

2007年4月13日
東京海上日動火災保険株式会社

業務改善計画書の提出について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原 邦夫）は、2007年3月14日付の行政処分に基づき、本日、金融庁に業務改善計画書を提出いたしました。

保険金のお支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず、第三分野商品に係る保険金の不適切な不払いが発生したこと、それに伴い金融庁より保険業法に基づく行政処分を受けましたことは、ご契約者をはじめご関係の皆様のご信頼を損ねるものであり、皆様方に多大なるご迷惑をおかけしたことに對しまして、改めて深くお詫び申し上げます。

今後は、この改善計画に定めた事項の一つひとつを確実に実行し、適正な業務運営を確立することに向けて、全社を挙げて取り組んでまいり所存でございますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

当社は、今回の業務改善計画に基づき、保険金の支払いならびに保険の引受けに関する業務を徹底して見直し、かかる問題を再発させることのないように、適正な業務運営を遂行してまいります。主な業務改善計画は、以下のとおりです。

I. 保険金支払管理態勢の改善・強化

今後において、第三分野商品における不適切な不払いや付随的保険金の支払漏れ等を再発させることのないよう、保険金支払体制やマニュアル・規定の見直し、保険金支払業務プロセス全般にわたり網羅的な対策を講じます。また、再審査請求制度の充実や事後検証機能の強化などにより、より客観的で透明性の高いお客様対応を実現します。

1. 第三分野商品および付随的な保険金に係わる保険金支払管理態勢の整備

(1) 第三分野商品に係る保険金支払管理態勢等の見直し

① 第三分野商品専任損害サービス課の設置

第三分野専任の損害サービス課を本店に新設し、医療保険などの第三分野商品に関するお支払いについて、全店分を集中して対応することとしました。（2006年11月より実施）

② 第三分野商品に係る損害サービス資格制度の新設

「損害サービス資格制度」を創設し、損害サービス資格を取得した専門性を有した社員のみが第三分野商品の支払査定業務にあたることとします。（2007年4月より実施）

③ 第三分野商品のダブルチェック

全ての第三分野商品の保険金支払・不払事案について、保険金支払管理部門で事後チェックを実施します。（2007年8月より実施）

④告知義務違反・始期前発病判定態勢の見直し

始期前発病や特定疾病等不担保特約を適用して免責とする事案などについて、保険金支払管理部門が全件事前点検を行っています。(2007年2月より実施)

また、告知義務違反の審査については、商品管理部門から保険金支払管理部門に移管の上、一元化対応することとします。(2007年4月より実施)

(2) 保険金支払に係る再審査・事後検証機能の強化

医師や弁護士などの社外委員から構成し、難易度の高い事案を検証する「損害サービス審査会」や、後遺障害等級、有無責などの判断に関するご契約者等からの不服申し立てに対応する「再審査請求制度」を新設するとともに(2006年10月)、カスタマーセンター内に「保険金請求ご相談コーナー」を設置し(同11月)、専門スタッフが保険金支払に関するご照会・苦情にお答えする態勢としました。今般、各種制度の所管を経営企画部(7月以降はお客様の声部 支払業務審査室)に一元化した上で、各制度の機能拡充を図るため、以下の改善策を実施します。

①保険金請求ご相談コーナーの機能拡充

事故受付通知、保険金お支払案内や当社ホームページにおいて「再審査請求制度」や「保険金請求ご相談コーナー」をご紹介することで、保険金支払に関するお客様のご不満を幅広く受け止める態勢を構築します。

更に、お客様からのご相談をお受けする社外弁護士窓口を設置します。(2007年7月より順次実施)

②再審査請求制度・損害サービス審査会の機能強化

月例で開催している「損害サービス審査会」の下に、週1回開催する社外の医師・弁護士からなる「再審査小委員会」を設置し、第三分野商品の全ての不払事案や高度な医学的判断を伴う不払事案などを審査することとします。(2007年7月より実施)

