

各位

明治安田生命保険相互会社

## **弊社に対する行政処分について**

明治安田生命保険相互会社は、本日、金融庁より保険業法第133条に基づく「業務停止命令」および同法第132条第1項に基づく「業務改善命令」を受けました。

今般の再度の行政処分につきましては、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、お客さまの信頼を損ねる結果となりましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

行政処分の内容等は、下記の通りでございますが、弊社では今回の処分を厳粛に受け止め、業務改善計画を策定のうえ、全社をあげて再発防止ならびに抜本的な経営改善策に取り組んでまいります。

### 記

#### I. 行政処分の内容

##### 1. 命令の内容

###### (1) 業務停止命令

- ① 保険業法第3条第4項の免許に係る保険契約の締結及び保険募集の業務（自動継続による契約の更新を除き、生命保険募集人に委託しているものを含む。）を平成17年11月4日から平成17年11月17日までの間停止すること。
- ② 経営管理体制の抜本的な改善が、業務改善計画の実施状況によって確認されるまでの間、保険業法第98条第2項及び第123条第1項の規定に基づく認可の申請並びに同条第2項の規定に基づく届出に関する業務を停止すること。

###### (2) 業務改善命令

- ① ガバナンスの改善・強化
- ② 契約者保護
  - ア 保険金等の支払管理態勢を抜本的に見直すこと。
  - イ 苦情対応・処理態勢及び不祥事件処理態勢の抜本的な見直し・強化を図ること。
  - ウ 顧客保護、顧客利便にかかわる体制・規定等の総点検を実施し、是正が必要な場合は直ちに行うこと。また、契約者保護・利便に直接かかわる各部において、毎年運営方針を作成・明らかにし、実施状況の評価・公表を行うこと。
  - エ 不適切な保険募集行為を防止するための保険募集管理態勢の抜本的な見直し・改善を行うこと。
  - オ 保険金部、法務部の組織態勢の抜本的な見直し・刷新を図ること。
- ③ 株式会社明治安田生命保険代理社（以下、「代理社」という。）に対する本社の経営監視機能の強化
- ④ 業務停止命令、業務改善命令に至った問題等の原因となった役職員の責任の明確化

##### 2. 根拠となる法令の条項

保険業法第132条第1項及び第133条

## II. 行政処分の原因となった事実

### 1. 法令違反等

#### (1) 不適切な保険金等の不払い

- ① 平成12年度から16年度の過去5年間において、本来保険金等を支払うべきであったにもかかわらず、支払いがなされていない保険金等が1,053件認められた。
- ② 上記以外で、被保険者ががん告知を受けるまで、がんにかかわる割増給付金と一般給付金の差額等について、契約者からの申し出がないにもかかわらず当社の独自の判断により支払留保するという、約款の規定にはない取扱いを行い、留保事由が既に消滅した後においても未払いのままとなっている給付金が多数認められた（保険業法第133条第1号に該当）。

#### (2) 保険募集上の法令違反

過去分の早期解約・失効契約等について、告知を妨げる行為、特別の利益の提供などが認められ、法令に定める届出を期限内に行っていないものも認められた。

#### (3) 業務改善命令への対応遅延

経営陣は、不適切な保険金等の不払いが詐欺無効以外にも行われていた可能性を認識していたにもかかわらず、過去の検証及び査定基準の見直しへの対応が遅延したものと認められた。

### 2. 内部管理態勢及び経営管理態勢上の問題

保険金等の支払いは保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず、保険金等支払管理態勢、法令遵守態勢や内部管理態勢に重大な問題が多数認められた。

#### (1) 経営管理態勢

業務執行にあたる代表取締役、取締役及び取締役会並びに監査役及び監査役会は、不適切な保険金等の不払いに関し、本来果たすべき機能を発揮していなかったものと認められた。

#### (2) 不祥事件処理態勢

不祥事件処理において、担当部が不適切事象を把握していたにもかかわらず、調査が不十分なまま不問としている事例が認められるなど、十分に機能していないと認められた。

#### (3) 苦情処理態勢

申し出のあった苦情について、原因分析や再発防止策の検討が十分行われていないほか、告知義務違反教唆の疑いのあるもののうち、事実関係を調査しないまま保険金等を不払い等に行っている不適切な事例が認められた。

#### (4) 内部監査態勢

内部監査について十分な人材配置・育成が行われておらず、内部監査部門の独立性が確保されておらず業務の適切性を検証する態勢が欠如していることが認められた。

#### (5) 代理社に対する経営監視機能

子会社である代理社において、取扱募集人の保険契約者への特別利益の提供、保険契約申込書等の代筆行為に係る組織的な関与など、不適切な業務行為が認められた。また、平成15年に「代理社改善計画」を策定したが、これらの対応策は実効性を欠いていた。

代理社においてコンプライアンス意識の徹底に対する取組みが不十分であることに加えて、当社の代理社に対する一元的な管理・監督を行う仕組みが構築されていないことが認められた。

### 3. その他の不適切な取扱い

#### (1) 不適切な顧客対応マニュアル

告知義務違反教唆があっても告知義務違反を問うと解釈される不適切な記述などが認められるマニュアルを保険金部及び法務担当部において作成し、支社等に配布するなど、告知義務違反教唆を軽んじる風潮を助長したものと認められた。

