

当社営業員による金銭の不正取得について

このたび、当社営業員がお客さまから金銭を不正に取得していた疑いのある事案が判明いたしましたのでご報告申し上げます。

お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑と、ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社は、警察の捜査に全面的に協力し、捜査に支障を来さぬよう慎重に対応してまいりました。被害の実態把握に向け引き続き調査中ではありますが、全容把握に繋げるとともに、類似の被害等を防止する観点等から、以下の通り公表させていただきます。

1. 事案の概要

当社埼玉東部支社に在籍しておりました営業員（40代・女性）が、在職中に、金銭の不正取得を目的として、ご高齢であるお客さまに対して保険契約の解約又は減額を誘導し、当該解約又は減額に係る金額が振込まれた金融機関口座から金銭を引き出し、自己の用途に費消していた疑いがお客さまのご親族からのお申出により判明いたしました。

不正認定日	2021 年 10 月 15 日
不正行為期間	2018 年から 2021 年 8 月（注）
被害状況	1 名、約 3,800 万円（注）
元社員属性	埼玉東部支社・営業職・40 代・女性（懲戒解雇）
不正の方法	ご高齢であるお客さまの金融機関口座のキャッシュカードで、金銭を引き出していたもの。カード利用に関するお客さまの同意有無や引出しの時期及び金額も含めて、警察で捜査中。

当社では各種お手続きにおいて、キャッシュカード等をお預かりすることはございません。

<当社社員による不審な行為等にお心当たりがある方のお問合せ先>

第一生命コンタクトセンター：0120-157-157

受付時間：月曜～金曜 9:00～18:00、土曜 9:00～17:00（日・祝日・年末年始を除く）

被害者対応	引き続き全容把握、事実確認を進めた上で、被害者の方に対しては真摯な対応を行ってまいります。
-------	---

（注）本事案は現在も警察による捜査が進められており、事案の概要は行為者に対して当社がヒアリング等で調査し、現時点で当社が認識する当社保険契約に係る不適切な減額・解約処理が疑われる時期・金額を記載。

2. 本事案を受けた当社の対応

当社は、本事案について認識してから警察の捜査に全面的に協力しつつ、社内調査を進めております。引き続き、本事案の全容解明に向け警察の捜査に全面的に協力してまいります。

また、従前より続く金銭不正事案に対して再発防止策を策定の上、徹底を図っている状況(https://www.dai-ichi-life.co.jp/company/news/pdf/2021_006.pdf)であるものの、今般の事案が発覚したことを重く受け止め、再発防止策を強化し、これまで以上に厳格に法令等遵守意識を徹底すると共に、ホームページ等を通じお客さまに対しては広くお知らせすることで類似の被害等の防止を図ってまいります。

具体的には今回の事案がご高齢のお客さまに対する行為であることを踏まえ、ご高齢のお客さまへの対応について抜本的かつ実効的な対策を推進していくために、社長が主導する全社横断的な「経営品質刷新プロジェクト」の傘下へ新たに「高齢者 WG」を設置いたしました。今後はこの高齢者 WG を含め、以下をはじめとした諸施策を進めてまいります。

【現時点で検討している追加対応策】

(1) 伏在調査の強化

- ・ これまで個人保険のすべてのお客さまに対する通知に加えて、契約者貸付や解約などの出金があったご契約に対しては、別途、通知やコールを行ってきました。しかし、今回の判明した事案がご高齢のお客さまに対する行為であることに加え、金銭不正に係る伏在調査において通知による確認や注意喚起を行っていたものの、お申出をいただく前に当社が把握できなかったことを踏まえ、これまで直接コンタクトがとれていないご高齢のお客さまに関しては、「契約内容ご案内制度」に登録いただいている契約関係者（ご家族等）あてにも通知を行うことで、他に金銭不正がないかを確認してまいります。

【参考】契約内容ご案内制度

- ・ 事前にご契約者（年金証書契約の場合は年金受取人）の同意をいただくことにより、契約関係者（ご家族等）に対して、契約内容やお手続き・契約維持に必要な情報提供を行うことができる制度です。
- ・ 本制度により、保険金・給付金等を実際にご請求いただく契約関係者に、契約内容や保障内容を理解していただき、確実にご請求いただくことができます。

(2) ご高齢のお客さまに対するサービス強化

- ・ 「契約内容ご案内制度」に契約関係者（ご家族等）を登録されていないお客さまに対して、加入勧奨活動を行うとともに、同制度のサービスを充実させてまいります。従来、同制度は、登録された契約関係者（ご家族等）からの契約に関する照会に対してご回答することが主なサービス内容でした。今後は、例えば、解約等の手続きがあった場合には、ご契約者本人に加え、契約関係者（ご家族等）へも通知することで、万一、不審な点があるケースやご契約者の意思に反する可能性があるケースを契約関係者（ご家族等）が把握することが可能となります。
- ・ また、一定年齢以上のご高齢のお客さまの契約に関しては、登録された契約関係者（ご家族等）に対しても定期的に契約の現況を通知するサービスを新設する予定です。

(3) 全社一斉研修

- ・ 全社一斉の臨時のコンプライアンス研修を実施いたします。

以上