

平成 21 年 12 月 28 日

各 位

朝日火災海上保険株式会社

弊社並びに弊社代理店（ヤマト運輸株式会社、沖縄ヤマト運輸株式会社）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。また、弊社代理店ヤマト運輸株式会社は関東財務局より、弊社代理店沖縄ヤマト運輸株式会社は沖縄総合事務局より、保険業法第 307 条第 1 項、第 306 条の規定に基づく行政処分（保険募集業務の一部停止命令、保険募集に係る業務改善命令）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、弊社代理店ヤマト運輸株式会社、沖縄ヤマト運輸株式会社（以下両社を「ヤマト運輸社」と総称します。）において小口貨物にかかる伝票方式の運送保険について不適切な募集を行っていたことから、同運送保険にかかる募集管理態勢に対して改善を求められたものです。

弊社では、今回の処分を厳粛に受け止め、深く反省しますとともに、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。

第1 行政処分の内容

1 弊社は、平成 21 年 12 月 28 日、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) 実効性のある法令等遵守態勢を構築すること。
- (2) 代理店における保険募集の実態について、代理店や商品の特性に応じ適時・適切に把握・指導するための代理店管理態勢を整備・改善すること。
- (3) 募集用の資料について、代理店や商品の特性に応じ適切な表示を確保するための作成・審査態勢を整備すること。
- (4) 顧客利益の保護の観点から、保険金支払いにより取得した求償権の適切な行使に関する態勢を整備すること。
- (5) 上記の命令に至るようになった問題等の原因に係る経営責任の所在を明確化すること。
- (6) 上記(1)から(5)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 22 年 1 月 28 日(木)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。

2 弊社代理店ヤマト運輸社は、平成 21 年 12 月 28 日、保険業法第 307 条第 1 項、第 306 条の規定に基づき、次の業務改善命令を受けました。

(1) 保険募集業務の一部停止命令

平成 22 年 1 月 15 日から同月 21 日までの間、送り状を用いた運送保険に係る保険募集業務を停止すること。

(2) 保険募集に係る業務改善命令

- ① 保険募集に係る実効性ある法令等遵守態勢を構築すること。
- ② 保険募集業務に係る内部監査態勢の整備を含めた適切な内部管理態勢を構築すること。
- ③ 保険募集業務全般の適時・適切な把握・管理等適切な保険募集態勢を構築すること。
- ④ 業務停止命令及び業務改善命令に至るようになった問題等の原因に係る経営責任の所在を明確にすること。
- 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平成 22 年 1 月 28 日(木)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。

第2 処分の原因となる事実

今回の事案の端緒は、弊社が損害保険代理店業務を委託しているヤマト運輸社が取扱う小口貨物を運搬する際の伝票方式の運送保険（以下「ヤマト便^(注1)運送保険」といいます。）について、「重要事項説明がなかった」という苦情があるとの情報が金融庁からあり、当該苦情への対応と並行して関連する問題がないかさらに弊社及びヤマト運輸社で受けている苦情を調査するなかで、ヤマト運輸社から募集資格のない取扱店でヤマト便運送保険を取扱っているという自主申告を弊社が受け、平成 21 年 6 月 30 日に関東財務局へ不祥事件届出書を提出したものです。

このことについて、平成 21 年 9 月 25 日、金融庁より、弊社は保険業法第 128 条第 1 項に基づき、ヤマト運輸社は保険業法第 305 条に基づき、それぞれ報告徴求を受け、弊社並びにヤマト運輸社は、ヤマト便運送保険の募集実態調査^(注2)を行いました。

