

## 第58回定時総代会（平成17年7月5日）におけるご報告

平成16年度事業報告書における決算期日以降の重要な後発事象として、保険金・給付金のお支払いに関する不適切な取り扱い等について、議長（社長）から次のとおりご報告申しあげました。

### 保険金・給付金のお支払いに関する不適切な取り扱い等について（要旨）

当社は、平成17年2月25日付で、金融庁より、「死亡保険金支払いに関する不適切な取り扱い等」に関して、法令等違反および内部管理態勢上の問題が認められたとして、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。この処分により、当社は平成17年3月4日から3月17日までの期間、団体保険と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を停止いたしました。本件に関しましては、ご契約者やご関係者に多大なご迷惑とご心配をおかけし、またお客さまや社会の信頼を損ねるといった重大な事態をもたらしましたことを重く受け止め、深く反省し、心からお詫び申しあげます。

行政処分の理由の一つとなりました過去の詐欺無効等を適用したご契約のうち、再査定の結果、死亡保険金をお支払いすべきであったご契約につきましては、1件を除き、全件お支払いを完了いたしました。残り1件のお客さまに対しても、速やかにお支払いできるようフォロー中です。

また、死亡保険金以外で詐欺無効等を適用した給付金等に関しても、同様に再査定を行なうこととしておりましたが、保険金等支払審査会で審査を行なった結果、まだ一部調査継続中ではございますが、詐欺無効を適用すべきではなかったと判断したご契約が64件ございました。今後速やかに対象のお客さまをご訪問し、事情をご説明、お詫びのうえ対応させていただきます。

その後、詐欺無効等に関するお客さま対応に一定の進展が見られたので、詐欺無効以外の理由で保険金・給付金のお支払いに該当しないと判断したご契約についても、平成16年度のものを対象に、1,500件余りをサンプルとして抽出し、調査を開始したところ、お支払いすることが妥当であったと判断される事案を現在までに90件余り確認いたしました。このため、少なくとも平成13年度までさかのぼって個別のご契約について点検を実施することを決定いたし、そのための人員配置等の態勢もすでに整備いたしました。点検完了は10月を目処としており、このなかでお支払いすることが妥当であったと判断されたご契約については速やかにお支払いいたします。

このような事態を招いた直接の原因は、支払査定基準およびその運用に一部問題があったこと等にありました。なお、すでに適正な支払査定のための態勢の見直しを実施いたしました。

今般、詐欺無効以外の保険金・給付金のお支払いに関しても不適切な事案が発見されたことは、経営としてきわめて重大な問題であると認識しております。ご契約者やご関係者のみなさまに多大なご迷惑をおかけし、またお客さまの信頼を重ねて損ねる結果となりましたことをあらためて深くお詫び申しあげます。

このような重大な問題につきましては、本来、全容を調査・解明のうえご報告すべきところですが、現在判明している範囲で速やかに総代のみなさまにお知らせすることが必要であると判断し、この時点でご報告をさせていただきました。今後、個別のご契約の点検とその結果に基づく必要なお支払いを最優先で実施してまいります。なお、点検結果については、あらためてご報告いたします。

このような事態を招きました内部管理態勢・経営上の課題等につき、「コンプライアンス委員会」のもとで調査したうえで、経営トップを含め、責任を明確化したいと考えております。

以上

## 第58回定時総代会(平成17年7月5日)におけるご質問とその回答

### Q 健全性指標のわかりやすい開示について

**A** 健全性指標などの用語のご説明については、よりわかりやすくという観点で適宜、見直しを実施しています。例えば、平成17年度版ディスクロージャー誌「明治安田生命の現況」のソルベンシー・マージン比率を説明する頁では、「通常の予測を超えて発生するリスクについて」の解説文を追加で掲載することとしました。その

他の健全性指標についても、説明文を一部改訂しています。

今後とも、専門用語に対応する用語解説も増やすなど、よりご理解いただけるように、見直し・改訂を引き続き行なっていきたいと考えています。

### Q ITを活用した販売戦略および銀行窓販における商品戦略について

**A** 当社では全営業職員が専用ネットワークに加え、高速のADSLネットワーク、モバイルネットワーク等を併設した「携帯パソコン・マイスター」で、契約情報の提供やコンサルティング等ネット時代にふさわしいサービスの提供を行なっています。また、ホームページ等を通じてインターネット、携帯電話等によるサービスの提供も行なっています。

一方、お客さまニーズが多様化し、わかりやすく加入手続きも簡単な商品を対面サービスだけに頼らずお求めになるお客さまが増えてきたことも事実です。今後はホームページ、ポータルサイトにおける情報提供の創意工夫に努めるとともに、わかりやすくご加入の手続きも簡単かつ価格もリーズナブルな商品の開発を進め、対面サービスとIT活用の最適な組み合わせ、あるいは必要に応じて一部棲み分けも検討していきます。

