

2006年11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いますが、本日、第4回の業務改善計画実施状況の報告を金融庁に提出いたしました。その主な内容は下記のとおりです。

1. お客さま・代理店アンケート等の実施

(1) お客さまアンケートの実施

平成18年11月より自動車保険および火災保険のお客さまを対象として、申込書・保険証券の分かりやすさや契約手続きについてのご要望事項などに関するアンケートの証券同封を開始しました。アンケート結果につきましては、その内容を分析し、申込書・保険証券の改定に反映させるなど、お客さまの声を反映させた業務改善に活用してまいります。

(2) 終身医療保険の契約内容のご案内と告知内容の訂正

年1回発送の「ご契約内容に関するお知らせ」の中で、お客さまに現在のご契約内容をお知らせするとともに、契約時の告知内容に漏れ等があった場合に告知内容を訂正（告知更正）いただける仕組みのご案内を開始しました。

(3) 代理店アンケート

お客さまにとって分かりやすい自動車保険を作ることを目的として、全国代理店組織の商品モニター代理店約100名に対してアンケートを実施し、各種ご意見をいただきました。お客さまにとって分かりやすい各種補償のあり方など、いただいた意見を今後の商品開発に反映させてまいります。

2. 第三分野商品の不払防止

(1) 保険金支払の一元的運営

第三分野商品の保険金支払管理態勢強化の一環として、10月1日付で本社に設置した専管部署が順調に運営を開始しています。「メディカルサポート室」では、始期前発病を適用する全国の事案について、常駐顧問医の協力を得て一元的に判定を行っています。また、「長期医療サービスセンター」では、全国の告知義務違反解除の管理を行うとともに、終身医療保険の保険金支払業務を一元的に行っています。このように保険金支払いに係る調査・確認、支払・不支払の決定等を一元的に実施することにより、業務レベルの向上を図るとともに、均一で公正な運営を実施してまいります。

(2) 「支払審査会」における的確な審査の実施

9月1日に業務を開始した「支払審査会」は、10月末までに136件の審査を実施しました。外部の専門家の検証により、始期前発病、告知義務違反等の判断の精度が高まり、的確な支払審査を行う運営が軌道に乗ってまいりました。年内には、審査会での審査結果を集約した第三分野の裁定事例集を作成し、全社員でノウハウを共有することで、第三分野の査定ノウハウを蓄積し、高度化してまいります。

3. 保険金支払業務の適正化

(1) 「保険金支払業務審査部」による監視・検証

保険金支払業務審査部では、システムで把握できる事案の検証を毎月行う「月例点検」と各サービスセンターへ出向き審査を行う「巡回審査」を両輪として、保険金支払業務の適切性を監視・検証しています。月例点検では、10月末までに約1,414件の事案の点検を実施しました。また、10月24日から開始した巡回審査では、11月20日までに26サービスセンターの審査を完了させました。

(2) 「支払相談室」での保険金支払相談の受付および業務改善への反映

9月1日に業務を開始した「支払相談室」では、専任者15名の体制で迅速かつ適切にお客さま対応を行い、11月20日までに1,440件の保険金支払に関する照会・相談、苦情を受け付けました。受け付けた苦情については、「お客さまの声担当部」がその内容を分析し、業務運営上の課題については、毎週担当役員あてに報告するとともに、関係各々が原因分析のうえ改善策の検討を行う態勢としています。

4. 内部監査・コンプライアンス態勢の強化

(1) 内部監査態勢のさらなる強化

金融機関における内部監査部門経験者2名を11月1日付で中途採用しました。また、内部監査人全員を対象とする研修を継続的に実施しており、内部監査要員の監査能力向上を図っています。

(2) 「コンプライアンス部」による業務運営状況のモニタリング

「コンプライアンス部」の地域担当部長による営業部支店の業務運営状況のモニタリングを継続して実施しています。各地域ごとに今年度下期のモニタリング実施計画を策定し、計画的にモニタリングを実施してまいります（81部支店127課支社の実施を計画）。

