

2007年3月14日
東京海上日動火災保険株式会社

当社に対する行政処分について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原邦夫）では、本日、金融庁より保険業法（平成7年法律第105号）第132条第1項の規定に基づき、以下のとおり行政処分を受けましたのでお知らせいたします。

既に公表しておりますとおり、当社は金融庁に対し、昨年10月末に第三分野商品の保険金に係る不適切な不払いの検証結果の報告を行っておりました。

保険金等のお支払いは保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるにも拘わらず、今般行政処分を受けるに至ったことに対しまして、改めて深くお詫び申し上げます。当社は今般の行政処分を厳粛に受け止め、深く反省するとともに、今後このような事態が発生しないよう、全社を挙げて再発防止に努めてまいります。

1. 処分の原因となった事実

(1) 事実関係

2006年7月14日付保険業法第128条第1項に基づく当社から金融庁への報告に対して、本日、金融庁より第三分野商品に関して、以下のような事例等を保険金の不適切な不払いとして指摘を受けました。

- ①保険責任開始以前の発病（以下「始期前発病」という。）について、約款上は医師の診断により始期前発病が認定された場合に保険会社の免責が適用されることとなっている。この始期前発病の取扱いについて、社員が医師の診断に基づかずに判定を行う等、免責が不適切に適用された事例
- ②契約者から保険加入時に告知されなかった病歴等と保険金請求原因との間に因果関係がないにもかかわらず告知義務違反を適用して不払いとしたり、保険会社が除斥期間経過後に解除を行なう等、告知義務違反を理由とする不払いが不適切に行われた事例
- ③特定の疾病を不担保とする特約が付されていないにもかかわらず、社員が特約は付されていると錯誤したことなどにより、不担保特約を不適切に適用した事例等
- ④その他、顧客が保険金の請求を放棄する旨意思表示をしたとして不払いとしている事案につき、経緯が検証できない事例等

これらは、保険業法第4条第2項第2号に掲げる事業方法書、同項第3項に掲げる普通保険約款に定めた事項等に基づいた保険金支払業務が適切に行われていなかったと指摘を受けました。

(2) 発生原因

こうした事例が発生した要因として、以下のような指摘を受けております。

- ①第三分野商品の特性として留意すべき要素（「始期前発病」の判断又は「健康状態告知」の認定等）を勘案しない不十分な支払査定マニュアル等が用いられていた。不払いとする際の認定基準や手続きも確立されておらず、支払判断が担当者の裁量に大きく委ねられていた。
- ②約款解釈や支払査定マニュアルの作成等を行うに際し、商品開発部門と支払管理部門等の連携が不十分であった。このため、商品特性を踏まえた支払時の適切な事務フローが十分に構築されていなかった。
- ③第三分野商品の特性等に配慮した研修・教育・指導が不足していた。また、支払査定担当者等の人材育成が不十分であったため、担当者等の商品理解が不足したまま支払業務が行われていた。
- ④保険金支払管理部門等による不払事案の検証プロセスは第三分野商品の特性を踏まえておらず、十分に機能していなかった。また、苦情の分析を通じた業務の検証・改善も十分に機能していなかった。このように、事後検証の機能発揮は不十分であった。
- ⑤第三分野商品の不払いを検証するための内部監査が十分に機能していなかった。したがって、多数の保険金の不適切な不払いが発生している問題を内部監査部門は把握していなかった。
- ⑥第三分野商品の特性に関する問題意識等が不足していたため、保険金の不適切な不払いが多数発生し、極めて重大な問題となっていることを経営陣は把握していなかった。

なお、第三分野商品の保険金支払に関する検証につきましては、調査基準等について弊社として新たな基準で再評価した結果、前回報告より385件（121百万円）の事案を「不適切」と修正し、合計1,190件（不払金額約391百万円に相当）を「不適切事案」といたしました。

2. 処分の概要および根拠となる法令

保険業法第132条第1項の規定に基づき、以下のとおりの命令が発令されました。

- (1) 第三分野商品（医療保険、がん保険、所得補償保険、医療費用保険、介護費用保険その他の疾病又は介護を支払事由としている保険及び特約条項をいいます。ただし、海外旅行傷害保険を除く、以下同じ。）に係る保険契約の締結及び保険募集の業務（ただし、自動継続による契約の更新に係るものを除く。）について2007年4月2日（月）から2007年7月1日（日）まで停止すること。
- (2) 保険業法第98条第2項及び第三分野商品に係る第123条第1項の規定に基づく認可の申請並びに同条第2項の規定に基づく届出に関する業務について、2007年3月15日（木）から2007年6月14日（木）まで停止すること。
- (3) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化
 - ①保険金の不適切な不払いが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が

