同診断書の経過欄に悪性新生物(がん)である可能性がうかがわせる「転移」との記述が確認されたため、請求のご案内を行った。</li> <li>入院給付金のご請求を受けた際の診断書の傷病名が「うっ血性心不全」で入院給付金をお支払いしていたが、支払情報統合システムによる抽出の結果、同診断書の経過欄に「虚血性心疾患」を直接の原因としているとの記述があり、急性心筋梗塞の可能性も考えられたため請求のご案内を行った。</li> </ul>
高度障害保険金	病気やケガによって、所定の身体障害状態に該当した場合に、死亡保険金と同額の高度障害保険金をお支払いするもの。	入院給付金のご請求を受けた際の診断書の傷病名が「子宮瘤腫」であり、高度障害保険金についてはご案内を行っていなかった。支払情報統合システムによる抽出の結果、同診断書の経過欄に「ほぼ寝たきり」との記述があった。請求のご案内をしたところ、その後状態が悪化し「終身常に他人の介護を要する状態」に該当されていることが判明した。
通院給付金	5日以上入院をされ、その入院の原因となった傷病の治療を目的として、入院開始日の前日以前60日間または退院日の翌日以後120日間の通院に対して給付金をお支払いするもの。	7日間の入院について入院給付金をお支払いしたが、その後、その入院について通院給付金のご請求がなかったことから、お支払い対象となる通院の有無をご確認いただいた結果、退院後通院給付金のお支払い期間内に8日間通院されていたことが判明した。
手術給付金	病気やケガで、所定の手術を受けた場合に、お支払いするもの。	入院給付金のご請求を受けた際の診断書の既往症欄に、過去の手術に関する記載があったが、具体的な手術名や実施時期等がわからないため、追加で診断書をご提出いただいた結果、お支払いの対象となる手術であることが確認できた。
特定損傷給付金	不慮の事故による特定損傷(骨折・間接脱臼・腱の断裂)の治療を受けたときにお支払いするもの。	2件の契約にご加入のお客さまで、片方のご契約における入院給付金のご請求を受けた際の診断書に「胸椎圧迫骨折」との記載があった。支払情報統合システムによる照合の結果、入院給付金をお支払いした契約には特定損傷特約が付加されていなかったが、もう一方の契約(入院関係特約が付加されていない)に特定損傷特約が付加されていることが判明した。

5. 支払管理態勢等の強化に向けた取組み（再発防止策）

今回このような事案が発生した原因としましては、ご請求のお申し出からお支払いに至る各段階におけるお客さまの視点に立ったチェックサポート態勢、また、ご提出された診断書の内容から「他にもお支払いできる保険金等がないか」という観点で確認する仕組みが不十分であったと認識しています。

再発防止の具体策については、以下のとおりです。

項目	再発防止の具体策	実施時期
＜お客さまへの 情報提供について＞	保険金等のご請求に関する手続きやお支払いできる場合・お支払いできない場合などの具体例をまとめた冊子「保険金などのお支払いについて」のホームページへの掲載	平成18年6月
	冊子「保険金などのお支払いについて」のお客さまへの配布開始	平成18年9月
	全ご契約者宛、年1回送付している契約内容等を記載した「生涯設計レポート」における保険金等のご請求・お支払いに関する情報提供の充実	平成18年11月
	保険証券など大切な書類を保管でき、お問合せ先などをいつでも確認できる「生涯設計サポートファイル」の提供	平成18年12月
	給付金のお支払い時に送付している「給付金お支払明細」への請求のご案内に関する注意喚起メッセージの掲載	平成19年2月
	通院特約にご加入いただいているお客さまに対する「通院給付金請求勧奨チラシ」の配布	平成19年4月
	「ご契約のしおり」、「注意喚起情報」への保険金などの請求方法に関する記載の充実	平成19年4月
	ご契約内容毎にカスタマイズされた支払事由一覧を掲載した「給付事由明細」(仮称)の新設	平成20年4月 (予定)
＜ご請求に必要な 情報収集について＞	漏れなく請求書類をご案内できるよう請求案内システムの構築	平成18年9月
	保険金・給付金のご請求時における「保険金・給付金等チェックシート・チラシ」の手交	平成18年11月
	被保険者が受取人となる保険金等の代理請求特約の発売	平成18年12月
	診断書への3大疾病に関する証明項目の追加	平成19年2月
	営業職員の携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」上に「死亡保険金・給付金ナビゲーションシステム」を搭載(死亡保険金については平成19年7月から)	平成19年4月
＜広くご請求をいただく ための環境整備について＞	ご請求に際し、当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかったお客さまに対し診断書取得費用相当額(一律5千円)の負担を開始	平成19年4月
＜お支払事案の事後的な チェックについて＞	「支払情報統合システム」の実務での活用	平成19年10月
	「支払情報統合システム」に蓄積されたデータを用いた商品開発などへの有効活用の検討	今後検討

