

弊社に対する行政処分について

本日、弊社は金融庁より、保険業法第132条第1項の規定に基づく行政処分（業務改善命令）を受けました。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、お客さまならびに関係者のみなさまに多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

行政処分の内容等は下記の通りですが、今般の処分を厳粛に受け止め、今後かかる事態を再び招かぬよう全社をあげて再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

記

1. 保険業法第132条第1項の規定に基づく業務改善命令の内容

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

経営陣が、保険金等の支払漏れ（保険事故が発生し、主たる保険金等の支払は行われているにもかかわらず、保険会社が他の保険金等について保険契約者等から請求がなかった等のため支払っていなかったことをいう。以下同じ。）等を未然に防止するための保険金等支払管理態勢の整備について、主体的かつ統一的に関与する態勢の改善及び強化を図ること。

(2) 内部監査態勢等の改善及び強化

保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の実施状況やその実効性を自ら検証していくための内部監査態勢等の改善及び強化を図ること。

(3) 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直し及び改善

保険金等の支払漏れ等の発生原因分析に基づき策定した再発防止策等を確実に実施するとともに、その実効性を自ら検証し、必要な見直し及び改善を図ること。

(4) 上記(1)から(3)について、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を平成20年8月1日（金）までに提出し、以後、業務改善計画の実施完了までの間、計画の進捗及び実施並びに改善状況をとりまとめ、6ヶ月毎に報告すること。

2. 行政処分の理由

(1) 以下のような多数多額の保険金等の支払漏れ等が認められたとの指摘を受けました。

保険金等の請求に必要な診断書等(以下「診断書等」という。)に記載された入院、手術等に関する情報の見落とし又は見誤り等により、本来、支払われるべき保険金等が支払われていなかった事例

診断書等に記載された内容から、請求を受けた保険金等以外にも支払える可能性がある保険金等があったにもかかわらず、契約者等へ請求が可能な保険金等があることを案内していなかったことから、他に支払可能であった保険金等が支払われていなかった事例

複数の保険契約の加入がある契約者等から、一部の契約について保険金等の請求を受けた場合に、当該契約以外の契約に基づいて支払える可能性がある保険金等があったにもかかわらず、契約者等へ請求が可能な保険金等があることを案内していなかったことから、他の契約に基づき支払可能であった保険金等が支払われていなかった事例等

(2) こうした事例が発生した要因として、以下のようなものが認められるとの指摘を受けました。

経営陣をはじめ会社全体として、保険金等の支払漏れ等の発生を防止することの必要性の認識が不十分であった。

特に、契約者等に対して請求案内を行うことの重要性についての認識が不十分であった。

保険金等の支払漏れ等に焦点を当てた実効性のある内部監査が実施されていなかった。このため、多数多額の保険金等の支払漏れ等が発生している事実を内部監査部門が把握していなかった。

保険金等の支払漏れ等を未然に防止するために必要なシステムの整備、漏れなく請求案内を行う事務プロセスの整備、支払査定者間の相互チェックなど人為的ミスを排除するための態勢整備に不備が見られた。

保険金等の支払事由の特性等を考慮した支払担当者等に対する研修及び教育態勢が不十分であった。

保険金等の請求漏れを未然に防止するための契約者等に対する注意喚起や具体的な保険金等の請求方法についての情報提供といった契約の保全業務態勢が不十分であった。

(3) 保険金等の支払漏れ等の発生原因分析に基づく再発防止策等が策定され、その実行に着手するなど一定の業務改善は認められたが、再発防止策等についての内部監査部門等による実効性の検証を終えていないなど、未だ業務改善は途上段階にあり、業務改善プロセスの定着を図っていく必要があると認められたとの指摘を受けました。

3. 再発防止策と今後の対応策（実施状況および予定）

弊社ではこれまで以下の再発防止策を順次進めてきておりますが、今般の行政処分を厳粛に受け止め、改めてお客さま保護の観点等からこれらの効果を確認するとともに、皆さまからの信頼回復に向けて、さらに実効性の高い取組みを検討・推進してまいります。

また、業務改善命令の中で示されている経営管理（ガバナンス）態勢ならびに内部監査態勢等の改善及び強化につきましても、改善計画策定の中で今後の対応策を検討し、速やかに実施してまいります。

項目	再発防止の具体策	開始時期
＜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」の新規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充実	平成19年2月
	冊子「保険金などのお支払いについて」の全ご契約者への郵送開始（「団体保険における保険金・給付金のお支払いについて」は平成19年5月から）	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
	入院給付金等の請求時に、通院特約にご加入いただいているお客さまに対して「通院給付金請求勧奨チラシ」を配付	平成19年4月
	お客さまからのお支払い内容に関する照会に対応する保険金・給付金専用コールセンターの設置	平成20年1月
	お客さまに直接ご説明する営業職員からの保険金・給付金の請求に関する照会に対応する営業職員用ヘルプデスク（コールセンター）の設置	平成20年1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「保険金などをもれなくご請求いただくために」（給付事由明細）の新設	平成20年5月
＜ご請求に必要な 情報収集について＞	ご請求に必要な書類を漏れなくご案内するための請求案内システムの構築（複数の契約にご加入の場合の自動名寄せの実施等）	平成18年9月以降順次
	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
	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＞	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
	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（診断書原本1枚につき一律5千円）のお支払いを開始	平成19年4月
＜内勤職員のスキル向上 について＞	全社的に保険金・給付金支払業務を中心とするアンダーライティング業務に精通した人材を育成していくための制度として、「事務・アンダーライティングアカデミー」を創設	平成19年11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」の実務での活用を開始	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

4．責任の明確化

今般の業務改善命令に基づく業務改善計画の策定にあわせて、本件に関する役職員の責任を明確化し、厳正な社内処分を実施します。

以上