

## 支払漏れ等が判明し、追加でお支払いした保険金等の件数・金額(令和2年度)

令和2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、令和2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カ月以内)で把握できず、後日請求案内の上、追加支払を行った事案。

|                | 令和2年度<br>合計 | 支払漏れ等を把握し、追加的に支払ったもの<br>(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<br>(外部発見) |
|----------------|-------------|--------------------------------|---|
| 件数<br>〔単位:件〕   | 120         | 103                            | 17  |
| 金額<br>〔単位:百万円〕 | 17          | 13                             | 4   |

※上表のほか、令和元年度(平成31年度)以前に保険金等のお支払いを行った事案に対し、令和2年度に追加的なお支払いを行った事案が514件・84百万円ありました。

※お支払い金額は百万円未満を切捨てで表示しています。

・令和元年度(平成31年度)以前に保険金等のお支払いを行った事案に対し、令和2年度に追加的なお支払いを行った事案(514件・84百万円)のうち、お客さまにより丁寧にご請求のご案内等を行う取り組み(支払サービス向上プロジェクト)において追加的なお支払いを行った事案は、310件・31百万円です。また、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り組み(平成24年11月13日報道発表)により追加的なお支払いを行った事案は、22件・5百万円です。

<お客さまに確実に保険金等をお受け取りいただくための主な取り組み >

(株式会社かんぽ生命保険のホームページへ)

お客さまに確実に保険金等をお受け取りいただくため、お客さまへのご案内の充実などの取り組みを行っています。

<過去のご請求への取り組み(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)