【保険金等の請求をご案内すべき事案の調査結果（団体保険）】

1. 調査対象

平成13年度～平成17年度の支払事由別件数 91,796件

2. 調査結果

請求のご案内を実施した結果、追加でお支払いすべき事案は、278件 9,961万円となりました。

3. 調査方法とお客さま対応

団体保険についても診断書のデータベース化を実施のうえ、医学的な観点から請求対象事案について確認、調査を行いました。その結果、追加でお支払いできる可能性のある事案について、お客さまへのご説明および請求のご案内を実施しました。

4. 支払管理態勢等の強化に向けた取組み（主な再発防止策）

再発防止策については、以下のとおりです。

項目	再発防止の具体策	実施時期
<社内体制の整備について>	支払業務に従事する職員が確実に個々の事象を確認するためのチェックシートを改訂	平成19年4月
	事後検証を実施する専属チームを設立し全件のお支払内容について再確認できる態勢を構築	平成19年6月
<お客さまへの情報提供について>	冊子「団体保険における保険金・給付金のお支払いについて」の作成と全ご契約者あて配付、及びホームページへの掲載	平成19年6月
	「契約内容通知書」「更新のご案内」「保険料案内」等、定期的にご提供する通知に、保障内容、お支払事由、照会先等を掲載	平成19年6月
	「支払請求書」を改訂し、他のご請求事由や他商品のご請求漏れが発生しないよう、お客さまにご確認いただくチェックシートを作成	平成19年8月

【保険金等の請求をご案内すべき事案の調査結果（財形保険）】

1. 調査対象・内容

平成13年度～平成17年度の支払事由別件数 1,307件

（うち、平成13年度～平成17年度に普通死亡の請求があり死亡給付金をお支払いした事案につい

て、災害死亡としてお支払いできるものでなかったか調査した件数 1, 223件)

(注) 財形保険は、死亡原因が災害死亡の場合に限り、積立金残高ではなく、既払込保険料の5倍相当額(財形給付金保険は2倍)をお支払いします。災害死亡でない場合は積立金残高をお支払いします。

## 2. 調査結果

請求のご案内を実施した結果、追加でお支払いすべき事案は、9件 5, 545万円となりました。

## 3. 調査方法とお客さま対応

普通死亡の請求があり死亡給付金をお支払いした事案について、災害死亡としてお支払いできるものでなかったか調査しました。その結果、追加でお支払いできる可能性のある事案について請求のご案内を実施しました。

## 4. 支払管理態勢等の強化に向けた取組み(主な再発防止策)

再発防止策については、以下のとおりです。

項目	再発防止の具体策	実施時期
<お客さまへの 情報提供について>	「支払請求書」への災害死亡時の事例等の記載による注意喚起の実施	平成19年4月
	「ご請求にあたって」という帳票を新設し、災害死亡に該当する具体的事例の掲載	平成19年4月

以上



# 「支払情報統合システム」による調査について

## 医学的情報の完全把握

診断書記載内容の  
テキストデータ化

■内勤職員等5,500名を動員し、診断書情報を入力

約253万枚の診断書  
(過去5年分)