以 上

別紙1 第三分野疾病補償商品の専管組織

第三分野疾病補償商品の不適切な不払いを防止するため、10月1日付で火災新種損害サービス部に「メディカルサポート室」、「長期医療サービスセンター」を設置し、第三分野疾病補償商品業務の適切かつ均質的な対応を行っています。

1. メディカルサポート室

(1) 始期前発病を適用する事案の適切性の判断

始期前発病免責規定を適用すると判断したすべての事案について、常駐顧問医の協力のもと、判断の適切性の事前確認を行っています。

<対応状況：平成18年11月20日現在>

始期前発病該当	95件
始期前発病非該当	7件
追加調査指示	21件
告知義務違反（審査会事前申請）該当	1件
判定中	13件
(合計)	137件

(2) 疾病補償商品に係る教育・研修の充実

疾病補償商品の統括業務を集約し、医療知識教育の充実等、疾病補償商品分野を担当する社員のスキルアップと公平かつ適切な保険金支払を推進しています。火災新種損害サービスセンターの所属社員を対象に疾病知識教育コースとして平成18年10月より通信講座を開始しています。

2. 長期医療サービスセンター

(1) 終身医療保険の損害サービス業務の一極集中

全国の終身医療保険の損害サービスを一元的に行っています。既に10月1日に全国のサービスセンターから1,618件の事案の移管を受け、11月20日現在では事故受付件数3,543件（上記1,618件を含む）、支払件数1,599件を処理しています。

(2) 告知義務違反の調査、契約解除に係る指示及び指導

告知義務違反解除の運営において、契約経緯の確認など告知義務違反の調査を行い、的確・迅速な運営を確保しています。10月1日以降第三分野審査分科会の裁定を経て告知義務違反解除該当と判断した18件について、適切な契約解除手続きが行われるよう、管理を行っています。

以上

別紙2 支払審査会における審査実施状況

2006年9月7日より第三分野商品から審査を開始し、2006年10月4日より自動車保険等の第三分野商品以外についての審査を開始しました。

第三分野審査分科会は10月中に9回開催、第三分野商品以外の自動車保険等について審査を行う総合審査分科会は2006年10月末までに5回開催し、併せて73件の審査を実施いたしました。このうち、お支払いに該当すると判断した事案は43件、該当しないと判断した事案は30件です。

お支払いに該当しないと判断した事案の概要（主なもの）

事由	保険金	事案の概要
告知義務違反による解除	疾病入院保険金 疾病手術保険金 入院に伴う通院保険金	右目白内障による入通院・手術について保険金のご請求をいただきましたが、ご契約の4年前に「両眼白内障」の診断を受けられて以後定期的に通院があり、2年前には左眼の手術を受けられていたことが判明しました。このため、告知義務違反に該当し、契約は解除し、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
告知義務違反による解除	疾病入院保険金	うつ病による入院について保険金のご請求をいただきましたが、ご契約の1ヶ月前に「うつ病」の診断を受けられ、治療を開始していたことが判明しました。このため、告知義務違反に該当し、契約は解除し、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
告知義務違反による解除	疾病入院保険金 疾病手術保険金 女性疾病入院保険金	大腸ガンによる入院・手術について保険金のご請求をいただきましたが、ご契約の3ヶ月前に受診された人間ドックで「便潜血陽性」を指摘され、保険加入までの間に医師の診察を受けて精密検査を指示され、加入後に確定診断となったことが判明しました。このため、告知義務違反に該当し、契約は解除し、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
告知義務違反による解除	疾病入院保険金 疾病手術保険金	腰椎すべり症による入院・手術について保険金のご請求をいただきましたが、ご契約の2ヶ月前に「腰椎すべり症」の診断を受けられ、治療を開始していたことが判明しました。このため、告知義務違反に該当し、契約は解除し、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
事故と死亡との因果関係	人身傷害保険金	車両が農道で田圃に転落し、車両搭乗中の被保険者が死亡した事故で、人身傷害保険金のご請求をいただきました。死因は、調査の結果、担当医師の所見のとおり外傷性でない脳出血によるものであり、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。
事故と死亡との因果関係	傷害保険金	心臓に疾患のある被保険者が心臓手術直後に、病室のベッドから転落した状態で死亡し、傷害保険金のご請求をいただきました。検査所見ならびに担当医師見解でも、外傷と関連のある死亡とは認められず、傷害保険金についてお支払いに該当しないと判断しました。
死亡原因	傷害保険	被保険者（85歳）が朝食時に咳き込んだ後に呼吸が止まり窒息死したのですが、被保険者には嚥下障害があり、直前も誤嚥性肺炎で入院しており、担当医師の所見のとおり外因死ではなく、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。

