

2008年7月3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（執行役社長 松尾 憲治）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。ご契約者および関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今般の行政処分は、2007年10月5日付リリース「保険金等の支払状況に関する調査結果について」にてご報告いたしました、2001年度から2005年度までの5年間に保険金等の支払事由が発生した案件に関するものでございます（別紙1ご参照）。

行政処分の内容等は下記のとおりでございますが、弊社では今回の処分を厳粛に受け止め、これまでの保険金等の支払業務の改善に向けた取組みを着実に実行するとともに、さらなる再発防止ならびに経営改善策に、全社をあげて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（業務改善命令）

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

経営陣が、保険金等の支払漏れ（保険事故が発生し、主たる保険金等の支払は行われているにもかかわらず、保険会社が他の保険金等について保険契約者等から請求がなかった等のため支払っていなかったことをいう。以下同じ。）等を未然に防止するための保険金等支払管理態勢の整備について、主体的かつ統一的に関与する態勢の改善及び強化を図ること。

(2) 内部監査態勢等の改善及び強化

保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の実施状況やその実効性を自ら検証していくための内部監査態勢等の改善及び強化を図ること。

(3) 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直し及び改善

保険金等の支払漏れ等の発生原因分析に基づき策定した再発防止策等を確実に実施するとともに、その実効性を自ら検証し、必要な見直し及び改善を図ること。

2. 根拠となる法令の条項

保険業法第132条第1項

II. 行政処分の原因となった事実

2007年2月1日付保険業法第128条第1項に基づく、2001年度から2005年度までの保険金等の支払状況に係る調査報告により認められた以下の事実。

1. 多数多額の保険金等の支払漏れ等

- (1) 保険金等の請求に必要な診断書等（以下「診断書等」）に記載された情報の見誤り等により、本来、支払われるべき保険金等が支払われていなかった事例
- (2) 診断書等に記載された内容から、請求を受けた保険金等以外にも支払える可能性があったにもかかわらず、契約者等へ案内をしていなかったことから、他に支払可能であった保険金等が支払われていなかった事例
- (3) 複数の保険契約の加入がある契約者等から、一部の契約について請求を受けた場合に、当該契約以外の契約についても支払える可能性があったにもかかわらず、案内していなかったため、支払可能であった保険金等が支払われていなかった事例
- (4) 失効契約に係る返戻金の案内が不足し当該返戻金が支払われていなかった事例、遅延利息の計算誤り等により支払金額が過少となっていた事例等

2. 上記の事例が発生した要因

- (1) 経営陣をはじめ会社全体として、保険金等の支払漏れ等の発生を防止することの必要性、特に、契約者等に対して請求案内を行うことの重要性の認識が不十分であった。
- (2) 保険金等の支払漏れ等に焦点を当てた実効性のある内部監査が実施されていなかったため、多数多額の保険金等の支払漏れ等が発生している事実を内部監査部門が把握していなかった。
- (3) 保険金等の支払漏れ等を未然に防止するために必要なシステムの整備、漏れなく請求案内を行う事務プロセスの整備、支払査定者間の相互チェックなど人為的ミスを排除するための態勢整備に不備が見られた。
- (4) 保険金等の支払事由の特性等を考慮した支払担当者等に対する研修及び教育態勢が不十分であった。
- (5) 保険金等の請求漏れを未然に防止するための契約者等に対する注意喚起や具体的な保険金等の請求方法の情報提供といった契約の保全業務態勢が不十分であった。

3. 保険金等の支払漏れ等の発生原因分析に基づく再発防止策等が策定され、その実行に着手するなど一定の業務改善は認められたが、再発防止策等の内部監査部門等による実効性の検証を終えていないなど、未だ業務改善は途上段階にあり、業務改善プロセスの定着を図っていく必要があること。

Ⅲ. 再発防止に向けた取組み

弊社は、2006年1月に「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた「明治安田再生プログラム」を策定し、そのなかで支払実務に関し重層的なチェック体制を構築するなど、引受・保全・支払等、保険会社における基幹機能へ経営資源を重点的に配分し、機能の高度化に努めてまいりました。

今般の支払もれと請求案内につきましては、説明冊子「保険金・給付金のご請求について」のお客さまへの交付、新「給付金ご請求のご案内」作成システムによるもれのないご案内体制の整備、請求案内案件等の再確認を行なう本社専門組織の新設（二重査定ラインの構築）など、加入時・契約期間中・お支払い時とあらゆる機会における再発防止策を実施してまいりました（別紙2ご参照）。また、本年4月には、代理請求特約の取扱いを開始するなど、保険金等を確実にお支払いするための新たな取組みも開始しております（別紙3ご参照）。

さらに、今年度からは、お客さま満足度向上の徹底追求を基本とした「明治安田チャレンジプログラム」に基づき、営業職員チャネルの抜本的な改革に取り組んでおります。この改革では、お客さまを直接訪問して保険金等の請求に関する確認等を行なう「安心サービス活動」や、営業職員の知識・スキル等のいっそうの向上と均質化のための「社内教育検定制度」を導入するなど、お客さまからのお申し出に対して、これまで以上に適切かつ充実した説明・対応ができる態勢の整備に努めております（別紙4ご参照）。

