

## 弊社に対する業務改善命令について

2005年11月25日

弊社は、本日、保険金の一部支払漏れに関し金融庁より下記内容の業務改善命令を受けました。本件に関しまして、お客様および関係先の皆様にご心配とご迷惑をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。

保険金の一部支払漏れにつきましては、弊社としてこれまでも原因究明ならびに再発防止に真摯に取り組んでまいりましたが、今般の行政処分を厳粛に受け止め、改めて保険金支払態勢の再整備を中心とした再発防止策を全社挙げて徹底してまいります。

なお、社内処分につきましては、現在検討中ではありますが、責任の所在を明確にして厳正に実施する所存であります。

### 記

#### 1. 業務改善命令の内容

##### (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) 顧客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、顧客に対して、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。

顧客に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、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかを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（例えば、上記(2)及び下記(4)において掲げた点等、商品発売前に検討すべき具体的な項目の整理を含む）

##### (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

契約者から過去の保険金の支払漏れに係る照会が行われた場合、速やかに対応を行うことができる体制の整備、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に検証できる体制の整備

- (5) 上記(1)から(4)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18年1月13日までに提出すること。
- (6) 業務改善計画の実施終了までの間、計画の進捗・実施及び改善状況をとりまとめ、改善計画提出後6ヶ月毎に報告すること。

## 2. 処分の理由

- (1) 当社から報告したのものも含め、損害保険会社各社から報告された付随的な保険金の支払漏れ件数が極めて多数にのぼる等、契約者への被害が広範に生じていた。また、保険業法第4条第2項第2号に掲げる事業方法書、同項第3号に掲げる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。

以 上