

2007年3月14日

各位

日新火災海上保険株式会社

弊社に対する行政処分について

日新火災海上保険株式会社は、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の一部停止命令ならびに業務改善命令を受けました。

保険事業の根幹である保険金支払業務においてこのような事態を生じさせましたことを深く反省するとともに、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かけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

処分の内容につきましては以下の通りですが、弊社では今回の処分を厳粛に受け止め、業務改善計画を策定のうえ、全社をあげて再発防止に取り組んでまいります。

1. 処分の概要

- (1) 第三分野商品（※）の新設および改定の認可申請・届出、他の保険会社等金融機関からの代理・代行業務の認可申請に関する業務について、2007年3月15日から2007年4月14日までの間停止すること。

※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または介護を支払事由とする保険及び特約条項。ただし、海外旅行傷害保険を除く。

- (2) 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。

- (3) 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・手続きの確立を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、適正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。

(4) 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。

(5) 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す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。

(6) 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。

(7) 改善計画の提出、改善状況の報告

- ①上記(2)から(6)に関して、2007年4月13日までに、業務改善計画を提出すること。
- ②業務改善計画の実施完了までの間、計画の進捗・実施及び改善状況をとりまとめ、第一回目の報告については2007年7月13日までに、それ以降については6ヵ月毎に報告すること。

2. 処分の原因となった事実

(1) 不適切な不払いの事例

- ①保険責任開始以前の発病（以下「始期前発病」という。）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、除斥期間経過後に解除を行う等、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等

- 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

(2) 不適切な不払いが発生した要因

- ①第三分野商品の特性として留意すべき要素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おり、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による不払事案の検証プロセスが第三分野商品の特性を踏まえていない、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いなど、事後検証の機能発揮は不十分であった。
- ⑤多数の保険金の不適切な支払いが発生している問題を内部監査部門は把握しておらず、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。
- ⑥第三分野商品の特性に関する問題認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。

3. 再発防止策について

弊社においては、第三分野商品における不適切な不払いが発覚して以降、「約款免責等の理由で保険金の支払いを行わない事案の事前および事後検証態勢の強化」「外部専門家による審査委員会の設置」といった再発防止策に取り組んでまいりましたが、今回の行政処分を踏まえ、業務改善計画を策定した上であらためて計画に則った改善に取り組み、不適切な不払いを二度と発生させぬよう適正な業務運営に努めてまいります。

4. 責任の所在の明確化

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。

5. お客様専用お問い合わせ窓口

お支払い手続きに関する件や、ご不明な点・ご質問等につきましては、下記（お客様専用お問い合わせ窓口）までご連絡をいただきますようお願いいたします。

なお、上記の業務停止期間中においても、保険契約のお引受け、事故の対応等、お客様への対応業務については、平常通り実施いたします。

（お客様専用お問い合わせ窓口）

フリーダイヤル：0120-25-7474

※受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝休日を除く）

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。