

保険金支払について

平成 21 年 4 月 24 日

金融庁

○ 保険金の不適切不払い・支払漏れ等に関する保険会社への対応

生命保険会社	損害保険会社
<p>◎ 保険金の不適切不払い</p> <p>17年2月 明治安田生命に対し業務停止命令 (明治安田生命に対し検査実施)</p> <p>7月 生保全社に対し報告徴求</p> <p>10月 明治安田生命に対し改めて業務停止命令</p> <p>合計 32社 1,500件 72億円</p>	<p>◎ 第三分野(医療保険など)の不適切不払い</p> <p>18年6月 三井住友海上に対し業務停止命令</p> <p>7月 損保全社に対し報告徴求</p> <p>19年3月 損保10社に対し業務改善命令、うち6社に対しては業務停止命令</p> <p>合計 21社 5,760件 16億円 (10社 3,585件 10.7億円)</p>
<p>◎ 特約等の支払漏れ</p> <p>19年2月 生保全社に対し報告徴求</p> <p>12月 報告内容を精査・分析</p> <p>20年7月3日 多数多額の支払漏れが発生した生保10社に対し業務改善命令</p> <p>合計 37社 135万件 970億円 (10社 99万件 791億円)</p>	<p>◎ 自動車保険の特約等の支払漏れ</p> <p>17年9月 損保全社に対して報告徴求</p> <p>11月 損保26社に対し業務改善命令</p> <p>合計 26社 50万件 380億円</p> <p>18年5月 損保ジャパンに対し業務停止命令</p> <p>◎ 火災保険料等の取り過ぎ</p> <p>20年7月4日 損保各社が点検の中間結果を自主的に公表</p> <p>合計 28社 153万件 371億円</p>

保険会社における保険金等の不適切な不払い、支払漏れの概要

	保険金の不適切な不払い	特約等の支払い漏れ
事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 告知義務違反のあった事実が、重要事項の告知義務違反とはいえ、詐欺を問うことが困難な事例についても、約款上の詐欺無効規定を適用し、本来支払うべき保険金を支払っていないかった。 ・ 募集人が契約者に不告知等を勧めた(告知義務違反教唆)にもかかわらず、告知義務違反に約款上の詐欺無効規定を適用し、本来支払うべき保険金を支払っていないかった。 ・ 保険責任開始以前の発病について、約款上は医師の診断により免責が認定されることとなっていたが、社員が医師の診断に基づかずに行い、本来支払うべき保険金を支払っていないかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 診断書を送れば、保険会社が該当する保険金を支払うことになっていたが、診断書に入院と手術の記載があり、「手術欄」ではなく「病状等の経過欄」に記載があった手術名を見落とした結果、入院給付金は支払ったが、手術給付金を支払っていないかった。 ・ 入院給付金の請求を行った契約者に対して、入院給付金は支払ったが、通院給付金については、請求案内を十分に行わなかったため契約者から請求がなく、支払可能であったものの、支払っていないかった。 ・ 自動車保険の主たる保険金は支払ったが、臨時費用保険金等の付随的な保険金(見舞金、香典、代車費用等)については、契約者から請求がなかったため、支払可能であったものの、支払っていないかった。
改善の方向性と発生原因	<ol style="list-style-type: none"> ① 適切な保険金支払の重要性に対する経営陣の認識不足、支払渋りを助長する社内風土の醸成 ⇒ 経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な改革 ② 保険募集人、支払査定担当者に対する研修・指導不足、マニュアル等の未整備 ⇒ 従業員教育の徹底、マニュアルの整備 ③ 商品開発、募集、支払等の各部門間の連携不足 ⇒ 商品開発から募集・支払まで一貫した態勢整備・連携強化 ④ 内部監査による検証・牽制の不徹底 ⇒ 内部監査部門の独立性確保・機能強化、外部の専門家によるチェック強化 ⑤ 顧客からの苦情・相談等に対する不十分な対応、経営陣の認識不足 ⇒ 苦情・相談に対する対応強化、経営陣による適切な関与 	
具体的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金支払に係る態勢整備に問題のある社に対して業務改善命令等を発出 ・ 各社の業務改善計画の進捗状況をフォローアップ ・ 監督指針の改正、監督方針(20 事務年度等)上の重点項目 	