また、銀行窓販の取り扱い商品の拡大については、平成17年6月にパブリックコメントに付され、所要の法令改正作業も踏まえたうえで、平成17年12月を目処

に実施される見込みです。その際には、当社も銀行窓販にマッチする商品ラインを整え、具体的には特長ある一時払終身保険等を供給していきます。

平成19年を目処に取り扱い商品の全面解禁も俟上に乗っていますが、銀行の融資先およびその従業員への販売等についての懸念等、適切な弊害防止措置の手当てが必要であり、全面解禁に向けたモニタリング等、弊害防止措置の実効性も見極めたうえで、慎重に検討を重ねていくべきと考えます。仮に全面解禁となった場合には、定年退職を迎える団塊の世代や、わかりやすく加入手続きが簡単な商品を求めるお客さま等を主な対象顧客とし、銀行業務に親和性の高い商品を中心に販売委託を進めていきたいと考えています。

なお、「付加保険料」については、さらなる経営の効率化に努めつつ、銀行に支払う代理店手数料水準、貯蓄性商品のリターン率、価格競争力等を勘案し、適切な水準に収まるよう、創意工夫していきます。

### Q 顧客層別の商品戦略(顧客と商品のマッチング、市場のセグメンテーション)について

**A** 平成17年4月から平成19年3月までの中期経営計画フェーズIIにおいては、①営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスのトータル ライフコンサルティングサービスの強化・拡充、②従来、営業職員では十分開拓しきれなかった熟年・シルバー層を主な対象として医療単品等を中心に取り扱う個人代理店網の新設(アドバンスト・マーケティング事業部の展開)、③大企業・大団体へのトータル コーポレート&グループサービスのいっそうの充実に加え、新たに地域の法人とのトータルな取

引を進展させるための支社法人営業部の新設(3大都市圏については、平成17年4月に事業法人部を新設)、④さらに平成17年12月の銀行窓販の取り扱い商品拡大を睨んだ金融機関コラボレーション サービスの充実を進めています。

以上の総合チャネル政策を通じて、「クライアントと保険商品とのマッチング」、「適切なセグメンテーション」を実現していきます。

## Q 保険買取会社、介護保険の付加的な保障、遺言信託について

**A** 生命保険の買取とは、買取会社が被保険者の余命（生存期間）を見積もり、保険金額を割り引いて契約者から保険契約を買取り、保険契約者と受取人を買取会社に変更したうえで以後の保険料を買取会社が支払うもので、買取ってから被保険者が死亡するまでの期間が短いほど買取会社の収益が大きくなるものです。

このような制度は以前より英米等で行なわれていますが、わが国では平成16年4月に初めて買取会社が設立されたとのことです。

一方、保険会社から見れば、契約者変更がモラルハザードを発生させる懸念があることから慎重な取り扱いとしています。先日、「名義変更求めがん患者提訴」という見出しの記事が出ておりました。詳細は不明ですが、モラルハザードの観点から記事の保険会社に変更拒否したものと理解しています。

わが国では買取会社に行政の監督等が及ばないことなどを踏まえ、当社は現段階ではお断りせざるを得ないと考えています。

介護分野については、当社は昭和60年に介護年金付保険「ナーシング」を発売し、平成12年の公的介護保険

制度のスタートとともに、平成13年1月にはライフアカウント L.A.の専用特約として支払事由が公的介護保険制度に連動した業界初の商品「介護保障定期保険特約（ナーシングケア）」を発売しました。さらに、合併と同時の平成16年1月には、介護状態および生活機能障害状態のときに一生涯の年金をお支払いする「ライフアカウント L.A. ダブル」を開発し、発売しました。

一方、関連サービスでは、平成14年にはウェルネスケア・ネットワーク株式会社を設立し、①24時間体制のケアマネジャーによる介護相談サービス、②ケアマネジャー支援システム「ケアマネくん」を通じたケアプラン作成等の在宅介護支援サービスの提供、③「介護ネットワーク研究会」を通じた介護事業者・医療機関・社会福祉法人等の支援事業等を行なっています。

なお、信託契約締結の代理・媒介が保険会社にも解禁の方向で検討されていると聞いていますが、遺言信託等については、営業組織のFP機能の充実にあわせ、生命保険商品との親和性を勘案しつつ、高齢者向けのトータルなリスクソリューションのパッケージの可能性追求のなかで研究していきたいと考えています。

