

「元社員による金銭の不正な取得」事案についての経過報告ならびにお客さまへの注意喚起

本年10月2日に公表いたしました弊社元社員がお客さまから不正に金銭を取得していた事案(以下、「本事案」(https://www.dai-ichi-life.co.jp/company/news/pdf/2020_050.pdf))につきまして、被害にあわれた方をはじめ、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改めて深くお詫び申し上げます。

現時点までに判明しております事案の概要および調査状況をご報告すると共に、今後の弊社の対応・取組みについてお知らせいたします。

1. 本事案の概要・調査状況

- 2002年～2020年において、西日本マーケット統括部(徳山分室)に所属していた元社員(特別調査役)(以下、「行為者」)が、複数のお客さまに対し架空の金融取引を持ちかけ、お客さまから現金を不正に取得しておりました。
- 現金取得にあたっては、主に「成績優秀者のみに認められた高い利子がつく自分専用の特別枠がある。特別枠に空きがあるので、自分に預けないか。」といった話法で架空の金融取引を持ちかけておりました。
- 不正取得した現金の原資は、お客さまの手元資金(現預金等)の他、契約者貸付金、死亡保険金、満期保険金、解約返還金等の金銭であることを確認しております。
- 本事案公表日(10月2日)と同日付で、「元社員による不祥事案対策本部」を設置し、行為者が弊社在籍中に取り扱った保険契約のご加入者等を対象に被害の有無に関する確認を行っております。具体的には、上記のお客さまに対し、ダイレクトメールを発信したうえでお客さまへの訪問やお電話による確認など、被害状況の確認・把握につとめております。現時点までに社内調査で判明している被害にあわれたお客さまの数は24名、不正取得した金額は19億5,100万円です。
- なお、弊社では、警察への通報ならびに告発を行っており、引き続き警察の捜査に全面的に協力しつつ、本事案の全容解明に向けた取組みを進めてまいります。

2. 被害にあわれたお客さまへの対応等

- 個別の事情に応じて、被害金の一部を行為者に代わって、弊社から暫定的に立替払いさせていただいております。今後警察による捜査も含めた事実解明を踏まえて、被害にあわれた方への対応について検討してまいります。

3. お客さまへの注意喚起

- 本事案においては、金銭の不正授受に際して、行為者直筆(手書き)の「お預かり証」を手交していたことが確認されております。弊社では社員が私製領収書を用いて現金を取り扱うこと、弊社商品の取扱いにおいて、社員がお客さまから現金や小切手をお預かりすることはございません。
- 万一、上記についてお心当たりがある方がいらっしゃいましたら、お問い合わせ窓口までご連絡くださいますようお願いいたします。

4. 今後の弊社の対応・取組み

引き続き、全容解明に向けて取り組むとともに、従前よりコンプライアンス遵守を重要課題と位置付けている中で発生した本事案を会社として重く受け止め、事実究明・原因分析・改善・対応策の策定につとめております。

本事案の早期把握ならびに抑制が出来なかった主な原因は、行為者に対する「管理・教育体制」と不適行為についての「予兆把握・モニタリング体制」の2点について不足があったと認識しており、今般、上記についての再発防止策を以下の通りご報告いたします。なお、弊社では下記の取組みに留まることなく、今後も本事案の全容解明を行いつつ、更なる再発防止策の策定・実行に取り組んでまいります。

①. 営業員の管理・教育体制

すべての営業員について例外なく、管理の責任所管を明確化・具体化すると共にコンプライアンス教育や不適行為の予兆把握体制の強化など、営業員の管理・教育体制およびコンプライアンス推進体制を強化いたします。

- ・ 支社監査・営業オフィス監査の強化ならびに「お客さまからの金銭受領」に関するコンプライアンス研修、コンプライアンスチェックにかかる取組みの強化 等

②. お客さまへの注意喚起

弊社では社員が私製領収書を用いて現金を取り扱うことはありませんが、本事案において、現金の不正授受に際し、現金の受領を証するために行業者直筆（手書き）の「お預かり証」を手交していたことが確認されております。また、弊社では弊社商品の取扱いにおいて、社員がお客さまから現金や小切手をお預かりすることはございません。

社員が私製領収書を手交してお客さまから直接金銭をお預かりすることがないこと、弊社商品の取扱いにおいてお客さまから現金や小切手をお預かりすることがないことについて、お客さまへの周知を図ります。

- ・ ホームページや各種請求書等の帳票、生涯設計レポート（年1回のお客さま向けの総合通知）にて社員がお客さまから直接金銭をお預かりすることのないことを順次明記

③. 契約者貸付等を利用した不正の防止に向けた体制

従前よりコンプライアンス遵守の推進を目的に、契約者貸付のご利用状況に応じ、一定のモニタリングを行ってまいりましたが、本事案において契約者貸付金を利用した不正が確認されていることを受け、従前以上にモニタリングならびにコンプライアンス遵守に向けた取組みを強化します。

- ・ 契約者貸付等をご利用されたお客さまの中から一部のお客さまをサンプリング抽出し、本社よりお客さまに対して直接電話等による確認等を行う仕組みを導入

④. モニタリング体制の強化

不適事案の端緒を認識した後の対応事項の具体化や管理手法等の対応、十分な牽制機能の発揮、各組織が把握する予兆の横断的な集約、管理者による統制状況のモニタリング等を行う組織を新設し、不適事案のモニタリング体制を強化します。

<お問い合わせ窓口>

第一生命コンタクトセンター：0120-157-640

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）

以上