２００６年8月２１日

各　位

三井住友海上火災保険株式会社

業務改善計画の実施状況について

三井住友海上火災保険株式会社（社長 江頭　敏明）は、２００６年7月２１日付で金融庁に提出した業務改善計画に従い、具体的な改善策を実施しておりますが、本日、第１回の業務改善計画実施の状況報告を金融庁に提出いたしました。その主な内容は以下のとおりです。

Ⅰ．ガバナンスの改善・強化

１．コーポレート・ガバナンスの抜本的な改革

（１）委員会設置会社に準じた経営管理体制の構築

平成 18 年 9 月 1 日付で、委員の過半数を社外取締役とする「監査委員会」を設置することとしました。また、これに併せて、既存の人事委員会、報酬委員会についても委員の過半数を社外取締役とすることとしました。

これにより委員会設置会社に必要とされる 3 委員会に準じた経営管理機能を有する体制とし、経営の監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を目指します。

（２）取締役会等の機能の強化・拡充

取締役会規程、経営会議規程、組織・職務権限規程の内容を見直し、保険金の支払状況など契約者保護に関する事項や新商品開発に関する事項等を取締役会または経営会議への付議・報告事項とすることとしました。（平成 18 年 9 月 1 日付）

２．グループ新ビジョン策定の取組み　別紙１

業務改善計画を着実に実行し、「お客さま基点」で信頼される三井住友海上グループを創り上げるために、「グループ新ビジョン」を策定することとし、社長 江頭敏明を本部長とする新ビジョン推進本部を設置しました。

グループ新ビジョンは役職員が全員参加で作り上げていくこととし、営業部門、損害サービス部門等から現場基点の提言を集約し、新ビジョン策定に活かしてまいります。

３．業務運営に係る報告態勢の抜本的な改革

（１）企業品質管理部の新設

商品開発、募集、契約保全、保険金支払など、当社業務の各段階で業務が適切に遂行されているかについて、各業務の執行部門から独立し事後検証を行う組織として、平成 18 年 9 月 1 日付で企業品質管理部を新設することとしました。

（業務改善計画の遂行にあたり、平成 18 年 9 月 1 日付で新設・増強する組織の概要および要員体制については別紙２をご参照下さい。）

（２）経営と第一線とのコミュニケーション強化

平成 18 年 7 月から 8 月に、社長・会長および本社担当役員が全国 11 ヵ所で計 16 回の説明会を実施し、今回の行政処分の要因・背景、業務改善計画の内容等につき第一線社員に直接説明し、業務改善計画に係る社員の意思統一を図りました。

今後、業務改善計画の遂行を最優先課題として取り組んでまいります。

４．内部監査態勢の抜本的な改善・強化

（１）内部監査態勢の改善・強化

平成 18 年 9 月 1 日付けで業務監査部を監査委員会傘下の組織と位置づけ、独立性を高めることとしました。また、保険金支払部門担当の内部監査人をはじめ、業務監査部要員の増強を図りました。

（２）内部監査項目の改善・強化

全領域の内部監査マニュアルについて監査項目および監査方法を見直すとともに、内部監査指摘事項についてのフォローアップを確実に行うため、フォローアップマニュアルの整備に着手しました。

５．海外拠点の管理・監督機能の抜本的な改善・強化

（１）外部コンサルを活用した評価プロジェクト実施

海外拠点の管理・監督機能の改善・強化を図るため、海外拠点におけるガバナンス、コンプライアンス、リスク管理、内部監査に係る管理態勢の仕組みを検証することを目的に、外部コンサルを活用した評価プロジェクトを実施することとしました。

「社外の目」を取り入れ、海外拠点の管理・監督機能の抜本的な改善・強化を進めてまいります。

（２）本部によるモニタリング強化

平成 18 年 9 月 1 日付で改編・新設するコンプライアンス部に、海外拠点におけるコンプライアンス推進機能を移管し、海外拠点に対し苦情対応状況、不祥事件対応状況等に係る同部への報告ルールを義務付けました。

