

2005年7月5日

各位

明治安田生命保険相互会社

保険金・給付金支払いに関する不適切な取扱い等について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子亮太郎）では、去る2月25日に、保険約款の「詐欺無効」の規定を不適切に適用し、支払うべき死亡保険金を支払っていなかったこと等についての法令等違反、内部管理上の問題により行政処分を受け、3月16日に業務改善計画を金融庁に提出し、本計画に基づき、迅速かつ適切なお支払いを行なうための態勢の確立に努めてまいりました。

今般、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ていたご契約についても一部不適切な事案が確認されたため、過去に遡って点検・調査を開始いたしました。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。すでに適正な支払査定のための態勢の見直しを実施しており、迅速かつ適切なお支払いに向けて今後とも努力してまいります。

現在判明している事実については以下のとおりですが、調査完了次第、あらためてご報告いたします。

記

1. 「詐欺無効」の不適切な適用について

(1) 死亡保険金について

「詐欺無効」の適用に関し、死亡保険金をお支払いすべきであったと判断した162件の契約につきましては、1件を除いて全て対応を完了しております。

(2) 給付金等について

死亡保険金以外で詐欺無効を適用していた給付金等についても、先にご報告のとおり、社内調査を実施し「保険金等支払審査会」で審査を行なってまいりました。

その結果、まだ一部調査継続中ではありますが、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件ありました。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。

なお、この調査の過程で募集上の不適切行為が含まれていたものが、不適切懸念も含め25件あり、これについては厳正な社内処分を実施いたします。

2. 「詐欺無効」以外の調査について

平成16年度に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ていたご契約を対象に、1500件あまりを抽出し、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ご契約を現在までに90件あまり確認いたしました。

これを受けて、少なくとも平成13年度まで遡って、保険金・給付金のお支払いに該当しないと判断していたご契約全件について点検を実施することとし、そのための人員配置等の態勢も整備いたしました。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、そうした事態を把握できなかった内部管理態勢等にあったと判断しております。

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。

また、平成16年度に弊社がお支払いした保険金・給付金は約63万件です。引き続き、迅速かつ適切なお支払いに向けて努力してまいります。

3. 責任の明確化について

今般、詐欺無効以外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。ご契約者や関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけし、またお客さまの信頼を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上げます。

このような重大な問題については、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皆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いた内部管理態勢、経営上の課題等につき、業務改善計画に基づいて設置いたしました委員の過半数を社外委員で構成する「コンプライアンス委員会」の下で調査したうえで、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。

<ご参考>業務改善計画の進捗について

あわせて、3月に策定した業務改善計画に基づく経営管理態勢の見直しについても、外部の客観的な意見を取り入れるなど業務運営と内部管理態勢を抜本的に見直すとともに、全社を挙げてコンプライアンスとお客さま第一主義の徹底を実施してまいります(別紙参照)。

以上

業務改善計画の進捗等について

I. 経営管理態勢の改革について

1. 経営チェック機能の強化

(1) 「社外取締役」について

- ・社外での幅広い経験と豊富な識見に基づくご意見によって、取締役会の機能を一層強化し、お客さまの視点に立った健全かつ適切な業務運営を一層推進していくために、茂木友三郎氏（キッコーマン株式会社代表取締役会長 CEO）、北尾哲郎氏（弁護士、岡村綜合法律事務所パートナー）の2名を、取締役候補者として選任いたしました。
- ・7月5日の定時総代会での承認を受けて、既に配置している3名の「社外監査役」とともに、社外の目による一層の経営チェック機能の強化を図ってまいります。

(2) 「お客さまの声推進諮問会議」について

- ・鈴木正慶氏（中部大学経営情報学部教授）、篠崎悦子氏（ホームエコノミスト）、上條典夫氏（株式会社電通消費者研究センター局長職・EPD）の3名を社外委員として迎え、4月25日に第一回目、6月13日に第二回目を開催いたしました。
- ・「お客さまサービス部」（後述）に集約された「お客さまの声」および「従業員の声」を調査・分析し、契約者保護とお客さまサービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について社外の視点で、活発な検討・提言等をいただいています。