(3) 支払業務プロセスにおける網羅的な再発防止策の実施

①事故発生受付段階

お支払い対象となる可能性がある保険金一覧表を事故受付通知とともにお客様に送付する仕組みを構築します。(2007年度中に導入予定)

②事故登録段階

自動車保険における主要な組合せに関して、モニタリング・リストによる点検をオンラインによる自動チェック態勢とします。また、今般開発した他契約検索等システム(Let's Search)を活用して、お支払い対象となる可能性がある他の契約をチェックし、お客様にご案内することとします。(2007年度中に導入予定)

③保険金支払手続き段階

付随的な保険金等に関し、それらの保険金が未払いの状態では事案完了できないようなデータチェックを新設します。また、保険金を支払わずに事案を完了するケースについて、全件お客様にご通知することとします。(2007年度中に導入予定)

④保険金支払部門の増員

保険金支払部門の要員につきましては、2006年度・2007年度の2年度で約600名の要員増強を行うこととしています。（2006年10月より順次実施中）

2. 適切な業務運営を行うための規定・マニュアル等の必要な見直し・改善

(1) 第三分野商品に係るマニュアル等の見直し

2007年2月に告知義務違反、保険金支払いに係るマニュアルを、よりお客様保護の観点から全面改訂し、全国の保険金支払部門担当者に対して新たな査定基準を周知しました。

(2) 付随的な保険金に係る規定・マニュアル等の見直しと業務フローの見直し

2005年12月より、保険金支払い事務に関するマニュアルについて、基本となる保険金と付随的保険金の相互の関係を明示する形式に改めました。

また、事故発生受付段階と保険金支払い段階において、支払い漏れを防止するための業務チェックシートを用いた担当者および上司によるダブルチェックを漏れなく行うこととし、その定着を図ってきております。

3. 判明した第三分野商品に係る保険金の不適切な不払事案への対応

今回の調査において判明した保険金の不適切な不払事案につきまして、現在保険金のお支払手続きを進めております。

なお、4月12日現在の進捗状況は以下のとおりです。

- ・ 不適切な不払い件数 : 1,190件
- ・ お支払が必要な件数 : 993件
- ・ お支払が完了した件数 : 792件（お支払完了件数率79.8%、お支払完了金額341,216千円）

Ⅱ. 契約者保護、契約者利便の改善・強化

お客様への適切なご説明や適切な契約引受けといった募集品質の向上に向けて、具体的に定める「募集品質基準」に基づき当社独自の販売資格制度を構築します。また、苦情や不満などの「お客様の声」に基づき業務改善を図っていく仕組みを整備します。

1. 適切な保険募集やお客様説明を行うための管理態勢の確立

(1) 募集品質管理専任部署の設置

募集品質基準の保険募集部門への周知、募集品質確保に向けた業務改善策の策定・実施等を担う募集品質管理責任部署を設置します。（2007年7月より実施）

(2) 保険募集人単位の管理態勢強化

①募集品質基準の策定

「安心品質（後述）」の一環として、保険募集に関して保険募集人が達成すべき品質水準として「募集品質基準」を定めます。（2007年7月より順次実施）

②保険募集人の資格取得

第三分野商品を取り扱う全保険募集人に対し、第三分野商品の取り扱いについて、適正募集、告知受領、適合性原則対応等に関する研修受講を義務付けるとともに確認テストを実施します。（2007年5月より実施）

③当社独自の販売資格制度の構築

損保協会の実施する試験制度の改定に併せて、当社独自の販売資格制度を構築します。販売資格については、3～5年間の更新制とし、更新時に所定の研修およびチェックを行うこととします。（2008年4月より実施）

（3）適切な告知受領に向けて

適切な告知がなされるよう、告知文言のわかりやすさ等につき、消費者代表、有識者の意見等をふまえてさらなる検証を行います。また、告知事項の判定ミス防止等の観点から、告知書の種類を少数のパターンに集約します。（2007年7月より順次実施）

