

2005年2月18日

明治安田生命保険相互会社

## 死亡保険金支払いに関する不適切な取扱等について

明治安田生命保険相互会社(社長 金子 亮太郎)では、今般、死亡保険金のお支払において、一部不適切なお取り扱いをしていたことが調査の結果判明し、対象のお客さまに対し、未払い保険金をお支払いさせていただくことといたしました。

このような事態が生じ、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、深くお詫び申し上げます。

今後は、ご迷惑をおかけしたお客さまへのお支払い手続きに、誠心誠意対応させていただくとともに、このような事態が二度と起こらぬよう全社をあげて再発防止ならびに今後の対応策に取り組んでまいります。

### 1. 事実関係について

事実関係は以下のとおりです。

#### (1) 保険金のお支払いについて

ご契約者間の公平性を確保するために、生命保険のご加入時には、契約者さまや被保険者さまから、健康状態等に関してありのままを正しく告知いただくことが必須となります。約款においては、正しく告知していただけなかったことが、ご加入後2年以内に判明した場合は「告知義務違反」として保険契約を解除することとなります。また、ご加入後2年を超えていても、告知義務違反の内容が重大な場合等は、保険約款の「詐欺無効」の規定を適用し、死亡保険金をお支払いできない場合があるとしております。

今般、弊社における調査の結果、平成11年4月から平成16年9月末の間に「詐欺無効」を適用し、死亡保険金をお支払いしなかったご契約の中で、約款解釈の判断、加入時の弊社職員による取扱状況、ご加入いただいた商品の内容等を勘案すれば、死亡保険金をお支払いすべきであったと判断したご契約が162件あったことが判明しました。

その結果、保険金の支払いが適切に行なわれず、普通保険約款に定めた特に重要な事項である「保険金の支払」および「詐欺による無効」に関する条項に反する取り扱いをしておりました。

また、上記の「詐欺無効」の規定について、ご加入時にご契約者さまに対して十分なお説明をしておりませんでした。

#### (2) 募集行為について

また、今回の調査においては、「詐欺無効」を適用し、死亡保険金をお支払いしなかったご契約の中で、告知に関して不適切な募集行為が61件あったことも判明しました。

具体的には、弊社の営業職員が、①募集時に契約者さまや被保険者さまと面接していない事例、②健康状態等に関する情報を知らずながら会社に報告していない事例、③契約者さまや被保険者さまに対して、健康状態等に関する情報を告知することをすすめない事例がありました。

加えて、本件に係る情報が弊社の担当役員や経営トップに、的確に伝わる仕組みとなっておりませんでした。

このような事態が生じ、契約者さまをはじめ、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、まずもって、心から、お詫び申し上げます。

## 2. 対象の保険金のお支払いについて

対象の 162 件のご契約につきましては、2 月 21 日以降、お受取人様宛に、個別に、ご連絡申しあげ、事情等をご説明の上、保険金のお支払いをいたします。

## 3. 再発防止と今後の対応策

今回の事実関係を踏まえ、支払査定部署をはじめとする全社役職員に対して、お客さまの視点に立った職務遂行を行うよう、あらためて徹底するとともに、以下の再発防止策を実施いたします。

### (1) 経営層によるチェック機能を充実させガバナンスの強化を図ります。

- ・詐欺無効適用の判定について、保険金支払い査定部署、募集管理部署、内部監査部署等で構成する横断的な組織が調査・検討をおこない担当役員が決裁します。
- ・今後の支払に関する諸規定を改廃する場合、法務部門での検証を経た上で、重要なものについては取締役会等で協議します。
- ・外部専門家等の意見を反映させる仕組みを構築します。  
この外部専門家による諮問機関は、弁護士、学識者等で構成し、「詐欺無効」の査定等に客観的な意見をいただくことを目的とします。

### (2) 募集資料の改訂、営業職員・職員に対する教育・研修を充実させます。

#### ①募集資料の改訂

- ・お客さまにより正しい告知をしていただけるよう、加入後 2 年を超えた場合であっても、告知義務違反の内容が特に重大な場合には、詐欺として契約は無効となり、保険金等の支払いをしないことがあることを募集資料等に明記します。
- ・ホームページ ([www.meijiyasuda.co.jp](http://www.meijiyasuda.co.jp)) において約款内容の説明や加入時の注意事項等のわかりやすい解説を掲載し、営業職員に活用を周知徹底します。

#### ②営業職員・職員に対する教育・研修の充実

告知義務違反・詐欺無効適用の具体的内容、契約時の面接・告知の重要性、不適切な募集に対する厳正処分等についての教育を再徹底します。

- ・営業職員・営業所長等の全国一斉集中教育、厳正なフォローの実施。
- ・営業所コンプライアンス朝礼や営業所長向けコンプライアンス教材等による、継続的な教育の実施。併せて、入社初期段階から徹底させるため、営業職員の初期教育カリキュラムを明確化。
- ・本社主催集合研修時の「コンプライアンス研修」を通じた周知・指導の一層の徹底。

**③ご契約者の皆さまへのご連絡**

全ご契約者の皆さまには、あらためまして、お詫びと告知の重要性等に関するご説明を、書面にてご連絡申しあげます。

**4. 社内処分について**

関係者の厳正な社内処分を実施いたします。

以 上