

2009年10月23日

各 位

日本興亜損害保険株式会社

弊社に対する行政処分について

本日、弊社は金融庁より、保険業法第132条第1項の規定に基づく行政処分（業務改善命令）を受けました。お客様をはじめ関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけし、心からお詫び申し上げます。

今般の行政処分は、弊社の不十分・不適切な対応により保険金の支払遅延が発生したことから、迅速な保険金支払いに向けた保険金支払管理態勢の問題点に対して改善を求められたものです。

なお、今般の検証を通じて、意図的な支払遅延を行った事実は確認されず、決算上も支払備金を適切に計上していることを確認しております。

弊社では今回の処分を厳粛に受け止め、深く反省いたしますとともに、対応策を着実に実施することで、再発防止を徹底してまいります。

I. 行政処分の内容

保険業法第 132 条第 1 項の規定に基づき、次の内容の業務改善命令を受けました。

- (1) 迅速な保険金支払を促進するために、支払手続に係る規程・マニュアル等を検証し、必要な見直し・整備をおこなうとともに、見直し・整備後の業務を確実に実施すること。
- (2) 保険金支払事務関係者に対する教育・研修の徹底を図ること。
- (3) 保険金支払管理者・管理部門が保険金支払手続の進捗状況を適切に把握し、迅速に支払うことができるよう、未払事案管理態勢の整備を図ること。
- (4) 上記(1)～(3)を含めた、迅速な保険金支払に向けた保険金支払管理態勢の構築について、経営陣が責任をもって対応すること。
- (5) 上記(1)から(4)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 11 月 24 日までに提出し、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とりまとめ、6 ヶ月毎に報告すること。

II. 処分の原因となった事実

1. 保険業法第 128 条第 1 項に基づく報告徴求を受け、弊社で調査を行い、2009 年 3 月末までに支払われていない自動車保険の大口（500 万円以上）支払事案の一部を検証したところ、以下のように不十分・不適切な対応により保険金支払が遅延している事例が確認されました。
 - (1) 保険金支払の相手方の対応を待っている状況（相手方から支払に必要な書類の提出を待っている、保険金支払提示額に対する相手方の見解を待っている等）で、弊社から相手方に積極的に連絡をとっていない事例。
 - (2) 弊社の手続き（必要書類が整った後に支払額算定を行う等）に長時間を要している事例。
 - (3) 支払のために必要な調査（事故状況の調査、既往症の影響に関する調査等）を支払手続の最終段階になって開始しているため、支払が遅延している事例。
 - (4) 社員の懈怠による長期放置、支払のために必要のない手続の実施等の不適切な対応をしているため、支払が遅延している事例。
2. このような不十分・不適切な対応による保険金支払遅延が発生した要因として、以下のように、弊社の業務運営態勢及び経営管理態勢上の問題が認められました。
 - (1) 支払相手方の対応待ちの状況における弊社の対応（督促等）のルールが不明確である。
 - (2) 支払手続の標準所要日数の基準が未設定である等、手続遅延に対する認識が希薄である。
 - (3) 支払のために必要な調査やそのタイミングをまとめたマニュアルが存在しない。
 - (4) 保険金支払管理者が長期未払事案を適切に把握・是正する等の管理態勢が構築され

ていない。

- (5) 上述のように、迅速な保険金支払に向けた業務運営態勢を現在に至るまでの弊社経営陣が適切に構築してこなかった。

Ⅲ. 対応策

今般の行政処分を踏まえ、弊社では全社的に保険金の支払遅延等を根絶するために、迅速な支払いに向けた未払事案の管理態勢を構築し、新たな仕組み（マニュアル等の整備を含む）やシステムを導入するとともに、保険金支払部門の担当者の教育を強化することで、保険金の迅速な支払に向けた意識やスキルのレベルアップを図ります。

