

各 位

朝日生命保険相互会社

当社に対する行政処分について

朝日生命保険相互会社（社長 佐藤 美樹）は、本日、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。

お客様をはじめ関係各位の皆様へ、多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

行政処分の内容等は下記のとおりですが、当社では今般の行政処分を厳粛に受け止め、このような事態を二度と引き起こすことのないよう全社を挙げて再発防止に取り組んでまいります。

記

I. 命令の内容等について

1. 命令の内容

(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。

(4) 上記(1)から(3)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取りまとめ、6 ヶ月毎に報告すること。

2. 処分の理由

平成19年2月1日付保険業法第128条第1項に基づく報告において、以下のような事実が認められた。

(1) 次のような多数多額の保険金等の支払漏れ等が認められた。

- ① 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
- 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
- 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) こうした事例が発生した要因として、次のようなものが認められる。

- 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。
- 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。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。
- 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) 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る。したがって業務改善プロセスの定着を図っていく必要があると認められた。

II. 当社の再発防止への取組状況について

当社は、経営の喫緊の重要課題として、お支払漏れ等の発生原因を踏まえて、以下のとおり再発防止に取り組んでおります。今般の行政処分を踏まえ、策定した再発防止策を確実に実行するとともに、その実効性を検証し、改善・強化に努めてまいります。

1. 経営管理態勢及び内部監査態勢等の改善・強化

平成19年4月に、社長を委員長とする社内委員会「契約業務改革委員会」を設置し、経営層の強い関与のもと、保険金等の支払いに係る関係セクション間の連携を図るとともに、商品開発面も含めた募集時から保険金等支払い時までの契約業務全般に係る一貫した業務改革を推進しております。

また、よりよい支払管理態勢の構築に向けた助言を得ることを目的として、当委員会傘下に社外の専門家（社外医師、弁護士、学識経験者）を交えた「支払審査審議会」を設置し、保険金等支払管理態勢の整備における客観性・透明性の確保に取り組んでおります。

加えて、平成20年4月に、当委員会傘下に設置した「契約事務分析部会」において、お客様からの苦情状況、内部検査結果等、保険金等の支払いに係る諸報告を横断的・多面的に分析することを通じて、保険金等の支払いについての改善・強化につなげてまいります。

内部監査態勢等については、社内の検査担当部門に保険金等支払管理の適正性等を重点的にチェックする専管者を平成19年7月に配置するとともに、平成19年12月より保険金等支払管理態勢に係る重点的な検査を通常の定例検査に加え実施しております。引き続き、内部検査機能の強化に努めてまいります。

2. 各再発防止策の実施状況

(1) お客様から確実にご請求をいただくための諸対策

① 保障内容・請求手続きに関するご案内の充実

《主な取組み》

- 「ご提案書(契約概要)」（保険商品の設計書）の改訂（平成19年10月）
お客様からのお問い合わせの多い事項等についての説明を充実いたしました。
- 「インフォメールあさひ（総合通知）」の改訂（平成19年度送付分より）
- 「保険王レポート」の改訂（平成19年11月）
年1回郵送によりお届けしている「インフォメールあさひ」や、当社の代表的商品である「保険王」にご加入のお客様へ営業職員の訪問により毎年お届けしている「保険王レポート」について、保険金・給付金のご請求手続き方法に関する説明を分かりやすく記載いたしました。

- 「保険金・給付金のご請求のしおり」の改訂（平成19年10月）
従来、保険金請求用と給付金請求用の2種類に分かれていた帳票を統合するとともに、保険金・給付金のお支払対象となる事例等を分かりやすく記載いたしました。
- 「お客様再確認シート」のご提供（平成19年10月）
お客様ご自身でご請求漏れがないか再確認ができるよう「お客様再確認シート」を新規にご提供いたしました。

②お客様にとってわかりやすい商品提供

《主な取組み》

- **商品ラインナップの簡明化**（平成19年10月より順次）
保障内容が類似する特約や、販売件数が少ない特約等を整理・統合する等、商品ラインナップの簡明化に継続して取り組んでおります。この一環として、平成19年10月より、通院保障の一本化、長期入院特約・ファミリー定期保険特約・新医療保険の家族特則および災害・入院関係特約の家族型の新契約販売停止を行い、さらに、平成20年4月より、介護保障移行特約等の新規販売を停止いたしました。
- **約款の明確化・平明化**（平成20年6月）
商品内容・お支払事由等に関するお客様の理解促進に資するよう、約款の明確化・平明化に取り組んでおります（「保険王」について平成20年6月実施、その他の商品は10月実施予定）。
- **指定代理請求特約の開発**（平成20年4月）
がん不告知の場合など、保険金等の請求が困難なお客様への対応を促進すべく、あらかじめ指定された指定代理請求人による請求を、従来よりも幅広く取扱う特約である「指定代理請求特約」を平成20年4月に発売いたしました。この6月までに約58万件のご契約に付加いただいております。

(2) お支払漏れ等を防止するための査定体制の構築

《主な取組み》

- **保険金等支払管理部門の要員拡充・教育の強化**
支払管理の主要部門である保険金ユニットについて、平成17年度始から152名の増員を行いました（平成20年6月末在籍数214名）。また、査定担当者の教育に関し、査定者教育カリキュラムの充実を図り、教育面の態勢強化を図っております。
- **査定事務フローの整備・見直し**（平成19年11月）
チェック体制を重層化する等、査定事務フローの整備・見直しを図りました。
- **診断書の改訂**（平成20年3月）
診断書の見誤りや見落としを防止すべく、診断書の記入欄やレイアウトの改良を行うとともに、医師向けに提供している記入例・記入に関する補足説明の充実を図りました。また、業界共通の取組みとして、医療機関への診断書機械印字化ソフト導入のお勧め活動を展開しております。

(3)再発防止に関するシステム対応

《主な取組み》

- 「保険金・給付金総合案内システム」の構築（平成20年3月）
お客様からのお申出内容に応じ、ご請求が可能と考えられる支払事由を幅広く特定し、総合的な請求案内を可能としました。
- 「支払査定サポートシステム」の構築（平成20年3月）
お客様からご提出いただいた診断書の記載内容をデジタルデータ化し、査定時の見誤り、見落としや機械入力ミス等を防止するとともに、同一被保険者の全契約について、お支払漏れ等がないかの確認を可能としました。
- 「支払案件管理システム」の構築（平成20年3月）
ご請求申出時から保険金・給付金等のお支払完了までの進捗を一元的に管理するシステムを構築いたしました。

以上のシステムにつきましては、平成20年度においても機能向上に努めてまいります。

Ⅲ. 社内処分について

今般の行政処分を踏まえ、本件に関する役職員の責任を明確化すべく、厳正な社内処分を実施する予定です。

以 上

【お客様からのお問い合わせ先】

専用フリーダイヤル 0120-888-464
※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

<受付時間> 月曜日～金曜日 9:00～17:00
土曜日 9:00～12:00 13:00～17:00
(但し、祝日、12月31日～1月3日を除きます)