#### (2) 時効経過契約の取扱い

時効に関する通知文書の内容及び発信頻度などに旧明治生命契約と旧安田生命契約に差異が認められ、契約者間の公平性を著しく欠いているものと認められた。

#### (3) 解約処理手続き

解約処理手続について、顧客の意思確認から手続きの開始までに長期間を要しているものが多数認められた。

## Ⅲ. 再発防止と今後の対応策（実施状況および予定）

3月に策定いたしました業務改善計画に沿って、ご契約者保護の観点等から、以下の各改善事項について取り組んでまいりました。（詳細については別紙をご参照ください）

### 1. 不適切な不払いに対する再発防止策

- |                               |            |
|-------------------------------|------------|
| ①支払査定基準の見直し                   | ②支払業務運営の改善 |
| ③支払業務に関する社内・社外のチェックの強化        |            |
| ④支払に関するお客さまへの説明の充実とご照会への的確な対応 |            |

### 2. 経営管理態勢の改善・強化

- |                   |               |
|-------------------|---------------|
| ①経営層に対するチェック機能の強化 | ②お客さまの声を経営に反映 |
| ③業務全般のチェック機能の強化   |               |

### 3. 保険募集管理態勢の改善・強化

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| ①正しい告知をいただくための対応 | ②営業職員制度の見直し |
| ③募集適正化の推進        | ④適正な人事考課の確立 |

これらに加え、以下の経営管理態勢の抜本的な改革を検討してまいります。

### 1. 委員会等設置会社への移行の検討

ガバナンスの強化を目的として、委員会等設置会社への移行を検討してまいります。

### 2. 総代会改革

#### (1) 総代会運営の改革

多様なご意見を経営に反映させるべく、総代選考方法も含め運営の抜本的な改革を検討してまいります。

#### (2) 総代報告会の実施

経営情報提供機会および会社に対する提言機会を拡充し、経営チェック機能を強化するため、定時総代会とは別に、総代報告会を実施いたします。

### 3. 保険金等不払いに関する不服申立制度の導入の検討

保険金等が不払いとなったお客さまが、中立的な第三者を介して不服を申し立てられる制度を検討してまいります。

## Ⅳ. 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、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いたします。

以上

## 再発防止にむけたこれまでの取組み

### 1. 不適切な不払いに対する再発防止策

#### ① 支払査定基準の見直し

- 免責事由「重大な過失」の適用範囲を限定
- 査定基準変更についてお客さまの視点から慎重に判断するよう決裁レベルを引き上げ

#### ② 支払業務運営の改善

- 適切かつ十分な事実確認のうえで判断するよう「支払業務に関する規程」を制定
- 今後のお支払いについても、今回の点検基準をふまえて適切に判断
- 病名によるお支払い留保契約の点検とお支払い
- 時効のご契約に対する公正な対応

#### ③ 支払業務に関する社内・社外のチェックの強化

- 監査役・検査部によるチェックを充実
- 日常の支払業務をチェックする専門の組織「支払審査室」を部内に設置
- 重要な支払査定（「詐欺無効」等の適用）について、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」によりチェック
- 同「審査会」は社内検査部と連携し、支払査定の適切性について定期的に検証

#### ④ 支払に関するお客さまへの説明の充実と、ご照会への的確な対応

- お支払いをお断りする場合の事情説明を充実
- お支払いに関するご照会やご不満にお応えする専門スタッフによる窓口を設置
- お支払いに関する解説冊子を作成し、お客さまへの情報提供を充実

### 2. 経営管理態勢の改善・強化

#### ① 経営層に対するチェック機能（コーポレートガバナンス）の強化

- 社外取締役招聘により経営チェックを強化
- 監査役の機能強化
- 総代への情報提供の充実等、総代会の機能強化

#### ② お客さまの声を経営に反映

- サービス向上の諸施策を検討する「お客さまの声推進諮問会議（社外委員を含む）」を設置
- お客さまからの各種お申し出に一元的に対応する「お客さまサービス部」を設置し、警鐘となる情報を社内でも共有
- 積極的な情報開示による経営の透明性のさらなる向上

#### ③ 業務全般のチェック機能（内部管理態勢）の強化

- 法令遵守態勢の構築にむけた提言等を行う「コンプライアンス委員会（社外委員を含む）」を設置
- 全社の法令遵守態勢強化のために「コンプライアンス統括部」を設置
- 内部管理推進担当（本社部に設置）・コンプライアンス指導担当（支社を指導）を設置
- お客さまサービス担当（支社所属）への法令遵守担当者としての役割追加
- 総務担当（支社所属）のコンプライアンス統括兼務
- 法令遵守についての全役職員に対する教育・指導を強化
- コンプライアンス情報（不祥事件等）の一元管理と調査・報告体制を整備
- 監査役・検査部の業務チェック機能強化
- 社内規程の総点検を実施
- 保全・お支払い業務の適切性についての総点検を実施
- 社外通報窓口（企業倫理ホットライン）を設置
- 中立・客観的な存在としての企業法務のあり方を見直し

### 3. 保険募集管理態勢の改善・強化

#### ① 正しい告知をいただくための対応

- 告知の重要性を周知するため「告知書ご記入にあたってのお願い」を作成、各種資料（「ご契約のしおり」「重要事項説明書」「告知書」等）を改訂
- 営業所長・営業職員等への指導を徹底し、告知に関するお客さまへの説明方法を改善
- 告知内容をご本人に確認いただけるよう、各種帳票をさらに改善

#### ③ 募集適正化の推進

- 改善が必要な支社への個別指導を強化
- コンプライアンスマニュアルを全職員に配付し、コンプライアンス意識を強化
- 募集時不適正についての確認・調査の強化と対象契約の拡大
- 早期解約・失効の縮減にむけたチェック態勢の強化

#### ② 営業職員制度の見直し

- 保有契約評価ウェイトの一層の引き上げ

#### ④ 適正な人事考課の確立

- 正しい仕事をより評価するよう、営業管理職の評価制度を一部見直し（評価指標の見直し・目標管理制度の再検証等）
- 懲戒処分ルールの厳格化