

平成19年3月14日
ニッセイ同和損害保険株式会社

弊社に対する業務改善命令について

ニッセイ同和損害保険株式会社は、本日、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。ご契約者及び関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけいたしますことを、深くお詫び申し上げます。

業務改善命令の内容は下記の通りでございますが、弊社では今回の命令を厳粛に受け止め、再発防止と信頼回復に全社を挙げて取り組む所存でございます。

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

保険金の不適切な不払い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態勢を構築すること。

保険金の不払い状況に係る問題についても、適切に実態を把握し、改善が行われる実効性のある内部監査態勢を構築すること。

(2) 保険金支払管理態勢の改善・強化

公正かつ的確な審査体制・手続きの確立を含め第三分野商品に係る保険金支払管理態勢を整備すること。

第三分野商品に係る保険募集業務、保険金支払業務等の顧客対応に係る全ての業務の検証を行った上で、適切な業務運営を行うための規定・マニュアル等の必要な見直し・改善を行うこと。

第三分野商品に係る支払事務関係者に対する教育を徹底すること。

判明した保険金の不適切な不払いについて、迅速かつ適切な顧客対応を図るための態勢を整備すること。

(3) 契約者保護、契約者利便の改善・強化

第三分野商品に係る適切な保険募集や顧客説明を行うための社員及び代理店に係る管理態勢を確立すること。

苦情を含む商品販売後の事後検証を可能とする実効性のある態勢を整備すること。

苦情に関する情報等の透明性を高めること。

(4) 法令等遵守態勢の改善・強化

法令等遵守態勢の見直し・改善を図ること。

法令等遵守の企業風土を醸成させるための徹底的な研修の実施及びその後の定期的なフォローアップ研修の実施を図ること。

2. 業務改善命令の理由

(1) 第三分野商品の特性として留意すべき要素(「始期前発病」の判断又は「健康状態告知」の認定等)を勘案しない不十分な支払査定マニュアル等が用いられていた。不払いとする際の認定基準や手続きも確立されておらず、支払判断が担当者の裁量に大きく委ねられていた。

(2) 約款解釈や支払査定マニュアルの作成等を行うに際し、商品開発部門と支払管理部門等の連携が不十分であった。このため、商品特性を踏まえた支払時の適切な事務フローが十分に構築されていなかった。

(3) 第三分野商品の特性等に配慮した研修・教育・指導が不足していた。また、支払査定担当者等の人材育成が不十分であったため、担当者等の商品理解が不足したまま支払業務が行われていた。

(4) 保険金支払管理部門等による不払事案の検証プロセスは第三分野商品の特性を踏まえておらず、十分に機能していなかった。また、苦情の分析を通じた業務の検証・改善も十分に機能していなかった。このように、事後検証の機能発揮は不十分であった。

(5) 第三分野商品の不払いを検証するための内部監査が十分に機能していなかった。したがって多数の保険金の不適切な不払いが発生している問題を内部監査部門は把握していなかった。

(6) 第三分野商品の特性に関する問題認識等が不足していたため、保険金の不適切な不払いが多数発生し、極めて重大な問題となっていることを経営陣は把握していなかった。

3. 再発防止策と今後の対応

弊社におきましては、今般の事態を真摯に受け止め、適切なお取り扱いを確実なものとする観点から、既に着手している再発防止策も含め、今後、さらなる経営管理態勢及び保険金支払管理態勢の強化に向け、以下の取り組みを進めてまいります。

これらの取り組みを通じて、経営品質の向上と契約者保護、契約者利便の強化に努めていく所存です。

(1) 保険金支払管理態勢に係る取締役会等の関与

第三分野商品について、保険金お支払いの対象外となった案件の担当役員による検証及び取締役会への報告

「業務品質向上委員会」(委員長:社長、H18年10月設置)における募集・事務・支払など業務全般に亘る改善事項の検討・実施

(2) 内部監査態勢の強化

内部監査項目の見直しと監査要員の増強

保険金支払部門等への監査強化

(3) 保険金支払査定時における態勢の整備・強化

「医療保険金支払グループ」(H19年4月設置予定)による第三分野商品の保険金支払業務の一元化

提携医療調査機関の利用強化、顧問医の充実など医療調査体制の整備・強化

第三分野商品に係る公正かつ的確な支払査定実務の確立及び支払事務工程の整備

保険金をお支払いできないこととする場合の決裁権限の明確化

第三分野商品に係る規定・マニュアルの改善・充実

支払査定担当者への教育・研修の充実

(4) 保険金支払査定後における態勢の整備

保険金お支払い等に係る苦情分析・事後検証の強化及び継続的な業務改善への反映

「保険金支払サービス審査会」(委員長:社外弁護士、H18年10月設置)による

保険金をお支払いできなかった案件に係る苦情事案の適切性審査

(5) 募集及び告知の段階での態勢整備

告知の重要性など第三分野商品の特性に応じた適切な説明態勢の強化及び募集文書・ツール等の見直し

営業社員・代理店への第三分野商品の保険募集や顧客説明に係る研修の充実

第三分野商品について、所定の研修を修了し認定を受けた代理店のみ販売可能とする制度の導入(平成19年1月)

4. 社内処分

関係役職員に対して、厳正な人事処分を実施いたします。

以上