

2022年6月27日

明治安田生命保険相互会社

元営業職員による金銭の不正な取得について

弊社の元営業職員がお客さまの金銭を不正に取得していた事案が判明いたしました。このたび、弊社としての事実の確認ならびにお客さまへの対応が完了しましたことから、下記のとおりご報告申し上げます。

なお、本件については監督官庁へ報告するとともに、警察への相談も実施済みです。

お客さまならびに関係者のみな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。

記

1. 事案の概要

新宿支社に在籍していた元営業職員が、ご契約にかかる無断手続きやお預かりした保険料の着服等により、お客さまの金銭を不正に取得していたことが判明いたしました。元営業職員の自認ならびに客観的情報に基づき、弊社として事実認定した事案の概要は以下のとおりです。

発覚日	2021年10月18日
発覚の端緒	お客さまからのお申し出（保障の減額のお申し出）
行為期間	2004年12月以降、複数回
被害状況	3世帯4名、約2,000万円
元営業職員属性	新宿支社、70歳代・女性 (2020年10月末退社<定年退職後の委嘱期間満了>)
主な不正の方法	無断の契約者貸付手続き、前納保険料の着服等

2. お客さまへの対応

事案発覚後ただちに、元営業職員が過去に取り扱った全契約のご契約者に面談・電話等の方法によりご連絡し、ご契約内容に不審な点がないかの調査を行ない、本日までに完了しております。

被害にあわれた3世帯のお客さまに対しましては、弊社として深くお詫び申し上げるとともに、弊社が事実認定した被害金額の弁済を行なっております。

なお、上記1.の事案以外に、同じ元営業職員による金銭の不正取得の懸念があり、調査を行なった事象がありました。これらの事象につきましては、発生から長期間経過している事象であることなどに加え、元営業職員の年齢や体調不良等により、自認ならびに客観的情報等に基づく事実認定が困難となりました。

しかしながら、限定的ながら知りえた情報等に基づく総合的な判断として、上記1.の被害にあわれた3世帯4名のうち1世帯1名と、その他の2世帯5名、計3世帯6名のお客さまに対して、和解金としてお支払いを行なうことを弊社からご提案し、双方合意のもとで手続きを行なっております。

3. 再発防止策

弊社では、営業職員による金銭の不正な取得に対する防止策として、以下の取組みを実施しており、今回のような事案を防止し、早期に発見する態勢を構築しております。

- ・お客さまとの金銭のやり取りが発生しないよう、キャッシュレス化を実施しており（2014年から順次拡大。2019年10月に完全キャッシュレス化）、営業職員が現金を取り扱わないことを弊社の公式ホームページやお客さま専用サイト「MYほけんページ」等で周知しております。
- ・無断の契約者貸付手続きによる金銭不正取得の再発防止に向けては、現行の郵送による手続き完了通知等に加え、SMS（ショートメールメッセージ）による注意喚起を行なう予定です（2022年9月予定）。
- ・金銭の不正な取得をはじめとする事案の再発防止に向けて、過去に発生した事案を幅広く類型化し、リスク懸念のある手続きを抽出のうえ、本社が直接お客さまに確認する監視態勢を構築しております（2018年から）。

あわせて、役職員へのコンプライアンス教育の充実・強化を図っており、2022年4月の「MYリンクコーディネーター（営業職員）制度」への移行にあたっては、従来以上にコンプライアンス遵守を重視するなど、不適切な行為の根絶をめざした取組みを引き続き進めているところです。

以 上