これにより国内外一体となった態勢整備を進めてまいります。

Ⅱ．保険金支払管理態勢の改善・強化等

１．保険金支払管理態勢の抜本的な見直し・改善

（１）　「保険金支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」の決定　別紙３

平成 18 年 8 月 21 日開催の取締役会において「保険金支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」を決定しました。

本方針に基づき、「全てのお客さまに対して、お支払いすべき保険金を漏れなく把握いただき、保険金支払いの仕組みや保険金支払いの可否についてご理解いただけるよう、真摯かつ分かりやすいご説明に努め、公平かつ適切な保険金支払いを行う」ことを損害サービスの基本姿勢として、保険金支払管理態勢の改善・強化に取り組んでまいります。

（２）　保険金支払いに係る規定・マニュアルの整備　別紙４

保険金支払業務を抜本的に見直し、保険契約者等の保護に十分留意した保険金支払管理態勢を再構築し適切に運営していくことを目的として、保険金支払い関連諸規定の抜本的見直しに着手しました。

まず、お客さまへの説明責任を果たすことを主眼に、保険金支払いに係る通知・説明に関する規定・マニュアル、説明文書等の整備を行いました。また、第三分野商品(疾病補償商品)に共通で最も基本的な事項である「発病日の判定」と「告知義務違反」に関する実務について、約款の解釈と判定基準の詳細を定めたマニュアルを作成しました。

（３）　保険金支払業務審査部の新設

平成 18 年 9 月 1 日付けで保険金支払業務の監視・検証を行う組織として「保険金支払業務審査部」を新設することとしました。

これにより、付随的な保険金の支払漏れや、終身医療保険等第三分野の不適切な不払いに関する対応状況はもちろん、今後再構築する保険金支払管理態勢において、保険金支払部門が保険金支払いに関しお客さまへの説明責任や支払責任を十分に果たしているかを検証してまいります。

（４）　保険金支払状況等の継続的開示

臨時費用保険金等の付随的な保険金の支払漏れや終身医療保険等第三分野の不適切な不払いに関する対応状況について、事案の件数や概要を継続して開示します。

保険金の支払状況については抜本的な検証を継続しており、その結果を引き続き適時・適切に開示するとともに、今後は、保険金支払いに関する苦情・不服申立の内容や保険金支払事由非該当等で保険金をお支払いしなかった事案の開示にも努めてまいります。

２．商品開発態勢の抜本的な見直し・改善

（１） 商品開発態勢の再構築

商品の開発・改廃にあたって、お客さまをはじめとする社内外の意見を反映する商品開発態勢を再構築すべく、商品開発各工程ごとの管理方法の検討に着手しました。9 月までに商品開発管理プロセスの基本骨格を決定し、商品開発手続規程等の関連規程についても、企業品質管理部の検証を経た上で順次改定してまいります。

（２） 経営会議体への付議・報告基準

商品の開発・改廃に係る経営会議体への付議・報告基準について見直しを行い、幅広く個人のお客さまを対象とする商品については、販売後の見込収入保険料の多寡にかかわらず付議・報告の対象とすることとし、商品開発に対する経営の関与を強化しました。（平成 18 年 9 月 1 日付）

（３） 第三分野商品については、終身医療保険の引受方式の見直し、健康状況告知書フォームの改善、お客さまからの照会センターの設置、告知更正に関する手続規定の新設、告知サポート資料の新設、募集マニュアルの作成等を実施しました。

Ⅲ．契約者保護、契約者利便の改善・強化

１．社員・代理店に係る保険募集管理態勢の確立

（１）「(新)コンプライアンス部」の設置

平成 18 年 9 月 1 日付で、コンプライアンス推進組織の改編を行うこととしました。国内外における保険募集に関するコンプライアンス事項を一元的に管理する「(新)コンプライアンス部」を設置し、適切な保険募集や顧客説明を行うための社員及び代理店に係る管理態勢の確立を図ってまいります。