## Q 行政処分への対応について

**A** 行政処分の経営への影響について、業績面では、新契約業績において3～4月には確かに影響はありましたが、4月からは営業職員の活動ペースも正常に戻り、5～6月には新契約件数が前年実績を上回っていますので、新契約業績は確実に回復の足どりを示してきていると考えています。解約・失効等の減少業績では、解約・失効ともに4月以降、前年比マイナスとなっており、平成16年度始からの縮減傾向は継続しているため、影響は軽微だったと認識しています。

新契約手続面での業務改善への取り組みとしては、

「正しい告知取り扱い」を徹底しており、具体的には、告知書扱いのご契約について告知書をご記入いただく際の留意事項を取りまとめた新帳票「告知書ご記入にあたってのお願い」を作成し、営業職員がお客さまに留意事項を読み上げ、ご確認いただいたうえでご契約を締結いただいています。

先般の行政処分および今般の問題については、会社全体の問題と全役職員が受け止めており、「お客さま第一主義」を最重視した仕事の実現に、役員を筆頭に誠心誠意取り組んでいきます。

## Q コンプライアンスへの取り組み（特に役職員への研修）について

**A** 「コンプライアンス委員会」の設置など態勢の再編・強化を行ない、全役員が「コンプライアンス誓約書」を同委員会に提出しましたが、最も大切なことは、その態勢を実効あらしめることであり、経営陣が率先してコンプライアンスに取り組み、経営トップのコミットメントのもと役職員全員のコンプライアンス意識の徹底とそれを実践することです。

このための職員に対する研修は、各種集合研修時、各職場単位、社内オンライン上で実施しており、役員に対する研修は、毎年1回、全役員および経営管理職を対象に実施しています。合併後の平成16年3月は「リスク

管理・コンプライアンスの重要性について」というテーマで、①リスク管理・コンプライアンスの考え方、②最近の不祥事・問題事例、③リスク管理・コンプライアンス態勢構築上のポイントについて、社外講師による講義と当社スタッフによる研修を実施しました。平成17年4月は、個人情報保護法全面施行を踏まえて「情報の保護・管理について」というテーマでも研修を実施しています。当社では、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置付けており、役員の研修についても今後内容をいっそう充実させていきたいと考えています。

## Q 郵便振替払出証書による配当支払いについて

**A** 郵便振替払出の手続きによる配当金のお支払いは、お支払いの原資を当社から郵政省(当時)にお支払いし、お客さまに払出証書が到着した時点で、お客さまへお支払いが完了したものととなります。しかしながら、ご本人からご請求がなく一定期間が経過しますと時効により国庫に入ってしまいます。このような場合、お支払いの原資は既に当社には無く、お支払いは完了していることと

なりますので、国庫に入った金額に加えてお支払いすることは、ご契約者間の公平性を損なうこととなり、誠に申し訳ありませんがお支払いできなくなります。

また、平成17年4月に設置した「お客さまの声推進諮問会議」では、消費者問題専門家の方からさまざまなご意見を頂戴していますが、お客さまの視点からサービスを改善していきたいと考えています。

## Q 告知義務違反と詐欺無効の相違に関する契約者への説明等について

**A** 告知義務違反については、どういう場合にどういう告知が必要かについてのわかりにくさはあったと思いますが、加入の際に健康状態を告知しなければいけないということはほぼ行き渡っていると認識しています。従って、告知義務違反についてはわかりにくさをどれだけ改善していくかがポイントとなります。詐欺無効については、約款に記載があるとはいうものの、悪質な場合に適用されるということの周知につき、私どもの努力が足りなかったと、深く反省しています。その反省に立ち、この4月から「特に重要なお知らせ」「ご契約のしおり」「告知書」等を改訂し、詐欺無効についての適用がありうることをはっきりわかるように表示することとしました。さらに、「告知書ご記入にあたってのお願い」という新しい帳票を募集関連帳票として作り、ご加入の際にはそれを読み上げ、告知義務違反による解除、詐欺無効の適用につい

てご理解いただき、ご加入者本人様に確認のご署名をいただくことを始めました。

また、告知義務違反と詐欺無効を適用する場面の峻別という点については、ご契約から2年経過し約款上告知義務違反を問えなくなったご契約についても、モラルリスク対策の観点から、きわめて問題であると判断した告知義務違反があるケースについては約款で別に定めている詐欺無効の規定を適用してきましたが、詐欺無効の規定についてはより慎重に欺罔性等の判断をしたうえで査定する必要性がありましたところ、不十分であったと反省しています。

詐欺無効の適用については、具体的要件を明確化し、保険金等支払審査会で外部のご専門の方を含めて慎重に検討したうえで適用の可否を判断する組織をつくりました。