

平成20年7月3日
住友生命保険相互会社

弊社に対する行政処分について

本日、弊社は、金融庁より保険業法第132条第1項の規定に基づく業務改善命令を受けました。お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

行政処分の概要等は下記のとおりですが、弊社では、今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、今後こうした事態が発生しないよう全社を挙げて再発防止に取り組むとともに、信頼回復に努めてまいります。

記

1. 行政処分の内容及び根拠となる法令
2. 処分の原因となった事実
3. 再発防止策
4. 責任の明確化

< 本件に関するお客さまからのお問合せ先 >

専用フリーダイヤル 0120-409554

受付時間：平日 午前9時～午後5時

7月5日(土)～6日(日)はご利用いただけません。

1. 行政処分内容及び根拠となる法令

(1) 保険業法第132条第1項の規定に基づく命令

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。

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。

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。

上記 から について、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を平成20年8月1日（金）までに提出し、以後、業務改善計画の実施完了までの間、計画の進捗及び実施並びに改善状況をとりまとめ、6ヶ月毎に報告すること。

(2) 根拠となる法令の条項

保険業法第132条第1項

2. 処分の原因となった事実

(1) 事実関係

次のような多数多額の保険金等の支払漏れが認められた。

- ・ 保険金等の請求に必要な診断書等（以下「診断書等」という。）に記載された入院、手術等に関する情報の見落とし又は見誤り等により、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。
- ・ 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る保険金等があったにもかかわらず、契約者等へ請求が可能な保険金等があることを案内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。
- ・ 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保険金等の請求を受けた場合に、当該契約以外の契約に基づいて支払える可能性がある保険金等があったにもかかわらず、契約者等へ請求が可能な保険金等があることを案内していなかったことから、他の契約に基づき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等。

(2) 発生原因

- ・経営陣をはじめ会社全体として、保険金等の支払漏れの発生を防止することの必要性の認識が不十分であった。特に、契約者等に対して請求案内を行うことの重要性についての認識が不十分であった。
- ・保険金等の支払漏れ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。このため、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。
- ・保険金等の支払漏れ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。
- ・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。
- ・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について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) 業務改善の状況

- ・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、再発防止策等について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。

3 . 再発防止策

保険金・給付金等の適切な支払いに向けて、既に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、さらなる保険金等支払管理態勢等の強化に努めてまいります。

【主な取組み内容】

(1) 保険金等支払管理部門の態勢整備・機能発揮

- ・外部専門家の委員で構成する「保険金等支払審議会」の設置（平成18年6月）
- ・保険金等の支払状況の開示（平成17年度分～）
- ・保険金部の設置（平成19年1月） 組織改正（平成19年10月）
- ・支払査定担当者の教育・指導面の体制強化（平成19年8月～）
- ・保険金等請求に関する営業職員評価（平成19年10月）
- ・「保険金・契約監査室」による検証
（平成17年10月～。平成20年3月以降は検査部の「支払監査室」による検証）
- ・約款規定の明確化（平成20年度予定）・平明化（平成21年度予定）

(2) 請求受付時・支払査定時の対応強化

- ・診断書情報の入力体制の強化（平成18年7月～）
- ・支払査定時のチェック体制の強化（平成18年8月～）
- ・保全ダイレクトコール（営業職員の照会に本社が直接回答する機能）の全国展開（平成18年8月）
- ・各種マニュアル（「事務処理手順書」「給付金の手引き」）の改訂（平成18年9月）
- ・日常的な支払漏れ調査の実施（平成19年4月）
- ・診断書書式の見直し（傷病状況および契約内容に応じて機械作成。「経過欄」の記載項目・レイアウト等を見直し）（平成19年10月）
- ・営業職員等が記載する「入院・手術・通院給付金請求受付票」の改訂、他の給付可能性を確認する注意文言を追加（平成18年9月）
- ・適切な請求案内を可能とするお客さま単位での「案内システム」の開発（平成19年10月稼働）
- ・コールセンターでの照会情報入力端末に「案内システム」の機能を搭載し、コールセンターで聴取したお客さま情報をもとに支払事由に該当する可能性のある保険金等の請求案内を行う体制を構築。これに伴うコールセンターの人員増強（平成19年10月）
- ・診断書に記載されている全ての事項を端末入力してデータ化し、他の支払可能性を機械検索する「請求勧奨システム」の開発（平成19年10月よりデイリー稼働）
- ・死亡保険金等の支払事務を本社に集中化し、査定処理を行った直後にシステム検証できる態勢を構築（平成19年8月～）

(3) 保険募集時等の請求手続きに関する情報提供

- ・「死亡保険金・入院給付金などの手続きとお支払いガイドブック」の作成・配布（平成19年3月）
- ・ホームページやお客さまあての手続案内に注意喚起文言を掲載（平成18年11月～）
- ・「ご契約のしおり - 定款・約款」および「ご契約重要事項のお知らせ（注意喚起情報）」の改訂（平成19年4月）
- ・保険金等の支払手続き完了時にお客さまあて送付する「支払明細書」に、他の保険金、給付金についての請求を促す注意喚起文言を追記（平成19年8月）
- ・入院給付金等の支払手続きを行った契約に対して、一定期間経過後、お客さまへの請求勧奨の確認通知を送付（平成19年9月）
- ・全契約者に対して、契約内容通知とともに請求勧奨の注意喚起を行う旨の内容の通知を毎年送付（平成19年10月）

- (4) 支払状況の代表取締役等への報告体制強化
 - ・従来の保険金等の支払状況等および事務リスクに関する報告に加え、支払漏れや請求案内勧奨の状況についても報告する体制を確立（平成18年10月～）

- (5) 商品開発態勢の強化・支払部門との連携強化
 - ・商品開発段階における横断的な請求案内体制の検討を強化する「支払管理部会」の設置（平成19年4月）
 - ・商品開発・改廃を行うにあたっての統合的な商品開発管理態勢を明確化した「商品開発管理規程」の制定（平成19年5月）
 - ・経営政策会議（ 常務会に相当 ）の諮問機関として「商品開発委員会」を設置（平成19年5月）
 - ・「商品改廃基準」の設置（平成19年12月）

- (6) 苦情処理態勢の強化
 - ・CS向上委員会の設置（平成17年7月）
 - ・保険金等のお支払いに関する「相談窓口」および「社外弁護士による無料相談制度」の開設（平成19年1月）
 - ・苦情分析システムの導入（平成19年4月）
 - ・お客さま満足推進部の設置（平成19年1月）
 - ・消費者問題専門家等の委員で構成するCS向上アドバイザー会議の設置（平成20年3月）

- (7) 内部監査態勢の強化
 - ・支払監査室の設置（平成20年3月）

- (8) 経営管理態勢の強化
 - ・すべての社外取締役および会長・社長で構成され、内部統制システムの整備や取締役・執行役員の選任・報酬など、コーポレートガバナンスに関する重要事項について取締役会から諮問を受け審議・答申を行う「コーポレートガバナンス委員会」の設置（平成20年5月）
 - ・経営の監督機能強化を図るため社外取締役を3名に増員（これに伴いコーポレートガバナンス委員会は社外取締役が過半数を占める）（平成20年7月）
 - ・機動的な経営体制の構築を図るとともに、事業年度ごとに総代会で信任を得ることを目的として、取締役任期を1年に短縮（平成20年7月）

4. 責任の明確化

問題の原因となった役職員の責任の所在を明確化し、厳正な社内処分を実施いたします。その正式な内容につきましては、業務改善命令に基づく業務改善計画策定後、別途、公表いたします。