## 網羅性・均質性の確保

医学的用語による抽出

■医学的用語によりお支払いの可能性を窺わせる契約を抽出

約19,000語で  
キーワード検索

契約データとの照合

■保障内容やお支払い情報との照合

過去のご契約情報・お支払い情報との照合

■通院給付金の個別調査

## 専門的・重層的な確認

専門職員による  
対象契約の特定

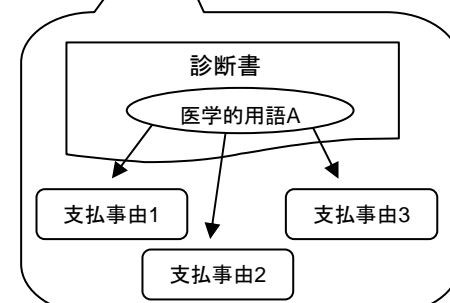
■支払事由ごとに複数回にわたるチェックを実施

基本用語約4,500語  
(同義語含め約19,000語)  
【同義語の例】

癌 = がん、ガン、CA、cancer  
腹膜透析 = CAPD  
骨肉腫 = 悪性骨形成性腫瘍、osteosarcoma

【キーワード検索用語(約19,000語)の一例】  
疾病名、治療方法、身体の状態など支払事由に関連する  
医学的用語を幅広く抽出

種別	医学的用語の一例
死亡保険金	死亡、永眠、逝去、death、脳死、死産、物故、鬼籍、心肺停止、剖検...
高度障害保険金	視力障害、盲導犬、失語、人工声帯、流動食、寝たきり、臥床、歩行困難、全介助、四肢麻痺...
特定疾病保険金	がん(癌・ガン・cancer)、転移、浸潤、放射線、ガンマナイフ、心臓マーカー、負荷心電図陽性、脳出血、ラクナ梗塞...
⋮	⋮



## 調査の特長・効果

### 【正確性の確保】

・約19,000語にのぼる医学的用語により、お支払いできる可能性のある全契約を網羅的に抽出し、さらに検証システム上抽出の根拠となった医学的用語をすべて表示させることにより、担当者が漏れなく確度の高い確認を行うことが可能。

### 【広範囲で多面的な調査】

・一つの医学的用語から、お客さまご加入の全ての契約について、複数の支払事由を抽出することが可能。専門知識を持つ複数の担当者によるチェックを組み合わせることにより、網羅的かつ多面的な検証を実現。

### 【迅速な調査・案内】

・該当契約の抽出・契約チェック・案内管理を系統的にサポートすることにより、本来高い専門知識が必要な約421万件の調査を限られた時間で行い、案内することが可能。

### 【継続的な請求案内漏れ防止機能】

・今後「支払情報統合システム」を通常の支払実務に組み合わせて活用することにより、継続的に高いレベルでの請求案内漏れ防止が実現可能。

# 「お客さまへの請求のご案内」について

## 給付種類ごとの特性を踏まえた個別案内対応の実施

抽出した事案について、多様な方法・複数回・継続的なご連絡

### 丁寧なお客さま対応の実施

#### ■ 本社支払担当者によるご案内 (特定疾病保険金等の事案)

- ・DMの郵送
- ・本社担当者によるコールと詳細のご説明

#### ■ 個別の訪問によるご案内 (障害状態の確認が必要な事案)

- ・ご確認シートの郵送
- ・担当者が訪問し、お客さまの状態を確認

#### ■ DM、電話・訪問によるご案内

- ・DM郵送前の事前コール
- ・DMの郵送
- ・到着確認とご案内コール
- ・ご連絡が不能なお客さまへの個別訪問

お客さまとの対応履歴を完全データベース化

「ご連絡が取れないお客さまへの対応

手続未了の場合

→訪問・電話による再確認・  
請求のご案内

住所・電話番号は把握するも  
連絡が取れない場合  
→平日夜間・土日の電話  
によるご案内

一度も連絡が取れない場合  
→訪問によるご案内の継続  
とお知らせの投函

連絡先不明の場合

→市役所・役場などへ照会

## 全てのお客さまへの 情報提供、請求のご案内

お客さまへの情報提供の充実

「保険金などのお  
支払いについて」  
の送付



「生涯設計レポー  
ト」の送付



「請求勸奨チラシ」  
の送付



「ご契約者総訪問  
活動」の実施

<広くご請求をいただくための環境整備について>

平成19年4月 診断書取得費用相当額(一律5千円)の負担開始 (支払事由非該当の場合)