（4）あんしんマップ（「ご契約内容確認書」）の使用による契約締結時におけるお客様の意向確認の徹底（2007年4月より順次実施）

2. 苦情を含む商品販売後の事後検証を可能とする実効性のある態勢の整備

（1）お客様の声部の設置と改善策の立案・推進・フォロー

2006年10月より経営企画部内に設置した「お客様の声室」を2007年7月に部に昇格させた上で、所要の増員を行い、「お客様の声」に基づく分析、全社的業務改善策の立案・推進・関係部への改善提言・フォローを実施することとします。また、苦情対応態勢強化のため、カスタマーセンター内に設置している「保険金請求ご相談コーナー」および「お客様相談センター」をお客様の声部に統合し、お客様コンタクトポイントの一元化を図ります。

（2）代理店モニター制度の拡充と消費者モニター制度の創設

現在試行中の「代理店モニター制度」の対象代理店を30店から80店に拡大するとともに、「消費者モニター制度」を新たに導入し、消費者アドバイザーから適時ご意見をいただく態勢を構築します。（2007年7月より実施）

（3）ISO10002規格適合に向けた取組みの推進

「苦情対応マネジメント」を全店に定着させるため、ISO10002規格適合に向けて取組みを推進します。（2007年6月より実施）

（4）苦情対応研修の実施

社員が実際の苦情をお伺いする機会をより多く設けるため、新任リーダークラス・新任部長長などの研修において、苦情対応受付実務研修を実施します。（2007年7月より実施）

3. 苦情に関する透明性の向上

苦情に関する透明性をより一層向上させるため、ホームページにて、以下の内容を定期的に公表します。（2007年7月より実施）

- ①苦情の件数、具体的な内容、会社としての対応状況（四半期毎）
- ②「お客様の声」に基づく改善結果（都度）
- ③再審査請求制度利用状況（四半期毎）
- ④業務適正化に係る新たな課題（都度）
- ⑤業務改善計画進捗状況（四半期毎）

Ⅲ. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

適切で漏れのない保険金の支払いや、適正で誤りのない保険の引受けといった適正な業務運営を確保していくために、コンプライアンス委員会の委員長を社外委員とする等「社外からの視点」によるけん制機能を強化します。また、部門横断での問題の早期発見や問題解決・改善に向けて権限・責任を明確化するとともに、「消費者の視点」による業務品質向上を目的に、業務品質改善委員会に消費者代表の社外委員を加えます。更に、商品開発管理態勢を強化し、お客様にとってわかりやすい商品体系を構築します。

1. 適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢の構築

（1）コンプライアンス委員会の機能強化

「社外からの視点」による会社施策の点検・監視、提言機関として設置している「コンプライアンス委員会」について、そのけん制機能を強化するため、社外取締役を委員長とします。また、業務品質改善委員会の委員長（社長）をコンプライアンス委員会の委員とすることなどにより、コンプライアンス委員会の提言を確実に会社施策に反映することとします。（2007年6月末より実施）

（2）社外監査役の増員

「社外からの視点」による業務監査機能の一層の強化を図るため、社外監査役を1名増員します。（2007年6月末より実施）

（3）業務品質改善委員会の機能強化と「安心品質」の確立

適正な業務運営の徹底を図る執行機関として設置している業務品質改善委員会について、「消費者の視点」による業務品質向上を目的として、消費者代表2名を社外委員として加えます。また、当社がお客様に提供する商品・サービスについて、商品開発、募集勧誘、保険金支払いといった業務プロセスごとに品質基準（『安心品質』）を具体的に定め、商品開発改定委員会の機能を統合し、「消費者の視点」に立った商品開発・管理を実施します。（2007年7月より実施）

(4) 商品の見直し

重複する商品群を整理・統合し、お客様にとってわかりやすい商品体系を目指すとともに、商品ごとに異なっている規定の整理・統一を行います。

- ①保険期間10年・終身の医療・がん・介護保険の新規販売停止（2007年3月末に実施）
- ②医療費用保険の新規販売停止（2007年4月に実施）
- ③個人分野の火災保険を個人財産総合保険に集約し、合わせて複雑化した割引を簡素化（2007年12月より順次実施）

