

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 項に基づく行政処分（業務改善命令）を受けました。

この度の行政処分に関しまして、お客さまおよび関係者のみなさまに多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

処分の内容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。

．行政処分の内容

1．命令の内容

(1)経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

付随的な保険金の支払漏れ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体制の整備

付随的な保険金の支払状況についても、適切に点検・内部監査等が実施されるとともに、その結果が経営陣に報告され、問題を認識した場合に、速やかに業務運営全般を是正する態勢の構築

(2)顧客に対する説明態勢の見直し・整備

パンフレット等の資料について、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと。

顧客に案内する保険金請求書等の書面について、保険金を請求する事案が発生した際に、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかを案内できるものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと。

(3)商品開発態勢の見直し・整備

商品販売及び改定前に、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門
その他関連部門相互における、保険金の支払漏れが生じないための連携体制の構築

(4)支払管理態勢の検証・見直し

支払事務工程の検証を行った上、必要な見直しを行うこと

システム、帳票類、規定・マニュアル類等の支払事務に係る手続き・書式等の検証を行った上、必要な見直しを行うこと

支払事務関係者に対する教育・研修の徹底

契約者から過去の保険金の支払漏れに係る照会が行われた場合、速やかに対応を行うことができる体制の整備、並びに、保険会社として過去の保険金の支払漏れの遺漏がないように検証できる体制の整備

(5)上記(1)から(4)について、具体的及び実施時期を明記した業務改善計画を平成 18 年 1 月 13 日までに提出すること。

(6)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、改善計画提出後 6 ヶ月毎に報告すること。

．処分の理由

- 1．損害保険会社各社から報告された付随的な保険金の支払漏れ件数が極めて多数にのぼる等、契約者への被害が広範に生じていた。また、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 号に掲げる普通保険約款に定めた事項に基づいた保険金支払が行われていなかった。
- 2．経営陣は付随的な保険金の支払いに係る特性に応じた態勢整備の必要性に対する認識を十分に有しておらず、その整備を率先して行ってこなかった。また、経営陣は、適切な保険金支払いの重要性の認識が不十分であり、支払漏れを一部の項目の保険金で発見した場合においても他の保険金の支払漏れの有無を点検していない等、支払管理態勢の整備に向けた取組みが不十分であった。
- 3．事務工程やシステム対応等を含めた支払事務に係る手続き等の適切な整備、正しい商品知識の徹底が不十分であり、適切に業務運営を行う態勢が十分に整備されていなかった。管理部門等は、付随的な保険金の支払いの適切性の認識が不十分であり、主たる保険金とは別に、付随的な保険金の支払いが適切に行われているかに至るまで点検する態勢が整備されていなかった。
- 4．商品開発時において、損害賠償責任に係る典型的な損害保険とは異なる性質を持つ付随的な保険金を支払う商品が開発されているにもかかわらず、付随的な保険金の支払漏れを防止する為の関連部門の連携体制が、十分に構築されていなかった。
- 5．以上のように、今般の付随的な保険金の支払漏れの発生原因は、個別事案の処理に関するものに留まらず、付随的な保険金にかかる商品開発から支払管理に至る態勢の不

備に基づくものであり、経営管理（ガバナンス）態勢や内部管理態勢の欠如といった構造的な問題に起因すると認められる。

・再発防止の取組みについて

弊社においては、基本となる保険金をお支払いする際に合わせてお支払いすることができ費用保険金等の支払漏れが発覚して以降、「損害サービス部門担当者を対象とした研修の強化」「損害サービスセンターにおける支払前点検・支払後点検の徹底」「システム上のチェック機能の強化」「本社部門における支払漏れ防止のための事後検証態勢の強化」といった再発防止策に取り組んでまいりましたが、今回の行政処分を受け、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んでまいります。