事由	保険金	事案の概要
通知義務違反	搭乗者傷害保険	契約車両（二輪）の転倒により、被保険者が怪我をされた事故ですが、事故発生場所が公道ではなく、スポーツ走行を目的としたサーキット場であることが判明し、契約上の通知義務に違反することから、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。

【用語のご説明】

告知義務違反による解除	保険加入（復活を含みます）に際して、故意または重大な過失によって、告知すべき重要な事実について告知いただかなかった場合や、事実でないことを告知された場合にはご契約を解除することがあります。
-------------	--

別紙3 付随的な保険金の支払漏れおよび終身医療保険等第三分野商品の不適切な不払いに関する対応状況

1. 付随的な保険金の支払漏れに関する対応状況（2006年11月20日現在）

2002年4月から2005年6月の間に保険金をお支払いした事案について、臨時費用保険金等の付随的な保険金の支払漏れ調査を進めてまいりました。保険金支払漏れが判明した46,730件について、2006年11月20日までに46,178件（98.8%）のお支払い手続きが完了しました（次ページご参照）。

転居等の理由によりご連絡がとれていないお客さまにつきましては、引き続き確認等に努めますとともに、お客さまへ対応中の事案につきまして、早期にお支払いできるよう対応してまいります。

2. 終身医療保険等第三分野商品の不適切な不払いに関する対応状況（2006年11月20日現在）

2001年7月から2006年6月の間に保険金を不払いとした事案について、判定の適切性の調査・検証を進めてまいりました。その結果、不適切な不払いと確認された1,140件について、2006年11月20日までに945件（82.9%）のお支払い手続きが完了しました。

対応が完了していない事案については、引き続きお客さまへの対応を適切に行ってまいります。

以 上

保険金の支払漏れに関する対応状況

(2006年11月20日時点)

