

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、二度とこの様な事態を招かぬよう再発防止に全社を挙げて取り組む所存でございます。

なお、当件に関しまして、次の通り、お客さま専用のお問い合わせ窓口を設置し、お客さまからのご照会・ご質問に対応いたしております。

【お客さま専用お問い合わせ窓口】

0120-558-377

- ・受付時間：9：00～18：00（土・日・祝を除く）
- ・携帯電話、PHSからもご利用いただけます。

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
- (2) 顧客に対する説明態勢の見直し・整備

パンフレット・保険金請求書等について、どのような保険金が付随しているのかわかり易い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

保険金の支払漏れが生じないための、関連部門相互における商品発売等の前の連携体制を構築すること。

- (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。

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・研修を徹底すること。

過去の保険金の支払い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を整備し、並びに遺漏なく検証できる体制を整備すること。

2. 業務改善命令の理由

- (1) 弊社を含めた損害保険会社による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、支払管理態勢の整備に向けた取り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、損害賠償請求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. 再発防止策と今後の対応

本件につきましては、引き続き追加保険金のお支払いを急ぎ進めますとともに、再発防止のために、下記の対応を実施してまいります。

- (1) 保険金等支払いに関する規定の整備・見直し及び経営陣の関与の充実
- (2) 保険金等支払状況等についての代表取締役・取締役会への報告態勢の充実
- (3) 顧客説明書類等の検証・見直しを含む顧客に対する説明態勢の充実
- (4) 商品開発時における商品開発部門等との連携の強化
- (5) 保険金等支払管理態勢の強化
 - 保険金等支払管理部門の新設及び内部監査の充実
 - 保険金等支払チェック態勢の強化
 - イ．システムのチェック態勢の強化
 - ロ．保険金等支払時及び支払後のチェック態勢の強化
 - ハ．支払事務の手続き・書式等の改善・充実
 - ニ．社員教育・研修の実施・充実
 - 保険金等支払状況等の照会への対応態勢の充実

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