

教宣 せぶん

続発する不祥事

RA 支社では機構改革が行われ、混在課所でも残った契約係従業員のほとんどが転進するという結果となり、私たちの誰もが新しい環境の中で10月を迎えることになりましたが、いかがお過ごしでしょうか？ そこにもってきて、損保各社の「保険金不払い」が大きく報じられ、あわただしい月曜日になっているのではないのでしょうか？

一報が報じられた29日に契約者宅を訪問すると「うちに不払いの保険金はないか？」と第一声。「大変お騒がせして申し訳ありません」。違う契約者にも「わずかな保険金のためにでかい信用を失ったな」「おっしゃる通りです」。どちらも深々と頭を下げた次第です。30日に友達に会うと「会社大変だね？」と声をかけられ、「システムの問題って書いてあったけど、そんなことチェックできないものなの？」と言われ、返す言葉がありませんでした。どうしてこのような問題が続けざまに何回も起きるのでしょうか？ どうして一回の調査で完璧な報告ができないのでしょうか？ 企業内にいる私たちにもまったく理解できません。

29日に会社からリリースされた「付随的な保険金の支払い漏れに関する検証結果等と再発防止に向けた各種取り組みの進捗状況について」という文書の中の再発防止策として「適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する」とあります。まるで今回の不払いに経営陣が関与していないかのようなタッチです。実はこういうところはこの問題の根本・本質が隠されているのではないのでしょうか。

また、「支払管理態勢の見直し」という項目に、「支払事務関係者に対する教育・研修の徹底」とありますが、これを見て思い当たる節がありました。合併当初、超保険の部位症状別傷害保険で事故があり事故報告したところ、後日契約者からTELがあり、「この程度のケガで10万円を超える可能性がある」と損害課の女性から言われたけど間違いないの？。話しをしていくと「4日以内の入・通院は1万円」ということを知りませんでした。「それは約款のどこに書いてありますか？」と聞かれ、教えるのと「わかりました。ありがとうございます」の答えでした。支払担当者が研修などを受けているのではなく、自ら約款を片手に支払事務に当たっている現実を目の当たりにし、ビックリしたのを覚えています。こんな体制にも要因があったのではないのでしょうか。

いずれにしても、企業の不祥事の責任は間違いなくトップにあります。合併前には私たちの社員制度を本体に組み込むと言っておきながら、わずか1年で廃止という通知・提案を出してきた背景に、日動社時代のM事件の不祥事があったと言われていますが、片方の不祥事では「社員制度の廃止」という大ナタを振るい、片方の続発した不祥事では経営責任もとらないというのではあまりにバランス感覚がなさ過ぎます。

そのバランス感覚のなさが続発する「保険金不払い」の源だと言ってしまえば元も子もないのですが。