2. 実効性ある内部監査態勢の構築とモニタリング態勢の見直し

(1) 実効性のある内部監査態勢の構築

①保険金支払部門に対する内部監査の強化

内部監査要員を増員し、1年に1回全拠点に立入監査を実施します。また、「損害サービス審査会」「再審査請求制度」など、新たに立ち上げた仕組みについて機能発揮状況を検証します。（2007年5月より実施）

②問題指摘に対するフォローアップの強化

営業部店・損害サービス部ともに、内部監査実施後のフォローアップ監査の実施時期を早め、原則立入監査を実施します。また、営業部店・損害サービス部で検出され、本社部門で改善を要する指摘事項については、速やかに問題指摘を行い、回答を求めるとし、その改善状況をフォローします。（2007年4月より実施）

③代理店監査の充実

地域営業部店に対する内部監査を中心に、年間500店程度の代理店を訪問し、監査を実施します。また、書面による代理店監査を1,000店程度実施することとし、当社の代理店に対する指導態勢やお客様への説明態勢の検証を行います。（2007年4月より実施）

④内部監査のレベルアップ

上記施策を実施するため、内部監査要員を100名体制とします。また、年間を通じた研修プログラムを策定し、内部監査役のスキル・知識の向上を図ります。（2007年4月より実施）

(2) 執行部門におけるモニタリング態勢の見直し

保険金支払管理部門で実施している「各拠点訪問型の点検」をコンプライアンス部に一元化することにより、けん制機能を有したモニタリング態勢を強化します。このコンプライアンス部による点検により、お客様に対する説明態勢や保険金支払管理態勢の適切性を確認します。（2007年7月より実施）

IV. 法令等遵守態勢の改善・強化

コンプライアンス推進態勢については、「コンプライアンス委員会の機能強化」の他、取組みの点検・監視や評価・検証といった機能の強化を図ります。また、法令遵守を企業風土に完全に定着させるため、徹底的な研修と定期的なフォローアップを実施します。

1. 法令等遵守態勢の見直し・改善

(1) コンプライアンス部の機能強化（2007年7月より実施）

現在、コンプライアンス部が担当している募集関連業務を分離し、営業企画部に移管します。これにより、募集関連業務は営業企画部が一元的に担当し、コンプライアンス部は募集関連業務が適正に遂行されているか否かをチェックする横串機能に特化することにより、コンプライアンス部の保険募集に関するけん制機能を強化します。

(2) コンプライアンス関連専任者によるけん制機能強化（2007年8月より実施）

これまで、全国に97名を配置しているコンプライアンス関連専任者については、コンプライアンスの推進とけん制の両面を担当していましたが、今後は、全員をコンプライアンス部の兼務者とし、コンプライアンス部長の指示のもとで調査・点検業務を担当することにより、実施部店に対するけん制機能を強化していきます。

2. 徹底的な研修の実施及びその後の定期的なフォローアップ

- (1) 全社員（派遣社員を含む）向け業務品質向上研修（2007年5月より実施）
- (2) 役員向け研修（2007年5月より実施）
- (3) 全リーダークラス向けマネジメント研修（2006年度に引き続き実施）
- (4) 階層別コンプライアンス研修（2006年度に引き続き実施）
- (5) 半期に一度の全部店におけるコンプライアンス研修（2006年度に引き続き実施）
- (6) 毎月全店必須で実施するコンプライアンス確認テスト（2007年5月より実施）
- (7) 全社員・代理店向けe-Learningシステムの抜本的見直し
- (8) 法令遵守の姿勢を人事考課において評価の参考とする（2007年4月より実施）

V. 役職員の責任の明確化

今般の不適切な不払に関しては、保険金の支払という保険会社の基本的かつ最も重要な機能で問題を惹起したものであり、会社全体の問題として厳粛に受け止め、社長をはじめとする全役員ならびに関係部門の職員について厳正な処分を実施いたしました。

以 上