

## 東京海上日動・損保ジャパン

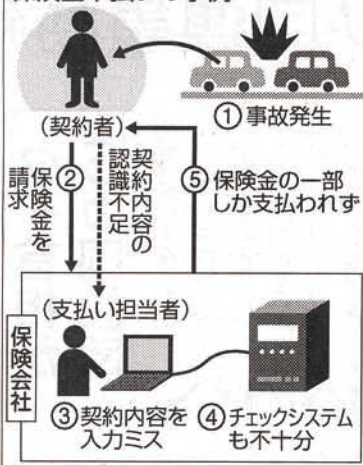
# 特定分野のみ不払い対策

## 数年前から 大部分は放置

損害保険会社で保険金の不払いが大量に発生している問題で、東京海上日動火災保険と損保ジャパンが、数年前に一部の保険で不払いの可能性に気付いて対策をとりながら、他の大部分の分野では手を打っていないことが分かった。両社とも「不払いの全体像を把握したのは今年2月以降」としているが、対策をとった分野ではほぼ不払いを防いでおり、なぜ他分野を放置したのが問われそうだ。

(多田敏男、野島淳)

### 保険金不払いの事例



### ■ 主な損保の保険金不払い件数 (過去3年分)

	対人賠償	人身傷害	全体の件数
東京海上日動	0	0	1万7934
損保ジャパン	7	77	2万7260
三井住友海上	1587	220	2万5091
あいおい損保	2470	308	2万9526
日本興亜損保	5976	1417	2万2087

不払いは自動車保険、火災保険など各分野で発生している。保険の本体に付加した「特約」部分での支払いの有無を点検するシステムが整っていない。ところが東京海上は01年1月、ジャパンも03年2月に、自動車保険の

「対人賠償」と「人身傷害」の臨時費用の支払いについてだけ、支払い漏れがあるとコンピュータの画面上に警告を出し

て担当者知らせるシステムを導入していた。両社によると、これが不払い防止に大きな効果を上げ、この分野の過去3年間の不払いは東京海上がゼロ、ジャパンは84件だった。数千件のほ

うに他社に比べ極端に少ない。このシステムの導入はこの2分野に限られ、事故車の代車費用の特約など大半の分野で同じ対策をとっていない。このため、他分野の不払い件数は他の大手損保と同水準になっている。

損保の不払い問題は、2月に中堅損保の富士火災海上保険で発覚。大手損保各社は「これで初めて気がついて社内調査に乗り出した」と主張していた。

「なぜほかの特約でも対策をとらなかったのか不明だ。年内にもすべてのシステムを改修する」とそれぞれ話している。

早い時期に一部分野だけに対応策をとっていたことについて、東京海上は「当時不払い発生の危険性をどこまで認識していたのか、よくわからない。結果として対策が不