その結果、以下のとおり、法令違反事実が確認されました。

- (注1) ヤマト便は、宅急便の主に規格外（大きさ・重量、又は貨物の価格（30万円以上））の貨物を取扱う小口貨物用の運送商品です。ヤマト便の取扱いに際し、壊れやすい物や高額な物について、任意加入のヤマト便運送保険をおすすめしております。なお、宅急便は、運搬する貨物の価格が低額（30万円未満）であることから任意加入の運送保険の取扱いはしていません。
- (注2) ヤマト運輸社では、平成21年9月29日付で社外弁護士を委員に加えた「再発防止委員会」を立ち上げ実態調査、原因分析並びに改善対策を検討いたしました。また、今後、沖縄ヤマト運輸株式会社の適正化はヤマト運輸株式会社が指導してまいります。

1 事実確認

(1) 無登録募集行為について（無資格募集）

ヤマト便運送保険について、ヤマト運輸社が小口貨物の運送申込み業務を委託している保険募集資格のない一般取扱店、保険募集資格のないコンビニエンスストア取扱店において、ヤマト便運送保険の取扱いが行われていました。

（保険業法第300条第1項第1号及び第307条第1項第3号違反）

(2) 重要事項説明書について

ヤマト運輸社の直営店、セールスドライバーによる保険募集資格のあるものの保険募集において、保険募集時に重要事項説明書の交付が適切になされていませんでした。

（保険業法第300条第1項第1号違反）

(3) 重要事項説明書の記載内容不備

弊社が作成する重要事項説明書の内容について、ヤマト便運送保険が任意のご加入であること、運送会社には運送約款による賠償責任があること（ヤマト便運送保険と重複する補償範囲があること）、保険金額、保険料、約款のご案内を記載していませんでした。

（保険業法第300条第1項第1号違反）

(4) 運送約款の賠償責任範囲に対する求償権の行使について

弊社は保険金をお客様へお支払した際、お客様のヤマト運輸社に対する損害賠償請求権が弊社に移転することとなりますが、当該求償権を適切に行使していませんでした。

本件につきまして、お客様にお詫び申し上げますとともに、今後はお客様の目線に立って適切に対応してまいります。

2 発生原因分析

このような不十分不適切な募集態勢を発生させた原因として、以下のとおり、弊社並びにヤマト運輸社の募集管理態勢及び経営管理態勢上の問題が認められました。

(1) 保険料の收受について

ヤマト運輸社は、主に宅急便を取り扱っておりますが、宅急便の大きさの規格や運送する品物が30万円を越える小口貨物の運送（ヤマト便）をお客様が依頼した場合、壊れやすいものや高価なものについては、運送時の保険加入をおすすめしております。宅急便の普及と同時に、ヤマト便の持ち込みも増えたことから、ヤマト運輸社は、法令違反行為と気付かずにお客様の便宜のために、米屋さんなどの一般取扱店に対し運賃早見表（保険料付）の配布、コンビニエンススト

取扱店は POS レジシステムにより、募集資格のない取扱店でも保険料の収受ができるようにしました。

(2) ヤマト運輸社の不適切なコンプライアンス態勢

平成 16 年 1 月にヤマト運輸社保険担当部門は、取扱店における法令違反状態を察知し、同社コンプライアンス委員会に付議し、取扱店におけるヤマト便にかかる保険付保の中止を決定しましたが、現場部門の営業部門との連携が機能することなく違反状態が継続されました。

また、同社コンプライアンス委員会は、同社内のコンプライアンス規程に反し法令違反状態を改善できませんでした。

(3) 弊社の不適切なコンプライアンス態勢

平成 16 年 1 月に弊社は、ヤマト運輸社保険担当部門から取扱店における法令違反状態の相談を受けたにもかかわらず、弊社内のコンプライアンス規程に反し組織的に対応することなく法令違反状態が改善されませんでした。弊社のコンプライアンス態勢が機能しておりませんでした。

(4) 重要事項説明書の不適切な配置

弊社並びにヤマト運輸社は、ヤマト便運送保険が簡便な制度（荷物の送り状を保険の申込書に兼用する制度）であることから重要事項説明の重要性といったお客様目線に立つという募集管理態勢が適切に機能していなかったため、重要事項説明書の在庫管理に留意せず同説明書の交付が適切に行われませんでした。