（２）「コンプライアンス強化月間」の実施

平成 18 年 8 月から 9 月に、コンプライアンス重視の姿勢を再徹底すること等を目的とした「コンプライアンス強化月間」を実施することとしました。

今般の金融庁検査で指摘を受けた終身医療保険等の不適切な告知受領、代筆・代印等の禁止、団体扱・集団扱の混入禁止等を中心に、社員・代理店に対するコンプライアンス重視を再徹底するための教育（一斉研修）を実施してまいります。

２．苦情対応態勢の抜本的な見直し・改善

（１） 「お客さまの声担当部」の設置

平成 18 年 9 月 1 日付で苦情情報を一元的に管理する「お客さまの声担当部」を新設することとしました。また、同部に「支払相談室」を設置することで、保険金支払いに関する各種相談や苦情の対応を適切に行い、お客さまの声が迅速かつ確実に経営陣に報告される態勢としました。

（２） 苦情情報の活用

平成 18 年 8 月から 9 月に実施する「コンプライアンス強化月間」の社員一斉研修の中で、苦情情報を「業務運営の改善に役立てる重要情報」として、お客さまからの声を積極的に収集していくことを全社員に再徹底します。

今後は、苦情をはじめとするお客さまからの声を業務の改善に活用してまいります。

Ⅳ．法令等遵守態勢の改善・強化

１．内部牽制機能を強化するための法令等遵守態勢の確立

（１） コンプライアンス部の権限強化

コンプライアンスの推進に関する事項について、コンプライアンス部長に本社各部長に対する指示権限を、また、地域コンプライアンス室長にブロック所属の各部支店長に対する指示権限を、それぞれ付与することとしました。

これにより、法令等諸規則に抵触するおそれのある事案の徹底調査・改善策の実効性を確保してまいります。

（２） 不祥事件の調査・処理の一元化

コンプライアンス部に「調査室」「海外コンプライアンス担当」を置き、国内外における不祥事件の調査・処理の一元化を図りました。

（３） リスク・コンプライアンス委員会の改編

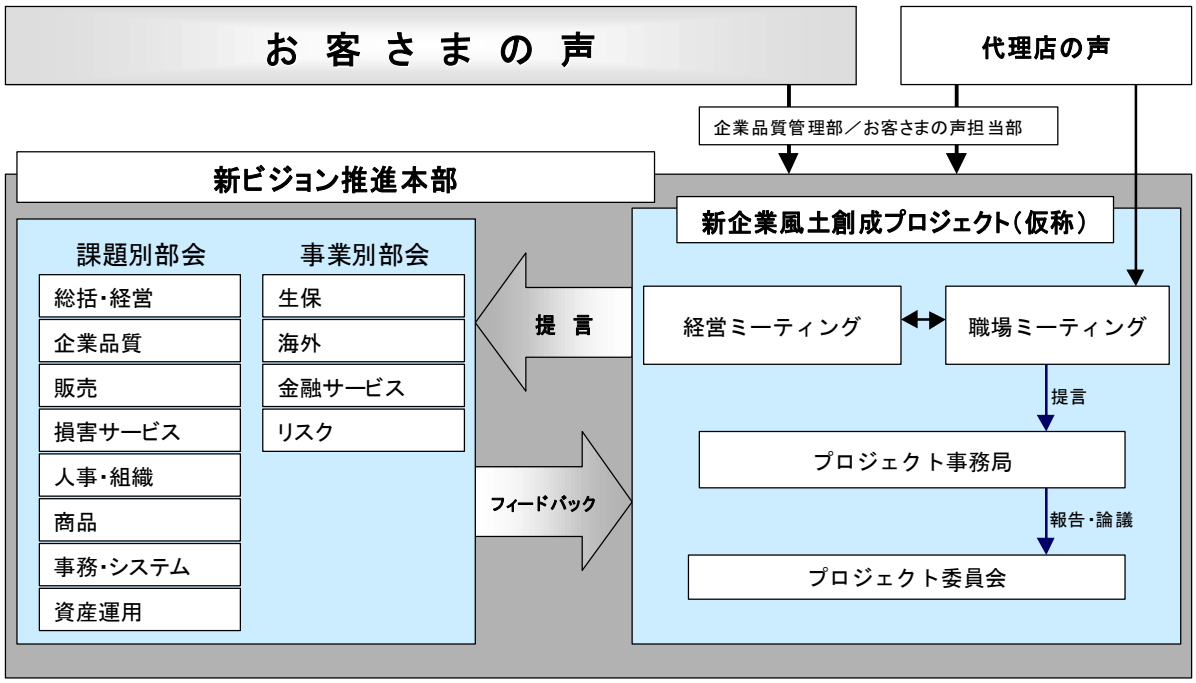
取締役会の課題別委員会のうち、リスク・コンプライアンス委員会を改編し、リスクに関する事項はリスク管理委員会が、コンプライアンスに関する事項は新設する監査委員会が所管することとしました。