さらに、内部監査等で未払事案の管理状況をモニタリングするとともに、万一不十分な点があれば、さらなる対応策を実施し、迅速な保険金の支払態勢の構築に向けてPDCAサイクルを回していくとともに、経営陣自らが責任を持って対応策を適切に推進してまいります。

以上

当社の不十分・不適切な対応により保険金の支払いが遅延していた事例の内容は以下の通りです。

不十分な対応によりお支払いが遅延していた事例

- | | | |
|---------------------------|-------|-----|
| (1)お客様への積極的な連絡が不足していた事例 | | 9件 |
| (2)保険金支払事務手続きに長時間を要していた事例 | | 13件 |

不適切な対応によりお支払いが遅延していた事例

- | | | |
|---|-------|-----|
| (3)お支払いのために必要な調査の開始が遅く、お支払いが遅延している事例 | | 4件 |
| (4)担当者の懈怠による長期放置、必要のない手続の実施等で、お支払いが遅延している事例 | | |
| ① 担当者が支払事務手続きを長期放置していた事例 | | 12件 |
| ② お支払いのために必要のない事務手続を実施していた事例 | | 4件 |
| ③ その他不適切な対応が行われていた事例 | | 2件 |

以上44件(42事案、2事案が複数の事例に該当しています)につき、主な具体事例をご報告いたします。

< 保険種目のご説明 >

● 対人賠償保険

自動車事故により他人を死亡またはケガをさせた場合、法律上の損害賠償責任の額から自賠責保険などによって支払われる金額を差し引いた額に対して、保険金をお支払いする保険です。

● 人身傷害保険

ご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故により亡くなられたり、ケガをされた場合の逸失利益や治療費などについて、保険金をお支払いする保険です。

● 搭乗者傷害保険

ご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故により亡くなられたり、ケガをされた場合、所定の保険金をお支払いする保険です。

● 自損事故保険

ご契約のお車に搭乗中の方またはご契約のお車の所有者が自動車事故により亡くなられたり、ケガをされ、自賠責保険などで保険金が支払われない場合に所定の保険金をお支払いする保険です。

● 車両保険

衝突や盗難などの偶然な事故によりご契約のお車に損害が生じた場合、修理費などについて保険金をお支払いする保険です。

(1)お客様への積極的な連絡が不足していた事例

問題点	お客様からのご回答待ち等の状況で、当社からお客様に積極的に督促等の連絡をとっておらず、迅速な支払いに向けた対応が不十分でした。	9件
具体事例 ①	<p>●対人賠償保険 当社より、被害者の方に自賠責保険の後遺障害には非該当となったことを連絡し、今後、自賠責保険に異議申立を行い後遺障害等級の再認定を行うか、後遺障害としては非該当を前提にして示談の交渉を行うかについて、被害者の方にご検討を依頼しました。その後、被害者の方からのご連絡がなく、当社から被害者の方への連絡まで約2ヶ月(59日間)空いてしまいました。</p>	
具体事例 ②	<p>●対人賠償保険 2008年3月及び4月に当社から被害者の方へ保険金を提示し、以降、2～3ヶ月毎に被害者の方に連絡して交渉を行っていましたが、合意には至らず、2009年1月28日に「当社から2月に再度連絡をする」旨話をしていました。しかし、実際には、当社からの連絡は3月18日と約3週間遅れてしまいました。</p>	
具体事例 ③	<p>●対人賠償保険 2008年3月に保険金を提示した後、5月、8月に当社から連絡しておりましたがご返事はいただけず、その後お電話をしても応答していただけなくなったため、9月、10月、2009年1月と定期的に文書で被害者の方にご返事をお願いしていました。それでもご返事はなく、4月22日に当社から再度被害者の方へ電話にて連絡(応答なし)するまでの約3ヶ月間、当社からの連絡が空いてしまいました。</p> <p style="text-align: right;">(その他類似事例2件)</p>	
具体事例 ④	<p>●人身傷害保険 死亡保険金のご請求にあたり、当社は、相続人を代表して保険金を受け取っていただく方を1名決めて、その方に相続人全員から委任状をご提出いただくよう依頼していました。当社は複数回の依頼と督促を行った後、お客様側から「近日中に委任状の取付が完了する」とのご返事をいただいたため、お客様側の家庭事情に配慮し、督促は控え53日間お待ちしていました。</p> <p style="text-align: right;">(その他類似事例1件)</p>	
具体事例 ⑤	<p>●搭乗者傷害・自損事故保険 信号のある交差点での出合頭衝突事故で、2008年7月に自賠責保険では無責(お客様側の信号無視と判断し、お支払いする責任がない)との判断がされた事案です。自賠責保険が無責との判断のため、当社にて搭乗者傷害保険金とともに自損事故保険金のお支払いをお客様にご案内していましたが、お客様ご家族の方は信号無視ではないという強い意志があり、当社からの自損事故保険金のお支払いにご納得を頂けない状況でした。当社としても、2008年8月、10月、2009年1月、5月と定期的に連絡をして、お客様へ説明をしておりましたが、2009年1月28日～5月15日までの間、当社からの連絡が空いてしまったものです。</p> <p style="text-align: right;">(その他類似事例1件)</p>	