生命保険会社の業務改善計画の概要

保険金の不適切不払い	特約等の支払漏れ
<p>1. 経営管理（ガバナンス）態勢の抜本的な改革</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>委員会設置会社</u>に移行。取締役の過半数を社外取締役に。 ⇒経営の監視機能と執行機能を明確に分離し、監督機能を強化。 ○ 総代の定員の一割を立候補制により選出。 ⇒相互会社の最高意思決定機関である総代会の、総代選出プロセスの透明性を高め、経営チェック機能を充実。 ○ 内部監査部門の人員・権限の大幅拡充。 ⇒内部監査部門の独立性が確保されるとともに、内部監査の機能を大幅に改善・強化。 <p>2. 保険金等の支払管理態勢の抜本的な見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 支払業務の適切性を点検する<u>支払審査室</u>、不払い決定案件を再度検証する<u>保険金等支払審査会</u>、不払い決定に対して不服の申立を受付け、再査定を行う<u>不服申立制度</u>を創設。不払件数及び不払いの具体的事例を<u>四半期毎</u>に開示。 ⇒保険金等の支払査定の適切性に対して、顧客の視点に立った重層的なチェック。 <p>3. 契約者保護・利便の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情対応・処理の一元化を図る為、<u>お客さまの声統括部</u>、顧客の声を経営に反映させる為、<u>お客様の声推進諮問会議</u>を設置。 ⇒苦情からの問題発掘、経営改善に活かす仕組みを強化。 ○ 苦情件数及び苦情の具体的事例等を<u>四半期毎</u>に開示。顧客からの苦情、及び改善策について<u>お客様の声白書</u>として<u>毎年公表</u>。 ⇒苦情情報等の継続的開示により透明性を確保。 	<p>1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 経営陣に対し支払い漏れ等に関する、①発生状況・原因分析、②再発防止策の実施状況・実効性の検証結果、③契約者の声・苦情を定期的に報告 ○ 経営陣が外部有識者の意見を直接聴取 ○ 支払漏れに特化した対策委員会の設置 <p>2. 内部監査態勢の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 監査部門の人員増強 ○ 監査部門内に保険金支払い業務に関する専門部署を設置 ○ 保険金支払い業務に焦点をあてた特別監査の実施 ○ 保険金支払い部門に対する監査部門職員による常駐監査 <p>3. 再発防止策の改善・見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 複数契約間における自動名寄せシステムの整備 ○ 診断書の電子データ化、キーワード検索による請求勧奨の実施 ○ 支払事案の全件事後検証の実施 ○ 保険商品の簡素化（特約の集約等）、約款の平明化（用語の平易化等） ○ 販売時の商品説明の充実 ○ 契約期間中の契約者宛通知物の充実等（契約内容を説明した資料を年1回全契約者に送付、HPでの契約内容確認） ○ 診断書情報入力者の複数化（ダブルエントリーシステム） ○ 請求書1本化の実施、検討 ○ 診断書取得費用の会社負担

損害保険会社の業務改善計画の概要

第三分野商品の保険金の不適切な不払い	付随的な保険金の支払漏れ
<p>1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 商品開発から保険金支払に至る業務全般について部門横断的に管理する部署等を設置 ○ 内部監査人員の増強、代理店への臨店監査を強化 <p>2. 支払管理態勢の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 第三分野の支払査定を一元化 ○ 第三分野の保険金を支払わないと判断した事案の全件事後点検 ○ 不払事案に関する再審査請求・不服申立制度の導入 <p>3. 契約者保護・利便の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 第三分野募集に関して販売資格制度を導入 ○ 苦情の件数、事例等を定期的に関示 <p>4. 法令等遵守態勢の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 全社員に対するコンプライアンス研修等を実施 <p>5. 役職員の責任の明確化（一部業務停止命令の6社）</p>	<p>1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 付随的な保険金の支払状況について、保険金支払管理部門による点検や内部監査部門による監査を定期的実施。経営陣はその状況を把握し、適正な業務運営体制を整備。 <p>2. 顧客に対する説明態勢の見直し・整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ パンフレット等の資料について、顧客にわかりやすい説明となるように見直し ○ 保険金請求書類に支払可能性のある保険金を一覧で示す等、顧客に対する保険金の請求案内を充実 <p>3. 商品開発態勢の見直し・整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 商品開発にあたり、保険金支払実務や品質管理の観点から検討を行う為に、商品開発部門に加え、保険金支払管理部門、システム部門等の役員等からなる専門組織を設置 <p>4. 支払管理態勢の検証・見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 担当者が使用する支払査定マニュアルや支払内容確認のチェックシートに、付随的な保険金の項目を追加 ○ システム上に、付随的な保険金の支払要否等の確認無しには支払業務が終わらない機能を導入 ○ 付随的な保険金の支払漏れ防止に関する研修を、支払部門を中心とした職員に対して実施

「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正（平成18年6月2日）

平成17年に発生した生命保険会社における保険金等の不適切な不払いや損害保険会社における付随的な保険金の支払漏れの中で把握した問題点等を整理した上で、各社における保険金等支払管理態勢の改善・整備にあたっての着眼点を明確化するため監督指針を改正。