これにより、リスク管理、コンプライアンスそれぞれに焦点を当てた検討を行い、迅速かつ的確な施策を実施していく態勢としました。

以　上

別紙１

グループ新ビジョン策定の取組概要



別紙２

新設・増強する組織の概要および要員体制

１．新設

組織名称	役　割	要員数	うち増員数
監査委員会事務局	新設する監査委員会の事務局機能を果たします。	２名	２名
企業品質管理部	商品開発、保険募集、契約保全、保険金支払という業務の各段階で情報を収集し、これらの業務運営態勢の適切性について事後検証を行い、必要な改善策を自らまたは関係部と連携して策定し、その実施を管理します。	15名	15名
お客さまの声担当部	・苦情情報を一元的に所管します。当社として受け付けた苦情情報を分析し、発生原因を把握した上で、自らまたは所管部と連携して苦情に対する改善策を策定します。 ・お客さま基点推進諮問会議の事務局機能を果たします。	26名＊ *下記支払相談室 12 名を含む。	21名＊ *下記支払相談室12名を含む。 *5名は「お客さまﾃﾞｽｸ」からの配置換え。
支払相談室	保険金支払いに関するお客さまからの一般的な照会・相談、苦情申し出の窓口となります。苦情については、サービスセンターへ再査定、お客さまへの説明等を指示します。	(12名)	(12名)
保険金支払業務審査部	・保険金支払漏れの検証結果の再検証や、保険金支払いに該当しないと判断した事案の判断内容に関する適切性等の一元的な監視・検証を行います。 ・支払審査会の事務局機能を果たします。	18名	18名
業務監査部・審査室	内部監査結果に関する審査を実施します。内部監査結果通知等の審査及び内部監査人へのヒアリングを通じて、監査結果通知のレベルアップ・監査結果の的確性の確保を図ります。	10名	10名
合　計		71名	**66名**

２．増強

組織名称	役　割	要員数	うち増員数
業務監査部（審査室以外）	内部監査の実施及び是正・改善措置の指示を行います。	85名	20名
コンプライアンス部	コンプライアンス方針・施策の決定、代理店の募集に関する業務運営の企画・運営を行います。	129名＊ *下記 2 室+1 担当の合計 66 名を含む。	14名＊ *115 名は各ﾌﾞﾛｯｸ本部ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ担当 52 名を含む他部ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ関連業務担当から配置換え。
調査室	不祥事件該当性及び処分に関する運営、社員不祥事件の調査等を担当します。	(10名)	(10名)
地域コンプライアンス室	ブロック本部における代理店不祥事件調査、業務管理点検、コンプライアンス総点検、代理店業務点検等の運営・管理を行います。	(52名)	*52 名は各ﾌﾞﾛｯｸ本部ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ担当から配置換え。
海外コンプライアンス担当	海外拠点におけるコンプライアンスの推進、内部管理を行います。	(4名)	(4名)
合　計		214名	**34名**

「保険金支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」の概要

別紙３－１

目的

保険金支払管理態勢を抜本的に見直し、保険契約者等の保護に十分留意した保険金支払管理態勢を再構築して適切に運営していく。

保険金支払いのあるべき姿

全てのお客さまに対して、お支払いすべき保険金を漏れなく把握するとともに、保険金支払いの仕組みや保険金支払いの可否についてご理解いただけるよう、真摯かつ分かりやすいご説明に努め、公平かつ適切な保険金支払いを行う。