今般の業務改善命令を受け、これらの取組みをいっそう充実させるとともに、さらに必要な見直しを行ない、改善を進めることにより、お客さまに安心していただけるよう、引き続き全力を尽くしてまいります。

なお、今後本件に関し、役職員の責任の明確化および厳正な処分を検討してまいります。

以 上

(別紙1) 保険金等の支払状況に関する調査経緯

2005年11月

- ・2005年3月および11月の「業務改善計画」に基づき、2001年度から2005年度までの過去5年分の保険金・給付金等の支払案件、および契約保全業務の総点検等を開始（支払もれの点検の一部については2005年9月に着手）

2006年3月

- ・「請求案内案件」に関する点検を開始
- ※ 請求案内案件：当社からお客さまへご案内し、新たな情報（診断書等）をご提出いただくことによって追加でお支払いできる可能性がある案件

2007年2月

- ・2007年2月1日、金融庁から保険業法第128条に基づく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」を受領
(これまでの点検の対象範囲等を見直し、追加的・補足的な調査を実施)

2007年4月

- ・2007年4月13日、調査結果を金融庁に報告のうえ公表

事務ミス等による支払もれ案件

- ・2007年4月13日時点でお客さまへのご案内をすべて完了し、すみやかにお支払いの手続きを推進

請求案内案件

- ・2007年4月13日までに第1回目のご案内をすべて完了し、その後、郵送・電話・訪問等によるご案内を複数回行ない、追加のお支払いを要する案件については、すみやかにお支払いの手続きを推進

2007年10月

- ・2007年10月5日、すべての調査を完了し、調査結果を金融庁に報告のうえ公表

2008年7月

- ・2008年7月3日、業務改善命令を受領

(別紙2) これまでの再発防止に向けた取組み (1)

当社は、2005年3月および11月の「業務改善計画」に基づき、保険金等の支払管理態勢の抜本的な見直しに取り組むとともに、2007年2月1日の金融庁からの報告命令に基づく「保険金等の支払状況の調査」の視点等をふまえ、保険金等の支払もれ・請求案内案件等の再発防止に向けた態勢の整備を行なってまいりました。

ガバナンスの改善・強化

支払業務に関する規程等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ◆「保険契約に関する業務における基本方針」を策定したことに伴い、保険金部・法人サービス部の「基本的役割」・「分掌事項」の見直しを実施 ◆「支払業務に関する規程」を改正し、請求案内に関する基本的事項を定めるとともに、請求のご案内が不十分であった事例をもとに、事務ルールの見直しを実施 	
ご加入時の対応	お客さまへのご説明の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を新しくご契約をいただくお客さまに交付 ◆お客さまにご説明する書類(契約概要・注意喚起情報・意向確認書等)をパッケージでお渡しできる「重要事項説明ファイル」を作成 ◆告知書面の複写化を行なうなど告知書を改訂 ◆団体保険のご契約者(団体)に対し、インターネットサービス「請求ガイダンス機能」および冊子「請求手続きガイド」を提供
	営業職員への対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆重要事項の説明、保全サービス等を中心としたカリキュラムにより募集人への教育を充実 ◆保有契約の状況、継続率などアフターサービスを重視した営業職員制度への変更を実施
	わかりやすい商品	<ul style="list-style-type: none"> ◆支払事由等を簡素化、明確化した商品・特約を開発 ◆わかりやすい約款への改訂(専門用語の平易な言葉への言い換え、備考の充実等)を実施
ご契約期間中の対応	お客さまへのご説明の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆「明治安田生命からのお知らせ」など各種定例通知に契約内容等を明示するとともに、保険金等のお支払い手続きに関する情報を掲載 ◆説明冊子「保険金・給付金のご請求について」や手術給付金の支払対象・支払対象外の事例を当社ホームページに掲載
	経営への報告と改善策への反映	<ul style="list-style-type: none"> ◆保険金・給付金の支払状況、苦情状況等の経営会議への報告を定期的実施 ◆お客さまの声および「お客さまの声推進諮問会議」でのご意見等を反映した業務改善を推進
	情報開示	<ul style="list-style-type: none"> ◆四半期ごとに苦情件数等を開示するとともに、当社ホームページに掲載 ◆お客さまの声とそれに基づく業務改善への取組みを「お客さまの声白書」として公表
お支払い時の対応	お客さまへのご説明の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆支払サポートグループ(個人保険)・支払サポートチーム(団体保険)を新設し、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお支払いできる可能性について確認して迅速なご案内を行なうための事務態勢を強化 ◆「お客さまの声」統括部に保険金・給付金のお支払いに関するご照会を専門に受け付ける窓口「支払相談室」を設置 ◆保険金・給付金のお支払いに関して外部の専門家(社外弁護士)がご相談を受け付ける窓口「不服申立制度」を設置
	システム対応の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆新「給付金ご請求のご案内」作成システムを開発・展開 ◆給付金一次判断サポートシステムを導入 ◆団体保険支払ワークフローシステムを導入
	支払もれの防止	<ul style="list-style-type: none"> ◆請求書類の見直し、主治医向け診断書記入例等の改訂を実施 ◆診断書等のデータ入力ミス防止のための改善策を実施(マニュアルの見直し、データ入力工程の複線化等) ◆支払管理部門の要員等を増強(経営資源の重点配分) ◆「生命保険支払専門士試験制度」の創設もふまえ、支払査定担当者への教育を充実
	事後検証の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆支払査定ラインから独立した組織「支払審査室」のサンプルチェックにより査定業務を検証 ◆検査部の検査による検証と監査委員会による監査を実施 ◆保険金等のお支払状況、追加のお支払状況等の改善状況について経営会議・取締役会への報告を定期的実施