(2) 保険金支払事務手続に長時間を要していた事例

問題点	当社が行うべき手続が速やかに行われておらず、迅速な支払いに向けた対応が不十分でした。	13件
具体事例 ①	●対人賠償保険 保険金の算定に必要な書類が揃ってから、実際に被害者の方へ対人賠償保険金の提示の連絡を行うまでに、途中被害者の方に経過の連絡はしていたものの、手続に67日間を要しました。	
具体事例 ②	●対人賠償保険 長期間の治療を要した被害者の方に、2008年9月1日に当社より後遺障害の申請を行うかどうかについてご検討をお願いしていましたが、ご返事がないまま、11月28日に当社から被害者の方に再度連絡を行うまで88日間空いてしまいました。その後、自賠責保険の後遺障害等級認定の申請を行い、その結果が判明してから、被害者の方に連絡するまで約1ヶ月半を要しました。 (その他類似事例2件)	
具体事例 ③	●人身傷害保険 お客様と保険金のお支払いについて合意し作成した公正証書には、当社の要請によって保険金の支払期限は4週間以内と定められていました。これに基づきお支払いに向けた社内手続を行いました。期限までに余裕があったことから、決裁権限者が出張で不在の間、代理者による決裁(代行決裁)を行わず、支払いの決裁に5営業日を要しました。但し、支払期限より1週間以上前にお支払いを完了しています。	
具体事例 ④	●人身傷害保険 後遺障害等級が確定した後、お客様へ経過のご連絡はしていましたが、お客様から督促されることもなかったため、社内手続に時間をかけてしまい、実際に支払保険金を提示するまで約5ヶ月を要しました。 (その他類似事例6件)	
具体事例 ⑤	●自損事故保険 お客様がセンターラインオーバーでお亡くなりになった事案ですが、自賠責保険で有責の可能性がある判断し、自賠責保険の有無認定を行うために必要な刑事記録、弁護士意見書などの取付を、事故後約6ヶ月が経過してから開始しました。さらに刑事記録の取付が完了した後も、弁護士意見書などの取付に時間を要し、刑事記録取付後、自賠責保険への有無認定依頼までに約4ヶ月を要しました。	