１．態勢整備の基本的な考え方

(1) 保険契約者等の保護

整備にあたっては、支払事務処理手続きから帳票類等の書面、規定・マニュアル類等、システム構成からその前提となる業務プロセス、業務管理プロセス、事後検証プロセス、申請・報告ルール、話法や教育・人材育成等に至るまで、お客さまへの対応を生じうる全てのものが、保険契約者等の保護に十分留意したものとなっているかを最も上位の価値観として取組む。

(2) 説明責任の重視

これまで以上にお客さまに対する説明責任を果たしていけるものとなっているかの観点から、保険金を支払い出来ない場合は、支払い出来ない理由の説明を丁寧かつ分かり易く行うことに加え、説明内容・方法の他、説明回数等の対応経過を含めた対応姿勢までを整備の対象とする。

(3) 保険金支払業務の客観性・透明性の確保

お客さまの声を大切にし、保険金支払業務の客観性・透明性を確保する仕組みを積極的に取り入れることとし、そのために必要な経営資源を投入する。また、保険金支払部門から独立した組織が保険金支払業務の適切性を監視・検証する体制を整備する。

(4) 保険契約者等の保護に関る規定改廃時の経営陣への報告明確化

保険金支払可否判断やお客さま説明等に係る基準・規定のうち、保険契約者等の保護に係る重要な事項についての策定及び改廃ならびに解釈・運用の変更にあたっては、経営会議・取締役会への報告を行う。

(5) 関連部門との連携

①システム部門

保険金支払管理部門はシステム部門と連携し、保険金支払漏れの発生を未然に防止することを目的に、システムによる自動判定機能の強化や処理内容のチェック、支払工程の制御機能の強化等を図る。また、保険金を支払わないとの判断状況やお客さまへの説明状況等の業務運営状況について、適切な把握、監視・検証が行えるよう必要なシステムを積極的に整備していく。

②商品業務部門

保険金支払管理部門は、保険約款や解釈について、保険契約者等の保護に重大な影響を与えるものや、公平かつ適時・適切な保険金支払いに影響を与える問題点等を認識した場合は、商品開発管理に関する規定に則り、商品業務部門に対し必要な改善提案を行う。

「保険金支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」の概要

別紙３－２

２．支払業務全般における基本姿勢

(1) 保険事故に関する理解の促進
保険契約者等が、保険約款に規定する保険事故の内容を理解することにより、その発生を容易に認知し、保険事故発生の連絡や保険金請求手続きが漏れなく行われるような環境整備・対応に努める。

(2) 迅速かつ適切な対応
①保険事故発生の連絡を受けた場合においては、保険事故内容の確認、特約に規定する付随的な保険金を含めた契約内容の確認、支払対象及び支払対象となる可能性のある保険金の正確な確認、ならびにこれら保険金の請求手続きの案内を行う。
②保険金請求が行われた場合においては、支払対象保険金の支払い、保険金支払可否判断及びその結果に応じた対応を、保険契約者等保護の観点から迅速かつ適切に行う。

(3) センシティブ情報の厳重な取扱い
保険金支払業務を遂行するにあたっては、多数のセンシティブ情報を扱うことを踏まえ、お客さま（被害者等を含む。）情報の管理には細心の注意を払う。

３．保険金支払可否判断にあたっての基本的な考え方

(1) 保険約款に規定する保険事故または、保険約款、商法等に定める保険金を支払わない事由（免責、解除等）に該当するか否かについては、事実に基づいて適切に判断する。
(2) 判断にあたって前提となる事実関係に不詳・不明な点があるときは、事実関係の確認を行い、問題点を明確にした上で判断を行う。
(3) 公平性・健全性の観点から、保険金詐取等モラルリスクへの対応の視点にも留意しつつ慎重に判断する。
(4) 保険金を支払わないのは、お客さまから見て例外的なケースであるとの認識に立ち、立証責任が保険会社側にあるか、保険金請求者側にあるかにかかわらず、保険会社として必要な事実の確認を行うとともに説明責任を尽くす。
(5) 高度な法的判断または医的判断を要するものについては、保険金支払部門の担当者のみで判断するのではなく、法務部門、社内外の弁護士・医師等にも見解を求めたうえで最終的な判断を行う。