(別紙3) これまでの再発防止に向けた取組み(2)

商品、営業、保全・支払事務等の各分野において業務の見直しをすすめ、2008年4月からは、さらに以下の取組みを開始いたしました。

代理請求特約の取扱い開始

- ・2008年4月2日から保険金・給付金等をより確実にご請求いただくため、「代理請求特約」の取扱いを開始しました。この特約は、安心して確実に保険金・給付金等をご請求いただけるよう被保険者が受取人となる保険金・給付金などについて、その受取人がご請求できない場合に、代理請求人が代わりにご請求できる特約です。
- ・この特約を付加することにより、高度障害保険金や入院給付金などのすみやかなお受け取りが可能となり、被保険者ご本人やご家族の安心をサポートします。
- ・また、代理請求人を原則死亡保険金受取人と同一とし、代理請求人の要件も現行制度(指定代理請求制度、配偶者請求制度)より拡大し、シンプルでわかりやすく、より使いやすい制度としました。

診断書取得費用相当額の当社負担

- ・お客さまがよりご請求しやすい環境を整備することを目的として、保険金・給付金等のご請求の際に当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかったお客さまに、その取得費用相当額として一律5,250円(通院証明書、特定損傷証明書は一律3,150円)をお支払いする取扱いを2008年6月から開始しました(2008年4月1日以降にご請求いただいたものに遡って適用します)。
- ・なお、診断書取得費用相当額のお支払いは、当社所定の要件を満たす必要があります。

【当社所定の要件を満たさない主な例】

告知義務違反による解除、詐欺または不法取得目的による無効など

失効契約の返戻金の送金取扱い

- ・失効契約への対応のさらなる充実のため、営業職員等による復活・解約手続き勧奨によっても復活・解約に至らなかった失効契約のうち、復活可能期間を経過した口座振替契約について、解約のご請求をいただくことなく返戻金を送金する取扱いを2008年4月から開始しました。

(別紙4) これまでの再発防止に向けた取組み(3)

2008年度以降3カ年の中期経営計画では、お客さま満足度向上の徹底追求を基本とした「明治安田チャレンジプログラム」に基づき、重点実施事項のひとつとして「基幹チャネルの抜本的改革」に取り組んでいます。

基幹チャネルの抜本的改革

- ①お客さま対応(活動)や知識・スキル等の資質の向上を通じて、コミュニケーション力に優れた新基幹チャネルの育成
- ②新基幹チャネルを指導・支援するための営業マネジメントの改革

コンプライアンスのさらなる徹底

お客さまとの接点の「質と量」の大幅な向上

「安心サービス活動制度」と「社内教育検定制」を創設

営業職員が十分な知識・スキル・マナーを身に付けて、担当するお客さまを幅広く訪問し、均質化されたサービスを提供するための「安心サービス活動制度」と「社内教育検定制」を創設・導入しました。

「安心サービス活動制度」

お客さまへのご説明の充実に向け、お客さまへの節目訪問、ご契約内容の確認、保険金等の支払事由が発生しているかどうかの確認(そのための専用アンケート用紙を作成)、有益な情報の提供等、会社が期待する標準的なお客さま対応を「安心サービス活動」として規定し、これらに基づき、営業職員が担当するお客さまに対し原則年2~4回の訪問(面談)を行なうことを制度化しました。

なお、本年度は特に4月に取扱いを開始した代理請求特約のご案内に重点を置いた活動を推進しています。

「社内教育検定制」

営業職員が安心サービス活動を展開するうえで必要な知識・スキル・マナー・コンプライアンスをしっかりと身に付け、コミュニケーション力を高めることができるよう、教育・訓練体系を再構築しました。

具体的には、会社が期待する知識・スキル等のレベルをふまえ、お支払い請求手続き等を含めご加入時・ご契約期間中・お支払い時に必要な事項を体系化して整備した「社内検定基本テキスト」を全社統一の教育教材として作成・配付し、継続的に教育・研修を実施するとともに、毎年、検定試験(筆記およびロールプレイング)等を通じて合否を判定します。

安心サービス活動の実施状況・社内検定試験の合否等を営業職員の資格更改や処遇への反映

今回の処分を厳粛に受け止め、今後も再発防止策の実効性向上に努めるとともに、さらなる改善に向けた取組みを進めてまいります。