

平成17年11月25日

各位

明治安田損害保険株式会社

弊社に対する行政処分について

明治安田損害保険株式会社（社長 西 清二）は、本日、付随的な保険金の支払漏れに関し、金融庁より保険業法第132条第1項の規定に基づく業務改善命令を受けました。

ご契約者および関係者の皆さまに多大なご迷惑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、下記のとおりでございますが、弊社では今回の処分を厳粛に受け止め、全社をあげて再発防止に取り組んでまいります。

記

1. 命令の内容

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

付随的な保険金の支払漏れが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する体制の整備

付随的な保険金の支払状況についても、適切に点検・内部監査等が実施されるとともに、その結果が経営陣に報告され、問題を認識した場合に、速やかに業務運営全般を是正する態勢の構築

(2) お客さまに対する説明態勢の見直し・整備

パンフレット等の資料について、お客さまに対しどのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

お客さまにご案内する保険金請求書等の書面について、保険金を請求する事案が発生した際に、お客さまに対して、どのような保険金が付随しているのかをご案内できるものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

(3) 商品開発態勢の見直し・整備

商品発売及び改定前に、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門その他関連部門相互における、保険金の支払漏れが生じないための連携体制の構築

(4) 支払管理態勢の検証・見直し

支払事務工程の検証を行った上、必要な見直しを行うこと

システム、帳票類、規定・マニュアル類等の支払事務に係る手続き・書式等の検証を行った上、必要な見直しを行うこと

支払事務関係者に対する教育・研修の徹底

ご契約者から過去の保険金の支払漏れに係るご照会が行われた場合、速やかに対応を行うための体制の整備、並びに、保険会社として過去の保険金の支払漏れの遺漏がないよう検証できる体制の整備

2. 処分の理由

(1) 付随的な保険金の支払漏れ件数が多数にのぼる等、ご契約者への被害を広範に生じさせた。また、事業方法書、普通保険約款に定めた事項に基づいた保険金支払が行われていなかった。

(2) 経営陣は付随的な保険金の支払いに係る特性に応じた態勢整備の必要性に対する認識を十分に有しておらず、その整備を率先して行ってこなかった。また、経営陣は、

適切な保険金支払いの重要性の認識が不十分であり、支払漏れを一部の項目の保険金で発見した場合においても他の保険金の支払漏れの有無を点検していない等、支払管理態勢の整備に向けた取組みが不十分であった。

- (3) 事務工程やシステム対応等を含めた支払事務に係る手続き等の適切な整備、正しい商品知識の徹底が不十分であり、適切に業務運営を行う態勢が十分に整備されていなかった。管理部門等は、付随的な保険金の支払いの適切性の認識が不十分であり、主たる保険金とは別に、付随的な保険金の支払いが適切に行われているかに至るまで点検する態勢が整備されていなかった。
- (4) 商品開発時において、損害賠償責任に係る典型的な損害保険とは異なる性質を持つ付随的な保険金を支払う商品が開発されているにもかかわらず、付随的な保険金の支払漏れを防止する為の関連部門の連携体制が、十分に構築されていなかった。
- (5) 以上のように、今般の付随的な保険金の支払漏れの発生原因は、個別事案の処理に関するものに留まらず、付随的な保険金にかかる商品開発から支払管理に至る態勢の不備に基づくものであり、経営管理（ガバナンス）態勢や内部管理態勢の欠如といった構造的な問題に起因すると認められる。

3. 再発防止策

- (1) 経営陣が、保険金支払管理態勢等のチェックに適時、適切に関与するなど、経営管理態勢を強化してまいります。
- (2) 保険金支払いに係るお客さま向け各種ご案内等につきまして、必要な改訂を行うとともに、今後ともわかりやすい資料づくりに取り組んでまいります。
- (3) 今後の商品等の開発・改定にあたっての、商品開発部門と保険金支払部門等との連携体制を強化してまいります。
- (4) 保険金支払いに係る事務フローや帳票等の見直しを実施するとともに、システム面を含めたチェック機能の強化をはかってまいります。また、職員の教育・研修体制を充実させてまいります。

当社では、本件に関しまして、これまでも上記の取組みを行ってまいりましたが、今般の行政処分を厳粛に受け止め、さらなる保険金支払態勢の再整備を行い、二度とこのような事態を発生させないよう全社をあげて取り組んでまいります所存であります。

4. 社内処分

今般の行政処分をふまえ、関係者に対し厳正な社内処分を行う予定であります。

なお、付随的な保険金の支払漏れのありましたご契約者のみなさまへは、転居先不明等の事情のある場合を除き、追加お支払いをほぼ完了しておりますが、引き続き、本件に関する照会窓口を設置し、お客さまからのお申し出等に迅速・的確に対応してまいります所存であります。

【お客さま専用お問い合わせ窓口】

<フリーダイヤル> 0 1 2 0 - 5 8 8 - 9 2 4

<受付時間> 午前9時～午後5時（土・日・祝日を除く）

携帯電話・PHSからもご利用いただけます

以 上