

生命保険会社 10 社に対する行政処分について

I. 金融庁は、全ての生命保険会社（38 社）に対し、保険業法第 128 条等に基づき平成 19 年 2 月 1 日付で過去 5 年間（平成 13 年度～17 年度）に保険金等の支払事由が発生した事案に関し、追加的な支払いを要するものの件数及び金額等について報告徴求命令を発出した。これを受け、平成 19 年 12 月までに全社から報告書が提出された。

当局において各社の報告書を検証したところ、そのうち 37 社において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。）等が認められた。うち 10 社（注）については保険金等の支払漏れ等が多数多額に上った（10 社計で約 99 万件、約 791 億円）うえ、共通して経営管理態勢及び業務運営態勢に一層の改善の必要性が認められた。

（注）日本生命保険相互会社、第一生命保険相互会社、明治安田生命保険相互会社、住友生命保険相互会社、朝日生命保険相互会社、富国生命保険相互会社、三井生命保険株式会社、大同生命保険株式会社、アメリカンファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス、及びアメリカン ライフ インシュアランス カンパニー

※ 「[生命保険会社の保険金等の支払状況に係る実態把握の結果について](#)」（金融庁ホームページ）

II. 上記報告徴求命令に基づく各社から提出された報告書を精査・分析したところ、上記 I. の 10 社に関し以下の事実が認められた。

1. これらの社においては、概ね次のような事例の多数多額の保険金等の支払漏れ等が発生しており、契約者等の被害の程度は大きく、また、支払漏れ等は継続的に発生しており、反復性等も認められた。

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
- ④ 失効契約に係る返戻金について、契約者等への案内が不足していたことから、当該返戻金が支払われていなかった事例、遅延利息について、計算誤り等により支払金額が過少となっていた事例等

2. このような保険金等の支払漏れ等が発生した要因として、これらの社の経営管理態勢及び業務運営態勢について概ね次のような問題が認められた。

- 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. また、これらの社においては、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。

Ⅲ. 以上の事実を踏まえ、本日、保険業法第 132 条第 1 項又は第 204 条第 1 項の規定に基づき、次の生命保険会社 10 社に対し、以下の内容の業務改善命令を発出した。

1. 命令の発出先

日本生命保険相互会社、第一生命保険相互会社、明治安田生命保険相互会社、住友生命保険相互会社、朝日生命保険相互会社、富国生命保険相互会社、三井生命保険株式会社、大同生命保険株式会社、アメリカンファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス、及びアメリカン ライフ インシュアランス カンパニー

2. 業務改善命令の内容

(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。

お問い合わせ先

金融庁 Tel : 03-3506-6000(代表)
監督局保険課
(内線 3335、3344)

【 別 紙 】

【調査対象期間：平成13年度～17年度】

(単位：件、百万円)

会 社 名	保険金等の支払漏れ等	
	件数	金額
日本生命保険相互会社	427,755	13,409
第一生命保険相互会社	69,997	18,911
明治安田生命保険相互会社	138,589	11,580
住友生命保険相互会社	89,309	15,828
朝日生命保険相互会社	23,266	5,734
富国生命保険相互会社	25,947	1,326
三井生命保険株式会社	124,047	5,245
大同生命保険株式会社	10,610	3,452
アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス	46,674	2,102
アメリカン ライフ インシュアランス カンパニー	37,181	1,551
上記10社合計	993,375	79,142
37社合計	約135万件	約973億円