４．終身医療保険等第三分野商品の保険金支払態勢の強化

(1) 告知義務違反解除の手続き・基準の確立
告知義務違反解除の適正な運営を確立するため、故意・重過失の認定手続き・基準、募集時経緯の確認要領を具体的に定めるとともに、除斥期間の期日管理方法を定め、公平性・妥当性を確保する。

(2) 始期前発病の認定基準の見直しと運用の適正化
始期前発病の疑義がある場合には、発病日の判定について、責任開始日より前に「医師が診察」したこと、その医療機関の発行した診断書等により確認することを明確化するとともに、調査にあたって特に注意するポイント等をマニュアルに記載し、担当者へ慎重・適切な対応の徹底を図る。

(3) 査定体制の整備
終身医療保険の支払査定を適切に行うため、全店分の疾病事案を集中処理する部署を設け、保険金を支払わない場合の判断の均質化・適正化を図る。また、医療関係の専任スタッフによるサポートチームを設置し、医療事案の指導、保険金を支払わない場合の判断の統一化を図るとともに、保険契約者等保護の観点から、当該判断の適切性について、保険金支払担当部門から独立した社外弁護士、消費者代表、医療関係者等の第三者から構成する支払審査会において判断を行う体制を整備し、公平性・客観性を確保する。

保険金支払いに関する規定・マニュアルの整備の概要

別紙４

（事故対応）	（規程・マニュアル・書面等）	（見直し・改定の概要）
事故受付・損害調査・認定	●「事故対応窓口変更について」	お客さまの意向を踏まえて、事故対応を担当するサービスセンターを決定する運営を明確化しました。
	●「車両盗難事故対応マニュアル」	車両盗難事故が発生した際の、お客さまへの迅速な支払対応と説明責任を果たすことを明確化しました。
	●「実務マニュアル（自損事故危険担保特約）」	自損事故保険金のお支払いにあたり、自賠責保険手続や等級への影響等、お客さまに説明すべき内容を明確化しました。
	●「疾病（共通）マニュアル」	第三分野商品（疾病補償商品）における「発病日の判定」と「告知義務違反解除」について、判定基準の詳細を明確化いたしました。
	●「保険金不払いに係る弁護士委任について」 ●「弁護士委任事案の管理について」	保険金をお支払いできない場合に、紛争が発生し、その解決のために当社が弁護士へ委任を行う場合の条件と委任後の管理について明確化しました。
	●「保険金不払いに係る訴訟対応について」 ●「訴訟事案の管理について」	保険金をお支払いできない場合に、紛争解決を目的に、当社が訴訟を提起する場合の条件を明確化しました。
保険金支払	●「保険金支払いの説明方法について」	保険金をお支払いする際の説明において、誤った説明により、お客さまから受取辞退等が発生することを防止するため、説明方法を定めました。
	●「保険金不払いの通知・説明対応に関する規定」 ●「保険金支払いに該当しない場合の説明書面」	保険金をお支払いできない場合のお客さまへの説明責任を果たすため、通知・説明対応を定めました。また、お客さまの理解と納得が得られるよう、通知する際の書面を見直し整備しました。
	●「ノンマリン保険金の権限に関する規定」 ●「ノンマリン保険金不払いの権限に関する規定」	保険金をお支払いできないとの判断の適切性を確保するために、決裁権限を損害サービス部長に引き上げました。また、決裁にあたり支払審査会に事前に諮る事案等を明確化しました。
	●「行方不明等の理由により支払漏れ保険金を支払いできていない事案の管理について」	判明した支払漏れ保険金のお支払いに際し、お客さまの所在が確認できない場合等における調査方法および事案の管理方法を明確化しました。