保険種類		対象保険金	追加支払完了件数(件)…A	追加支払完了金額(千円)	事故発生件数(件)…B	追加支払見込件数(件)…C	追加支払発生率(%)…C/B	追加支払進捗率(%)…A/C
自動車	車両保険	修理時諸費用保険金	2,402	94,183	1,823,872	2,411	0.132	99.6
		全損時諸費用保険金	136	9,467		136	0.007	100
		代車等費用保険金(定額払)	13,163	431,430		13,193	0.723	99.8
		盗難代車等費用保険金	1,114	88,742		1,123	0.062	99.2
		再取得時諸費用保険金★	106	15,357		106	0.006	100
		車両買替諸費用保険金★	73	7,427		73	0.004	100
		盗難対策費用保険金(盗難防止装置設置費用)★	40	1,400		40	0.002	100
		休車費用保険金★	13	596		13	0.001	100
		買替時登録諸費用保険金★	0	0		0	0	-
	対人賠償	臨時費用保険金	9,244	129,553	561,844	9,486	1.688	97.4
	人身傷害	臨時費用保険金	1,028	28,786	168,038	1,061	0.631	96.9
		育英資金★	4	20,000		4	0.002	100
		介護費用保険金★	0	0		0	0	-
		見舞金★	10	220		10	0.006	100
		入通院保険金★	4	127		4	0.002	100
	自損事故	介護費用保険金	1	2,000	12,639	1	0.008	100
		自損事故保険金(搭傷支払いあり)★	1,895	243,408		1,947	15.405	97.3
	傷害給付(搭乗者傷害)	傷害給付金(搭乗者傷害保険金) ・人傷支払いあり ・対人賠償あり(同乗者)★ ・自損支払いあり★ ・無保険車支払いあり★	11,227	1,610,072	319,562	11,370	3.558	98.7
		手術加算金★	3,042	153,528		3,059	0.957	99.4
		救命救急医療加算金★	177	33,825		181	0.057	97.8
死亡時特別保険金		17	17,251	17		0.005	100	
座席ベルト装着者特別保険金		3	7,500	3		0.001	100	
重度後遺障害特別保険金		6	4,348	6		0.002	100	
重度後遺障害介護費用保険金		8	22,827	8		0.003	100	
事業主費用保険金★		7	1,860	7		0.002	100	
その他		事業用動産 臨時費用保険金★	9	96		211,001	9	0.004
	日常生活賠償 臨時費用保険金★	5	150	5	0.002		100	
(小計)			43,734	2,924,153	3,096,956	44,273	1.430	98.8
火災・傷害・新種	火災保険	臨時費用保険金(火災)	680	31,097	338,798	688	0.203	98.8
		新価差額費用保険金	336	41,188		336	0.099	100
		特別費用保険金	89	33,920		90	0.027	98.9
		下肢通院増額支払	170	1,280		170	0.050	100
		人身傷害臨時費用保険金★	0	0		0	0	-
		建てかえ時特別費用保険金★	0	0		0	0	-
		賠償臨時費用保険金★	16	320		16	0.005	100
	傷害保険	後遺障害追加支払	207	157,966	1,839,142	207	0.011	100
		入通院7日間2倍支払	91	863		91	0.005	100

	入院7日間2倍支払	19	304		19	0.001	100
	顔面傷害入通院2倍支払	100	3,241		100	0.005	100
	特定傷害入通院保険金	115	1,490		115	0.006	100
	疾病入院時一時保険金	110	2,702		113	0.006	97.3
	女性特定疾病2倍支払	25	1,861		25	0.001	100
	第三者加害行為増額支払	41	1,631		41	0.002	100
	臨時費用保険金(第三者行為)	1	600		1	0.0001	100
	家事労働費用保険金	16	1,400		16	0.001	100
	特定損傷保険金	15	641		15	0.001	100
	退院時一時保険金	95	5,040		95	0.005	100
	長期入院保険金	16	2,020		16	0.001	100
	交傷増額支払	63	1,774		63	0.003	100
	就業外倍額支払	3	293		3	0.0002	100
	学校管理下外倍額支払	3	47		3	0.0002	100
	入院・手術支払延長支払	5	296		5	0.0003	100
	傷害入院時一時保険金	84	1,602		84	0.005	100
	成人病2倍支払	2	240		2	0.0001	100
	三大疾病2倍支払	1	275		1	0.0001	100
	入院発生時諸費用保険金★	16	1,000		16	0.001	100
	継続介護費用保険金★	0	0		0	0	-
	回復祝金★	0	0		0	0	-
	介護一時金★	0	0		0	0	-
新種保険	臨時費用保険金(新種)	99	6,234	707,606	100	0.014	99.0
	災害付帯費用保険金	8	500		8	0.001	100
	(小計)	2,426	299,825	2,885,546	2,439	0.085	99.5
海上保険	臨時費用保険金	18	744	84,269	18	0.021	100
	合計	46,178	3,224,722	6,066,771	46,730	0.770	98.8