関与する態勢を構築すること。

②保険金の不払い状況に係る問題についても、適切に実態を把握し、改善が行われる実効性のある内部監査態勢を構築すること。

(4) 保険金支払管理態勢の改善・強化

①公正かつ的確な審査体制・手続きの確立も含め第三分野商品に係る保険金支払管理態勢を整備すること。

②第三分野商品に係る保険募集業務、保険金支払業務等の顧客対応に係る全ての業務の検証を行った上で、適切な業務運営を行うための規定・マニュアル等の必要な見直し・改善を行うこと。

③第三分野商品に係る支払事務関係者に対する教育を徹底すること。

④判明した保険金の不適切な不払いについて、迅速かつ適切な顧客対応を図るための態勢を整備すること。

(5) 契約者保護、契約者利便の改善・強化

①第三分野商品に係る適切な保険募集や顧客説明を行なうための社員及び代理店に係る管理態勢を確立すること。

②苦情を含む商品販売後の事後検証を可能とする実効性のある態勢を整備すること。

③苦情に関する情報等の透明性を高めること。

(6) 法令等遵守態勢の改善・強化

①法令等遵守態勢の見直し・改善を図ること。

②法令等遵守の企業風土を醸成させるための徹底的な研修の実施及びその後の定期的なフォローアップ研修の実施を図ること。

(7) 役職員の責任の明確化

上記の業務停止命令、業務改善命令に至るようになった問題等の原因となった役職員の責任を明確化すること。

(8) 改善計画の提出、改善状況の報告

①上記(3)から(7)及び金融庁の報告徴求命令に応じて提出された報告書に記載された事項に関して、2007年4月13日(金)までに、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を提出すること。

②業務改善計画の実施終了までの間、計画の進捗・実施及び改善状況を取りまとめ、第一回目の報告については2007年7月13日(金)までに、それ以降については6ヶ月毎に報告すること。

3. 再発防止策

既に第三分野商品について適正な販売と適切な保険金支払に向けて、以下の取組みを実施しておりますが、今回の行政処分を踏まえて、改善策の強化を図り、より一層の再発防止に努めてまいります。

(1) 経営陣の関与

①業務品質改善委員会の設置

- ②商品開発改定委員会の設置と長期第三分野商品に関する新規契約の引受中止
- ③保険金等の支払・不払状況の取締役会等への報告
- ④支払査定基準の取締役会等における検討
- (2) 基準の明確化と社員への指導・教育の徹底
 - ①第三分野商品における保険金支払マニュアルの見直し
 - ②第三分野商品に携わる保険金支払部門担当社員向けの研修の実施
 - ③不払い事案のチェック機能の強化
- (3) 保険金支払体制の見直し
 - ①第三分野主要商品の支払組織を一元化
 - ②免責事案などを本社の保険金支払管理部門において全件事前チェック
- (4) 保険募集時の態勢の再整備
 - ①募集人教育の徹底
 - ②告知書文言の再整備等
- (5) 不払いに関する対応、お客様からの苦情への対応の見直し
 - ①ノークレーム権限の見直しとその対応の徹底
 - ②再審査請求制度の新設、不払い通知のモデル文書の活用
 - ③損害サービス審査会の設置
 - ④保険金請求ご相談コーナーの設置
 - ⑤お客様の声室の設置
- (6) モニタリング態勢の見直し

4. 役職員の処分

今般の第三分野商品の不適切な不払いに関しては、保険金の支払いという保険会社の基本的かつ最も重要な機能において問題を惹起したものであり、経営として会社全体に係わる重大な問題ととらえ、社長以下関係者については、社内規則に従い厳正な処分を行います。

本件に関するお客様からのお問い合わせ窓口

フリーダイヤル	0120-490-421
受付時間	平日 午前9:00～午後8:00 土・日・祝日 午前9:00～午後5:00
ホームページ	http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/

以上