(5) 重要事項説明書記載内容不備について

重要事項説明書の記載内容不備は、弊社のお客様目線に立つという募集管理態勢が適切に機能していなかったため、ヤマト便運送保険が任意のご加入であること、運送会社には運送約款による賠償責任があること（ヤマト便運送保険と重複する補償範囲があること）、保険金額、保険料、約款のご案内を記載しておりませんでした。

(6) 商品特性のご説明とお客様の意向確認について

運送中の事故について、ヤマト運輸社は運送約款に基づきお客様への損害賠償の責任を負いますが、台風などの自然災害、お荷物受取後 2 週間を超えた事故報告、運搬品の表示がないものなどは当該賠償の対象外となります。ヤマト便運送保険はこういった運送約款で補償されない部分を含む広範なリスクを担保する保険であることに加え、保険事故が発生した場合に迅速な保険金支払が可能であるなどの存在意義を有する保険ですが、そのことをお客様にご理解いただかないまま保険加入をお勧めしご加入していただいております。このことは必ずしも保険が必要でないお客様についても募集をしていたこととなります。今後はしっかりとヤマト便運送保険の特性をお客様にご納得していただいたうえで保険の募集に努めてまいります。

また、保険金をお支払した場合、運送約款で補償される部分はお客様から弊社に損害賠償請求権（求償権）が移転されます。この求償権について、弊社がお客様目線に立つことがなかったため、弊社はヤマト運輸社に対する求償権の行使を行っておりませんでした。もし、求償権を行使していたならば、保険料水準を引き下げることができた可能性があります。

(7) 弊社の不適切な代理店指導監督について

弊社は、代理店指導監督について弊社営業担当者まかせにしており、ヤマト運輸社との連携が不十分で、日常の募集実態を把握せず代理店業務の適切な指導監督ができておりませんでした。

(8) 苦情対応について

弊社並びにヤマト運輸社は、苦情情報を共有せず、原因分析、再発防止などの組織的対応を怠っておりました。

(9) ヤマト運輸社募集人へのフォローアップ研修の不徹底

弊社並びにヤマト運輸社による募集人へのフォローアップ研修が幹部に留まり、現場一人ひとりまでのコンプライアンス意識が浸透されておりませんでした。

(10) 不十分な代理店業務監査

弊社のヤマト運輸社の保険代理店業務に対する監査が表面的なものに留まり、募集実態を管理監督できていなかったこと、また、ヤマト運輸社による保険代理店業務の監査が行われておらず、法令違反状態を継続されたものです。

第3 対応策

不適切な募集のあったコンビニエンスストア取扱店では、平成21年7月13日にヤマト便自体の取扱いを中止しました。一般取扱店では、平成21年10月29日にシステムを改修しヤマト便保険の取扱いを中止しました。

今般の行政処分を踏まえ、弊社とヤマト運輸社では上記のような不適切な募集態勢を根絶するために、ヤマト便運送保険の募集管理態勢を構築し、新たな仕組み（重要事項説明書の綴じ込み、重要事項説明書の改定、日常業務の点検方法）やシステムを導入するとともに、募集人の教育について効果測定を導入するなど強化することで、適切な保険募集を実施する意識やスキルのレベルアップを図ります。

保険金を支払った際のヤマト運輸社に対する求償権については、適切に行使して保険料率水準の見直しの際に反映させてまいります。

さらに、組織の体制を見直し、弊社とヤマト運輸社との連携を強化して苦情情報や募集時での問題点を全社的に対応してまいります。また、内部監査等で募集状況をモニタリングするとともに、万一、募集態勢上、不十分な点があればさらなる対応策を実施し、適切な募集管理態勢構築に向けて経営陣自らが責任を持って対応策を推進してまいります。

なお、弊社は本件について、今回の事案を深く反省し、関係者について厳正な処分を行います。

以上