不適切な対応によりお支払いが遅延していた事例

(3) お支払いのために必要な調査の開始が遅く、お支払いが遅延している事例

問題点	お支払いのために必要な調査について、支払手続の最終段階になって初めてその必要性に気づき調査に着手していることからお支払いが遅延しており、当社の対応が不適切でした。	4件
具体事例 ①	●対人賠償保険 死亡事故において、保険金の提示を行うタイミングになって、担当者が過失相殺の最終判断をするためには、詳細な事故状況の確認が必要なことに気づき、刑事記録取付とより詳細な事故状況調査を開始しました。	
具体事例 ②	●人身傷害保険 車を降りる際に転倒し骨折した事故で、後遺障害が確定し保険金を提示するタイミングで、担当者が気が付かなかった既往症(事故前からお客様にあった疾病等)に決裁権限者が気づき、その時点から既往症が今回の事故によるおケガや後遺障害に与えた影響度の調査を開始しました。 (その他類似事例1件)	
具体事例 ③	●搭乗者傷害保険 深夜に発生した2人乗りバイクの自損事故で、同乗者の方がお亡くなりになったため、運転手の方の精神的な動揺が大きく、直接詳細な事故状況を確認できず、事故から約9ヶ月経過した後、刑事記録の取付に着手しました。	

(4) 担当者の懈怠による長期放置、必要のない手続の実施等で、お支払いが遅延している事例

① 担当者が支払事務手続を長期放置していた事例

問題点	担当者の懈怠により長期間放置されている上に、管理者が管理・指導しておらず、当社の対応が不適切でした。	12件
-----	--	-----

具体事例 ①	●対人賠償保険 当社から被害者の方に対人賠償保険金を提示したところ、被害者の方から増額要請がありました。これに対し、当社担当者は「回答には時間をいただきたい」と依頼した後、被害者の方に回答を行うまでに約4ヶ月を要しました。
-----------	--

具体事例 ②	●対人賠償保険 当社から被害者の方に対人賠償保険金算定のために必要な休業損害証明書のご提出を依頼した後、1年以上(約14ヶ月)の間、被害者の方には定期的に連絡は行っていました。算定に時間がかかることのご了解のみを得ていました。被害者の方などに連絡を行い、当社の説明にご了解を頂いている経緯が記録されている場合、社内点検では問題ありとしていなかったため、担当者の事務処理放置が長期間発見されませんでした。 (その他類似事例2件)
-----------	---

具体事例 ③	●人身傷害保険 後遺障害等級が確定した後、担当者はお客様に対して「お支払い内容の提示の準備をしている」旨の連絡を繰り返すのみで、約2年1ヶ月の間、お支払いに向けた具体的な手続を行っていませんでした。担当者は、お客様からの督促がなく、お客様とは定期的に連絡を取っており、お時間を頂くことにご了解も得ていたため、社内点検では事務処理の放置が発見されませんでした。 (その他類似事例4件)
-----------	---

具体事例 ④	●搭乗者傷害保険 重度介護費用保険金のお支払いの可否を判断する際は、専門医に介護の必要性の確認を行う必要がありましたが、意見を聴取する専門医を探し、お支払い可能と判断するまでに約5ヶ月を要しました。
-----------	--

具体事例 ⑤	●人身傷害・搭乗者傷害保険 自損事故で後遺障害が発生した事案で、当社からお客様に保険金の提示準備をすると連絡した以降、担当者が対応を怠り、その後社内点検で指摘を受けた後も速やかに対応しなかったため、保険金の提示まで約8ヶ月間を要しました。 (その他類似事例1件)
-----------	---

② お支払いのために必要のない事務手続を実施していた事例

問題点	担当者が誤って、お支払いのために必要のない事務手続を行っていた上に、管理者が管理・指導しておらず、当社の対応が不適切でした。	4件
-----	--	----

具体事例 ①	●人身傷害保険 労災保険が適用される事故で、約款が「労災保険から支払済または既に支払が確定した分のみを控除する」と改定されているにもかかわらず、改定前の「労災保険から支払われる額はすべて控除する」という約款を誤って適用し、労災保険の支払予定額も確定した後に人身傷害保険のお支払いを行おうとしていたため、本来なら既に支払可能な保険金のお支払いが約6ヶ月遅延していました。
-----------	---