※上記の★印の保険金は、自主調査の後、調査を実施した保険金です。

別紙4 **お客さまからの苦情受付状況**

2006年度上半期（4月～9月）の苦情の受付状況を以下の通りお知らせします。

1. 2006年度上半期（4月～9月）の苦情受付件数

	2006年度					2006年度 累計（注）	構成比 （%）
	第1 四半期	7月	8月	9月			
契約・募集行為	897件	623件	260件	330件	2,116件	16.7	
契約の管理・保全	1,248件	725件	370件	410件	2,756件	21.6	
保険金	1,724件	1,188件	634件	555件	4,108件	32.3	
接客態度	187件	140件	79件	96件	502件	3.9	
お客さまの情報管理	55件	24件	13件	31件	124件	1.0	
その他	880件	1,751件	76件	409件	3,118件	24.5	
合 計	4,991件	4,451件	1,432件	1,831件	12,724件	100.0	

（2006年9月末件数）

（注）2006年度累計は、9月末時点の累計件数であり、各月の合計ではございません

- （1）2006年度上半期（4月～9月）は6月に行政処分を受けたこと等により、「保険金の過去の不支払いに関する苦情」、「お客さまへの対応不備に関する苦情」、「行政処分に関連した経営に関する苦情」等を中心に苦情件数が大幅に増加し、前年同期比の3倍弱の**12,724件（月平均で2,120件）**の苦情を受け付けしました。特に7月は、保険契約の締結および保険募集の業務が2週間停止していたこともあり、行政処分による影響等の不安の声も多数寄せられ、単月で**4,451件**の苦情を受け付けしました。
- （2）2006年度上半期の苦情受付件数12,724件のうち、保険金支払いに関する苦情が**4,108件（全体の32.3%）**と最も多くなっています。
- （3）2006年9月の苦情受付件数は、行政処分のありました7月の4割程度の**1,831件**に減少しました。苦情区分の「その他」に大別される内容は「行政処分に関連した経営に関する苦情」等から、「コンプライアンスの徹底に係わる取り組み方法に関する苦情」へと変わってきています。

（参考）2005年度の苦情受付件数

	2005年度				2005年度 合計	構成比 （%）
	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期		
契約・募集行為	461件	418件	531件	478件	1,888件	19.8
契約の管理・保全	949件	779件	1,032件	760件	3,520件	37.0
保険金	629件	766件	794件	850件	3,039件	31.9
接客態度	91件	106件	126件	117件	440件	4.6
お客さまの情報管理	25件	83件	82件	56件	246件	2.6
その他	84件	99件	134件	73件	390件	4.1
合 計	2,239件	2,251件	2,699件	2,334件	9,523件	100.0

（2006年3月末件数）

2. 区分別の課題および対応状況について

(1) 契約・募集行為

保険募集時におけるコンプライアンスの徹底は当然のことながら、お客さま基点にたち、説明責任をきちんと果たしていくためにも、お客さまが契約内容を十分にご理解していただいた上でご契約できることが重要です。契約内容に関する説明の充実や、重要事項等をわかりやすく記載した資料の作成につき、お客さまからの声・外部専門家の意見等を幅広く聞きながら、改善項目の具体的な検討を開始しました。

また、お客さまに保険証券を送付する際、申込書・保険証券の分かりやすさや契約手続きについてのご要望事項などに関するアンケートの同封を開始しました(2006年11月より実施)。

(2) 契約の管理・保全

ご契約いただいたお客さまに保険証券を確実かつ速やかにお届けできる態勢整備が必要です。証券作成時のチェック態勢の強化を図るとともに、長期契約をご契約いただいているお客さまへの住所変更等のメンテナンスを十分に行うなど、契約管理・保全に関する態勢の見直しについて、関係各部で検討を開始しました。

(3) 保険金

保険金は約款に基づき、公平・公正な観点で適切にお支払いがされることは当然ですが、支払事由・免責事由等、保険金の支払いに関して、お客さまに十分な説明を行い、ご理解をいただくことが重要です。保険金支払い時のご説明方法等について、社員の意識改革なども含め改善を図っていきます。

