

平成 28 年 6 月 30 日

保険金等の支払漏れ等が判明し、追加でお支払いした件数・金額(平成 27 年度)

平成 27 年度に簡易保険の契約について保険金等のお支払いを行った事案に関し、支払漏れ等(支払漏れ(※1)・請求案内漏れ(※2)等)が判明し、平成 27 年度に追加的なお支払いを行った事案は以下のとおりです。

(※1)支払漏れ : 保険金・給付金の請求時に提出された診断書等に記載された内容から、支払対象と判断することが可能であった事案(事務ミス等により本来支払うべき金額より少なくお支払いしていた事案)

(※2)請求案内漏れ : 保険金・給付金の請求時に提出された診断書等に記載された内容から、請求を受けた保険金・給付金以外にも支払える可能性がある保険金・給付金があったにもかかわらず、通常の検証作業(原則として当初のお支払いから 1 か月以内)で把握できず、後日請求案内のうえ追加支払を行った事案

	平成 27 年度 合計	支払漏れ等を把握し、追加的に支払ったもの (内部発見)	お客さま等からの申出・照会により、支払漏れ等が判明し、追加的に支払ったもの (外部発見)
件数 〔単位:件〕	482	461	21
金額 〔単位:百万円〕	33	29	4

※上表のほか、平成 26 年度以前に保険金等のお支払いを行った事案に対し、平成 27 年度に追加的なお支払いを行った事案が 15,738 件・2,481 百万円ありました。

<確実に保険金等をお客さまにお届けするための主な取組>

(株式会社かんぼ生命保険のホームページへ)

平成 27 年度にお支払いした保険金等は、かんぼ生命の契約と簡易保険の契約を合わせ約 8.5 兆円となりました。

- 平成 26 年度以前に保険金等のお支払いを行った事案に対し、平成 27 年度に追加的なお支払いを行った事案(15,738 件・2,481 百万円)のうち、過去にご請求いただいた事案について改めて検証のうえお客さまへご案内する取組(平成 24 年 11 月 13 日報道発表)により追加支払を行った事

案は、731件・336百万円です。また、お客さまにより丁寧にご請求のご案内等を行う取組(支払サービス向上プロジェクト)において追加支払を行った事案は、12,233件・1,541百万円です。

<過去のご請求への取組(保険金の請求案内等に関するお客さま対応の実施について)>

(株式会社かんぽ生命保険のホームページへ)

(ご参考)

<保険金等の支払漏れ等が判明し、追加でお支払いした件数・金額(当初支払年度別)>

(株式会社かんぽ生命保険のホームページへ)