(3) 「お客さまサービス部」について

お客さまからのご意見・ご要望・苦情等の全社的情報管理と分析・対応およびこれらの情報の経営陣への適切な報告を行なう組織として「お客さまサービス部」を設置いたしました。これにより、一層の迅速・確実なお客さま対応を行なうとともにお客さまの声に基づく業務改善の体制を整備いたしました。

2. 実効性のある法令等遵守体制の構築

(1) 「コンプライアンス委員会」について

- ・業務監視機能の強化による実効性の高い法令等遵守体制を構築するため、取締役会の諮問機関として、本年7月5日（第58回定時総代会終了後）に「コンプライアンス委員会」を設置いたします。
- ・本委員会は、委員の過半数を社外委員（社外委員のうち1名は、社外取締役の北尾哲郎氏）で構成し、業務執行部門から独立した立場で、取締役会に直結し、コンプライアンス推進に関する基本方針、重要な規程改訂、取組状況等に関する審議を行います。また、業務執行部署に対して報告の徴求を行なう機能・権限も有します。

(2) 「コンプライアンス統括部」について

- ・全社的な法令等遵守の推進と、関連部の情報連携・統括機能を強化・充実する組織として「コンプライアンス統括部」を設置いたしました。
- ・「コンプライアンス委員会」の事務局部として同委員会への報告を行なうとともに、コンプライアンス・プログラムの制定、各種コンプライアンス教育の徹底に加え、コンプライアンスに関連する情報の一元的管理と分析等を行なうことにより、当社のコンプライアンスを推進してまいります。

(3) 内部監査態勢の強化

内部監査態勢全般の機能を再編・強化し、社外の目を入れることを目的に、外部コンサルタントの導入を検討する予定です。

(4) 全役職員に対する法令等の遵守について教育・指導の充実・強化

- ・社長名で「コンプライアンス宣言」を行ない、「お客さま第一主義」を掲げる経営理念の再徹底を誓いました。また、本宣言と同時に、「お客さま第一主義」を統一テーマとした全社運動（小集団活動）を展開しております。
- ・7月に設置する「コンプライアンス委員会」宛に、全役員が「コンプライアンス誓約書」を提出いたします。

II. 募集管理態勢の確立

1. 正しい告知をいただくための対応

- ・お客さま向け各種資料を改訂するとともに、「告知書ご記入にあたってのお願い」を新しく作成し、ホームページには「ご契約の際の留意点」を掲載するなど、詐欺無効の適用を含め「正しい告知をいただく」ための説明を充実しております。
- ・営業職員、営業所長等に対しては、「お客さまから正しい告知をしていただく」ために必要な基本事項を周知徹底すべく、さまざまな研修等を通じて教育を今後も継続実施してまいります。
- ・また、全ご契約者宛に「詐欺による無効等告知の重要性等に関するご説明」のお知らせ文書を、3月末までにお送りいたしました。

2. 募集時の確認・調査の強化

- ・保険金支払査定時およびご契約成立時の募集状況調査をより充実しております。これにより、不適切な募集の捕捉力を強化し、「コンプライアンス統括部」が中心となって募集管理、契約引受、契約保全、保険金支払い、検査等の関連各部と連携を図ること等により、適正な処分、募集管理態勢の整備・改善等を実施してまいります。

Ⅲ. 迅速かつ適切な保険金等のお支払いについて

1. 保険金等の支払い態勢について

- ・詐欺無効の適用にあたり、より厳格化した査定基準を策定し、総合的に判断することとしました。また、個別適用にあたり「保険金等支払審査会」(後述)において検討を行ない、外部専門家のチェックが働く仕組みを取り入れています。
- ・詐欺無効を適用する場合、ご契約者等に対して査定内容を的確かつ明確にお知らせするための通知文書についても、同審査会で検討を行なっております。
- ・また、支払査定基準の改廃についての決裁レベルを引き上げ、取締役会等のチェックが行なわれる体制といたしました。
- ・以上により、詐欺無効の適用を含め、適切な保険金のお支払いができる態勢を整えました。

「保険金等支払審査会」について

保険金・給付金の詐欺無効等の支払査定に関して、社外の弁護士・学識経験者の意見を取り入れて適切で公正な運営を図ることを目的に、保険金支払部署担当役員の諮問機関として「保険金等支払審査会」を4月に設置し、第一回目の審査会を5月23日、第二回目を6月20日に行ないました。

以 上