また、ご請求手続きに関して、請求漏れを防ぐためのご案内方法や、ご提出いただく書類の記入方法や色使い等をわかりやすくすることなど、保険金を速やかに適切にお支払いするための態勢改善に着手しました。

(4) 接客態度、お客さまの情報管理、その他

社員の対応やマナーの問題は会社姿勢を問われる重要事項です。特に、お客さまに直接、接する保険金支払い部門において、「お客さまとの接点を大切にする活動」の定着を図るため、部門担当者全員参加の「お客さまへの説明・対応研修」を11月より開始しました。

また、電話での対応・お客さまへの来客対応・社内挨拶等の基本事項を併せてルール化しました。今後、ルールの定着状況について社内相互間でチェックを実施するとともに、お客さまや代理店へアンケートを行うことなども検討し、徹底した定着を図ってまいります。

3. 中分類ごとの苦情件数および代表的な苦情概要

次表をご参照ください。

以 上

苦情区分		代表的な苦情概要	2005年		2006年
			上期	下期	上期
契約・募集行為	募集行為	<ul style="list-style-type: none"> ご契約手続きに関するご不満等 ご契約締結時の告知事項に関するご照会やご不満等 	161件	245件	864件
	契約の引受	<ul style="list-style-type: none"> ご契約に際しての引き受け条件、制限に関するご不満 	50件	53件	155件
	契約更改・継続	<ul style="list-style-type: none"> 満期のご案内に関する連絡不足等 ご契約内容がお申し出の内容と相違している等のご不満 	239件	226件	397件
	契約・条件の説明	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項の説明不足、ご契約に際して不利益となる情報についての説明不足等 	219件	254件	318件
	保険料の計算・領収	<ul style="list-style-type: none"> 保険料の集金、自動引き去りに関するご不満 ご契約に際して保険料のご案内方法に関するご不満 	182件	181件	281件
	保険商品・規定	<ul style="list-style-type: none"> 保険商品の内容、ご契約手続きの規定に関するご不満 	8件	12件	44件
	帳票・パンフ不備	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット、申込書等、契約に際しての帳票に関するご不満 	20件	38件	57件
	小 計		879件	1,009件	2,116件
契約の管理・保全	証券発送	<ul style="list-style-type: none"> 保険証券が届かないことへのご不満 保険証券の記載内容の誤りに関するご不満 	1,177件	1,113件	1,606件
	異動不備	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の変更手続きに関するご不満等 	172件	214件	431件
	契約者貸付	<ul style="list-style-type: none"> 保険料自動お立替制度についての説明不足等のご不満 	6件	16件	13件
	解約・解除	<ul style="list-style-type: none"> ご解約時の事務手続きに関するご不満 	345件	428件	647件
	満期返戻	<ul style="list-style-type: none"> 満期時の返戻金のお受け取りに関するご不満 	28件	21件	59件
	小 計		1,728件	1,792件	2,756件
保険金	損害認定	<ul style="list-style-type: none"> 保険金が支払われないことへのご不満 保険金支払いの内容についてのご照会・ご不満 	522件	705件	2,198件
	対応不備	<ul style="list-style-type: none"> 保険金支払いの内容についての説明が不十分、わかりにくい等 社員対応に関するご不満 保険金のご請求手続きに関して、連絡・説明不足等ご案内方法に関するご不満 	873件	939件	1,910件
	小 計		1,395件	1,644件	4,108件
接客態度	<ul style="list-style-type: none"> 電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満等 	197件	243件	502件	
お客さま情報の管理 等	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取り扱いに関するご不満等 	108件	138件	124件	
その他	<ul style="list-style-type: none"> 行政処分を受けたこと自体についてのお叱り、行政処分による影響についての不安 等 	183件	207件	3,118件	
合 計			4,490件	5,033件	12,724件