具体事例 ②	●人身傷害保険 人身傷害保険のお支払い額に影響しないにもかかわらず、自賠責保険の有無認定が必要との誤った判断をして、有無認定手続のための書類の作成・取付を行っていたため、お客様のご意向に反して、お支払いが約8ヶ月遅延していました。 (その他類似事例2件)
-----------	---

③ その他不適切な対応が行われていた事例

問題点	その他不適切な対応が行われている上に、管理者が管理・指導しておらず、当社の対応が不適切でした。	2件
具体事例 ①	<p>●車両保険 車両価格の評価が困難な特殊な車両の全損事故時には、ご契約の際の保険金額設定根拠を確認し、それを基に保険金の額を算出すべきところ、保険金額設定の根拠を十分確認しないまま、保険金額を下回る額を保険金として提示したため、お客様にご理解をいただけず、適正な保険金の額を再提示するまで、お支払いが遅延していました。</p>	
具体事例 ②	<p>●人身傷害保険 死亡による保険金のお支払いの決裁を行う際に、提出を受けていた戸籍で確認が可能でしたが、決裁権限者が誤って相続人の範囲を再確認するよう担当者に指示したため、お支払いが3日間遅延していました。</p>	

<改善対応策>

これらの「不十分・不適切な事案」の発見を受けて、当社では全店で自動車保険の未解決事案について、以下の通り一斉点検を行い、不十分・不適切な対応があった場合は、ただちに改善対応を行っております。

- ① 人身傷害保険のお支払い事務手続を誤って対応している事案はないか
- ② お支払いが可能となっている事案で、お支払い手続が遅延している事案はないか

2009年10～11月実施

上記の一斉点検に加え、今後同様のことがないよう、下記の取組を2009年10月以降順次実施してまいります。

日本興亜損保の保険金支払業務品質改善運動(QOS運動) ～ 適時・適切な保険金のお支払いの徹底

標準日数内での事務手続完了の徹底

保険金のお支払いに必要な工程毎の事務処理に「標準所要日数」を新たに定め、「標準所要日数」内での処理を徹底いたします。

お伺いコールの実施ルール化

お客様からのご連絡をお待ちしている場合でも、最大1ヶ月を経過してもお客様からのご連絡がない場合は、その後1週間以内に当社から連絡を行うことといたします。

「各種調査の適切な実施タイミング」の策定

保険金のお支払いに必要な各種調査事項の適切な実施タイミングを社内指針として明確化し、それに則った対応を徹底いたします。

「交渉経緯記録の作成方法」の明確化

事案毎の事務処理を含めた進捗状況が直ぐに分かるように「交渉経緯記録の作成方法」を明確化します。

未解決事案の定例点検の実施

未解決事案については、毎月打ち合わせ・点検を徹底します。従来、お客様との交渉の中断がないかをポイントとしていた点検に、お支払いが可能となっている事案(壊れた物の修理が完了している、おケガをされた方の治療が終わっているなど)の迅速なお支払いに向けた点検を加え、適切なタイミングでのお支払いを徹底いたします。

迅速支払のため社内手続の簡素化

保険金支払権限や社内事務手続を改定し、迅速なお支払いのため、簡素化・省力化します。

組織的な点検の実施

未解決事案にお支払いの遅延事案が発生しないよう、組織的な自主点検、検査、監査を行います。

研修の実施

今回の事例と対応策を中心に全店で研修を実施し、同様な不十分・不適切な対応の根絶を図ります。

業務品質向上運動の実施(QOS運動)

これらの取組を「適時・適切な保険金お支払い」を目標に社内品質向上運動として全社を挙げて取り組みます。Quickly! (早くやる!)、at Once! (すぐにやる!)、within a Standard period! (標準所要日数内でやる!)とQuality Of Service=業務品質から、QOS運動として取り組みます。

なお、今後も「適時・適切な保険金支払」のための対応策については、お客様のご意見も参考に適宜追加、改定してまいります。
また、自動車保険に限らず、全ての保険事故において「適時・適切な保険金支払」を推進してまいります。