

平成 17 年 2 月 25 日

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。死亡保険金支払いに関する不適切な取扱い等につきましては、平成 17 年 2 月 18 日にお詫びとご報告をさせていただきましたが、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、お客様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、このような事態を二度と起こさ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。

記

I. 行政処分の内容

1. 業務停止命令

平成 17 年 3 月 4 日から平成 17 年 3 月 17 日までの間、以下の業務を停止すること。

生命保険業の免許に係る保険のうち、団体保険および団体年金保険を除く保険契約の締結および保険募集の業務（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）

2. 業務改善命令

- (1) 迅速かつ適切に保険金をお支払いする支払管理態勢を確立し、今回の不適切な保険金未払いに関する役職員の責任を明確化すること。
- (2) 保険募集時に適切な説明を行ない、ご契約者・被保険者から正しい告知をいただくための方策を含めた保険募集管理態勢を確立すること。また、不適切募集に関し、管理責任者を含めた厳正な処分態勢を確立すること。
- (3) 詐欺・錯誤（以下、詐欺）無効適用時にご契約者等へ十分なお説明を行なうための態勢を確立すること。また、告知義務違反があることが判明した場合の会社の対応方針を明確化し周知すること。
- (4) 契約者保護に係る重要な事項の決定において、経営層が関与する態勢を確立すること。
- (5) 実効性のある法令等遵守体制を構築し、全役職員に対する教育・指導を充実・強化すること。

II. 行政処分の理由となった行為

1. 法令・基礎書類上の問題

- (1) 生命保険募集人の募集時の説明状況、告知義務違反の内容などを十分考慮せずに、詐欺無効を広く適用し、本来支払うべき死亡保険金を支払っていなかったことが、事業方法書および普通保険約款に定めた事項のうち特に重要なものに違反していたこと（保険業法第133条第1号に該当）。
- (2) 重要事項の説明を行わない、告知をしないことを勧めるなど、保険業法第300条第1項第1号および同項第3号に違反する保険募集があり、それらにつき保険業法第127条第1項第8号に基づく不祥事件としての届出を期間内に行なわなかったこと。

2. 内部管理態勢上の問題

- (1) 保険金支払部署等において、保険金支払いの可否を検討するにあたり、違法な保険募集が多数存在することを把握していたにもかかわらず、関係部署との連携および改善に向けた取組みがなされなかったこと。
- (2) 保険金のお受取人への詐欺無効の適用をお知らせする通知文において、不十分、不適切な説明を行っていたこと。
- (3) 保険会社の基本的かつ最も重要な機能である保険金のお支払いにおいて、これに係る重要な事項である詐欺無効の適用について経営層によるチェックが不十分であったこと。
また、詐欺無効の適用方針について、関連部署間の連携がなされていなかったこと。

III. 未払い保険金のお支払いについて

対象のご契約につきましては、2月21日以降、お受取人さま宛に、個別に、ご連絡申しあげ、事情等をご説明のうえ、保険金のお支払いをさせていただいております。

あわせて、本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口（フリーダイヤル 0120-147-825、受付時間 9:00～18:00）を設置し、ご質問・ご照会にお応えしております。

引き続き、万全の体制にて、お客さまへのお支払い手続きに誠心誠意対応してまいります。

IV. 再発防止と今後の対応策（実施状況および予定）

本件につきましては、2月18日に再発防止と今後の対応策を公表させていただき、また、今回の行政処分を受けてさらなる改善計画を策定いたしますが、現段階での再発防止策等の実施状況および予定について、以下のとおりご報告いたします。

1. 保険金支払に関する経営層によるチェック機能の充実、ガバナンスの強化

- (1) 詐欺無効適用の判定について、保険金支払部署、保険募集管理部署、内部監査部署等で構成する横断的な組織が調査・検討を行ない担当役員が決裁する態勢といたしました。また、判定にあたっては、社外の顧問弁護士の意見を反映することといたしました。
- (2) 今後、保険金等のお支払いに関する諸規定を改廃する場合、法務部署での検証を経たうえで、重要なものについては取締役会等で協議することといたしました。
- (3) 外部専門家等の意見を反映させる仕組みを構築することとしており、4月の設置をめざし、構成メンバーを人選しております。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

とを目的としております。

2. 募集資料の改訂、営業職員・職員に対する教育・研修の充実

(1) 募集資料の改訂

- ア. お客さまにより正しい告知をしていただけるよう、詐欺無効の規定について募集資料等に明記いたします（3月末までに完了）。
- イ. 2月23日から、弊社ホームページ（www.meijiyasuda.co.jp）に約款内容のご説明やご加入時の注意事項等のわかりやすい解説を掲載し、営業職員にその活用を周知しております。

(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実施、再徹底いたします。
- ア. 全国一斉集中教育とフォローの実施（支社等にて全7回の教育と確認テストを実施－3月4日～17日）
 - イ. 年間を通じての営業所コンプライアンス朝礼および各種集合研修の実施（営業所長向けコンプライアンス教材等の充実）
 - ウ. 入社直後からのコンプライアンス意識の醸成にむけた営業職員の初期教育カリキュラムの改訂（3月25日から実施）

(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、3月初旬より書面にてご連絡申しあげる予定です。

V. 責任の明確化

今般の行政処分をふまえ、本件に関する役職員の責任を明確化すべく、厳正な社内処分を実施いたします。社内処分の内容につきましては、業務改善命令に基づく業務改善計画の策定にあわせ、3月18日までに発表いたします。

以 上