(1) 保険金等支払いに係る取締役等の認識及び取締役会等の役割

- ◆ 取締役は、適時・適切な保険金等の支払いが健全かつ適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。
- ◆ 取締役会等は、支払査定基準の改廃などの保険契約者等の保護に重大な影響を与えるものについて、十分な検討を行っているか。
- ◆ 取締役会等は、保険金等の不払状況（件数、内容等を含む。）等について定期的に報告を受けているか。
- ◆ 取締役会等は、顧客からの支払関係の苦情への対応については、支払管理部門任せとするのではなく、必要な意思決定や指示によって対策を講じることとしているか。

(2) 保険金等支払管理に関与する管理者の認識及び役割

- ◆ 保険金等支払管理者は、適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解、認識しているか。
- ◆ 保険金等支払管理者は、支払管理を行う組織が機能を有効に発揮できるよう、専門性も考慮しつつ適切に人員の配置を行っているか。

(3) 支払査定担当者の人材育成及び査定能力の維持・向上

- ◆ 保険金等支払管理者は、専門性を持った支払査定担当者の確保のための長期的な展望に基づく人材育成策を策定しているか。
- ◆ 保険金等支払管理者は、支払査定能力を維持・向上させるための方法・体制を整備しているか。

(4) 関連部門との連携

- ◆ 支払管理部門は関連部門と密接な連携を図ることによって、支払時のみならず、保険商品の販売・勧誘や苦情・紛争処理への適切な対応が行われるような態勢となっているか。
- ◆ 保険商品の開発・改定にあたっては、商品開発部門をはじめとする関連部門は、適切なスケジュール管理のもと、十分に検討を行っているか。
- ◆ 支払管理部門及びシステム部門をはじめとする関連部門は、連携の上、適切な保険金等支払管理態勢の確立に向けてのシステム構築を行っているか。

(5) 支払管理部門における態勢整備

- ◆ 支払管理部門の職員は、保険金等の支払いが保険会社の基幹業務のひとつであることを理解、認識し、適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確立に向けた取組みを不断に行う態勢となっているか。
- ◆ 支払管理部門においては、支払査定の最終的な判断や査定結果の妥当性の事後検証にあたって、必要に応じて外部の専門家の意見を反映させているか。
- ◆ 支払管理部門においては、苦情について顧客の視点に立った分析を行うことなどにより、適切な支払管理態勢の構築及び確立に役立っているか。
- ◆ 保険金等の支払事由が発生した場合には、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査、事実の確認や顧客対応等が行われるような態勢が整備されているか。
- ◆ 反社会的勢力などから不当な請求等に対しては、ゆるぎない対応に遺漏なきようにしているか。

(6) 内部監査

- ◆ 代表取締役及び取締役会は、内部監査が適切な保険金等支払管理態勢を確立することに重大な影響を与えることを十分認識しているか。
- ◆ 内部監査部門は、支払管理部門をはじめとする被監査部門等に対して十分牽制機能が働く独立した体制となっているか。
- ◆ 取締役会等は、支払管理態勢に対する内部監査が有効に機能するよう、内部監査部門において支払実務に精通した人材を適切な規模で配置しているか。

(7) 監査役監査

- ◆ 保険金等支払いに関する監査役監査については、業務執行体制の適否を監査する視点で実施しているか。
- ◆ 保険金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。

平成 20 事務年度 保険会社等向け監督方針(抜粋)

1. 契約者等の安心・利便の向上に向けた取組みの促進

平成 17 年以降、各保険会社において、保険金等の不適切な不払い、支払漏れ等の問題が明らかとなっている。保険会社等が業務の適切性を自律的に確保し、契約者等の安心・利便の向上を図っていくためには、各保険会社等が適切な経営管理の下、自主的な業務改善に組織一体となって取り組んでいくことが重要である。

監督当局としては、業務改善に向けた各社の自主的な努力を尊重しつつ、各社において、問題の発見・原因分析・改善策の策定といった業務改善プロセスが確立・定着しているかについて検証し、必要に応じ更なる取組みを促していく。

(1) 適切な保険金等支払管理態勢の構築

- ① 経営陣が、適切な保険金等支払管理態勢の構築について、主体的に関与する態勢が整備されているか、また、保険金等支払を統合的に管理できる態勢が整備されているかについて検証する。
- ② 保険金等支払に係る事後検証や内部監査が適切に行われているか、また、商品開発部門・保険金等支払部門を含めた部門間の連携が有効に機能しているかについて検証する。
- ③ 保険金等の支払漏れ等の再発防止策について、各社における事務ミス等を防止するための態勢整備の状況のみならず、契約者等が自ら必要な保険金等を漏れなく請求できるような環境(自己責任原則を発揮できるような環境)が整備されているかを検証する。例えば、保険金等の請求手続に関し、契約者等が請求可能な保険金等の内容を漏れなく把握でき、容易かつ主体的に請求できるような仕組みとなっているか検証する。

(2) 適切な保険募集態勢の確立

- ② 保険募集の段階において、保険事故発生時の保険金等の請求手続等について、顧客が十分に理解できるような説明態勢が構築されているか検証する。