

1 保険金不払問題が意味するもの

保険金不払問題は、ある日突然起きたものではない。保険のビジネスモデルにつきまといやすい潜在的な問題である。今回を契機として、保険会社と顧客間の相互牽制機能が強化され、問題を事前防止する枠組みが確立されることに期待したい。

保険金不払問題の状況

本来払うべき保険金が支払われないという保険金不払問題は、特定の保険会社だけでなく、生損保50社以上で判明したことから、社会的問題に発展した。その動向は、三段階に分けて捉えることができる。

第一段階は、生命保険の死亡保険金不払に関するもので、2005年2月の明治安田生命に対する行政処分が始まった。2005年10月には、生保会社39社の再検証が終了。明治安田生命以外の31社でも不適切な不払と認められる事案の報告があったが、明治安田生命の件数が圧倒的に多く、明治安田生命が再度の業務停止・業務改善命令を受けて、生命保険会社に関する調査はいったん終結している。

第二段階では、自動車保険の付随的な保険金（臨時費用保険金等）の支払い漏れ¹⁾が焦点となった。2005年11月には、損保会社（全48社中）26社に業務改善命令。2006年6月には、損保ジャパン、三井住友海上が相次いで業務停止・業務改善命令を受けた。

第三段階は、損害保険会社への金融庁の再調査命令（2006年8月）に始まる。多くの支払い漏れが新たに判明²⁾したことから、付随的な保険金の支払漏れに係る検証は完了していないと判断され、再々調査命令（2006年11月）が出されたばかりである。損保26社は、調査の最終完了時期とその根拠を2006年12月8日までに金融庁に報告することとなっている。

損害保険会社の問題はいつ終結するのか？ また、生命保険会社についてはすでに終結したととらえてよいのか？

業務改善命令で保険会社に求められるもの

初回（2005年2月）の明治安田生命に対する業務改善命令においては、改善事項の1番目が「役職員の責任明確化」となっている。ところが、2回目（2005年10月）の明治安田生命に対する業務改善命令以降、改善事項の1番目は、すべて「ガバナンスの改善・強化」となり、「役職員の責任明確化」は改善事項の4～5番目となっている。この事実は、保

Writer's Profile



河合 孝
Takashi Kawai

金融ITイノベーション研究部
上級研究員

専門は金融市場動向調査
focus@nri.co.jp

図表 保険金不払問題の経緯

	対象	問題の概要	行政処分の概要
第一段階 2005年2月～ 2005年10月	生命保険会社	生命保険の死亡保険金不払等	明治安田生命へ二度に渡って業務停止および業務改善命令
第二段階 2005年11月～ 2006年6月	損害保険会社	自動車保険の付随的な保険金（臨時費用保険金等）支払漏れ	損保26社に業務改善命令 損保ジャパンに業務停止および業務改善命令 三井住友海上に業務停止および業務改善命令
第三段階 2006年8月～	損害保険会社	医療保険金不払等 付随的な保険金支払漏れ再調査	本稿執筆11月20日現在なし。

険金不払問題が、「担当レベルの問題」を超えて「経営レベルの構造的な問題」であると金融庁が認識を改めたことを示している。

保険金不払に関して金融庁から発表されている業務改善内容を概観すると、明治安田生命、損保ジャパンおよび三井住友海上の個別問題³⁾を除けば、大きく下記の3点に集約できる。

1. 経営管理（ガバナンス）の改善・強化
経営陣の関与の仕方、外部委員によるチェック、内部監査の強化等が要求されている。
2. 顧客説明および苦情対応の見直し
不適切な保険募集・顧客説明を防止するための体制・規定の整備および苦情対応・処理、不祥事件処理の見直し・改善が要求されている。
3. 保険金支払管理の検証・見直し
審査体制、手続き、システム、支払事務関係者に対する教育・研修等抜本的な見直し・改善が要求されている。

保険金支払いに関して、オペレーションやITを見直すことだけが求められているわけではない。ガバナンスを改善し、顧客の声を受け止めて自浄作業が働く顧客志向の企業になることが求められている。

各社の対応と今後の課題

業務改善命令への対応状況は、各社のニュースリリースで確認できる。各社とも、保険金支払の事務やシステムを見直すことに加えて、内部牽制を効かせ、顧客の声を受け止めるための組織的な対応を図っている。

保険金支払状況に関して、経営陣がチェックするのももちろんのこと、独立した審査部門を新設して保険金支払部門を牽制したり、契約者の苦情や異議を受け付ける窓口を新設して、外部委員（医師、弁護士、有識者等）による審査を実施するようである。

これらは、業務改善命令に沿った至極当然の対応とも言えるが、保険会社のビジネスモ

デルから考えると、外圧がなければなかなか実現しない画期的な改善といえる。

なぜなら、保険会社に、自ら保険金支払を適正化しようとするインセンティブは生じにくいからである。保険会社にとって、支出である保険金は、多すぎれば倒産の危機や保険料値上げにつながる。少なければ少ない方がよいのである。自然と抑制基調になる。この支出抑制基調に対し、顧客が離れるなど自然の牽制作用が働けば問題ないのだが、顧客による牽制が効きにくい特殊事情がある。すなわち、保険そのものが難解な上、保険金支払はめったに発生しないため、顧客はそれが適切なか不適切なのか判断が困難で、不満は持つにせよ保険会社を見放すことは少ないのである。離れる顧客が少なければ、保険会社は保険金支払の抑制基調を見直す必要を感じない。保険金不払問題は、最近突然起きた問題ではなく、過去から将来に渡って保険会社に潜在的につきまといやすい問題なのである。

今回は問題が顕在化し、業界全体にダメージを与えたが、抜本的な改善を実施できる得がたいチャンスと受け止めることもできる。保険会社は、今回構築する内部牽制や顧客の声を受け止める仕組みを大切に維持すべきであろう。一方で、今回の一連の出来事から、保険契約について、他人任せにせず、自ら学んで内容を確認すべきことに気づいた顧客も多いのではないだろうか。保険会社が顧客の声を受け止める姿勢を保ち、そして、顧客が自己責任の姿勢を持つことができれば、相互牽制の効く望ましい関係となる。

とはいえ、専門家である法人の保険会社に対し、専門家でもない一個人（顧客）の立場が弱いことに変わりはない。できれば、消費者団体、業界団体、販売チャネル団体等が、顧客を強力に支援する仕組みを用意することが望ましい。今回を契機として、同様の問題が発生する前に、自然に牽制作用が働く枠組みが確立されることに期待したい。 **N**

NOTE

1) 平成17年11月25日「損害保険会社の付随的な保険金の支払漏れに係る調査結果について」によれば、約18万件で84億円

2) 平成18年11月17日「付随的な保険金の支払漏れに係る調査完了時期等について」によれば、約14万件で103億円

3) 個別問題として、明治安田生命では特別利益提供等、損保ジャパンでは海外拠点の管理体制や印鑑不正使用等、三井住友海上では第三分野の不払や海外拠点の管理体制等が指摘されている。