

2007年1月19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6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。

これまでの6ヶ月間で、本業務改善計画において策定しました各種項目について、その態勢を整備し、運営を進めつつ着実な成果を挙げてきており、引き続きその実効性を高める取組みを継続してまいります。

また、今年新たな取組みとして報告する主な事項といたしましては、2007年1～2月を「コンプライアンス強化月間」と位置づけ、2006年8～9月に続き募集関係を中心とした総点検を行っていること、海外拠点に対する本社の管理・監督機能の抜本的な改善策の実施に取り組んでいることなどがあります。

これらの取組みにより業務の品質をさらに高め、信頼回復に努めてまいります。

1. 業務内容を検証し適切な運営を確保するための継続的な取組み

(1) 監査委員会による検証

当社の業務運営の適切性を検証しその結果を取締役に意見具申することを目的として新設した監査委員会は、これまでに5回の委員会を開催しました。

内部監査による牽制機能の発揮、苦情の分析による業務運営の改善、企業品質の向上に向けた社員の意識向上など、当社が取り組むべき課題につき、社外委員を中心に活発な議論が行われており、各課題への対応において留意すべき事項の明確化、対応方法の的確性チェック、業務改善計画の進捗状況確認等に有効にその機能を発揮しています。

(2) 企業品質管理部による業務運営の検証

当社のさまざまな業務が適切に遂行されているかを検証し、改善策を策定することを目的として新設した企業品質管理部では、消費者問題に関する専門機関の意見等も活用し、お客さまとの接点となる業務を中心に検証に取り組んでいます。

具体的には、保険パンフレットや重要事項説明書等のお客さま向けの文書について、消費者問題に関する専門機関のアドバイスのもと分かりやすさの向上、お客さまにご注意いただく必要がある点の明確化などの観点から改善提言を実施しています。また、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を2006年11月から実施しており、回収したアンケートに記載されたお客さまの声を、分かりやすい申込書・保険証券の作成等のために活用してまいります。

(3) 苦情情報の分析に基づく業務運営の改善

苦情情報をはじめとするお客さまの声を一元的に管理する組織として新設した「お客さまの声担当部」では、苦情の分析を行い、発生原因を把握し、お客さまサービスの向上に資する施策の策定等に取り組むとともに、集約したお客さまの声を「お客さま基点推進諮問会議」に報告しています。「お客さま基点推進諮問会議」は、社外有識者を中心とした委員で構成しており、これまでに2回の会議を開催しました。「保険金支払に係わる苦情」の分析から、代理店の教育・研修態勢の強化や、代理店の資格更新制度の新設、お客さまが請求できるすべての保険金種類の案内実施など、契約者保護・契約者利便に資する諸施策について取締役会あての提言を実施しました。

(4) 保険金支払業務審査部、支払審査会による保険金支払の適切性の検証

保険金支払業務の適切性を監視・検証することを目的として新設した「保険金支払業務審査部」では、全国のサービスセンターが実施している保険金支払漏れ等の事後点検結果の検証を毎月行う「月例点検」と全国のサービスセンター（約250拠点）へ出向き審査を行う「巡回審査」を両輪に、保険金支払業務の適切性を監視しています。

また、保険金をお支払いしない事案の適否を社外の専門家の意見を踏まえて検証する「支払審査会」では、第三分野商品については週2回、自動車保険等については週1回の頻度で審査会を開催し、2006年12月末までに374件（第三分野330件、自動車保険等44件）の審査を実施しました。社外の専門家による検証事案の積み重ねにより、始期前発病、告知義務違反等の判断の精度向上に機能を発揮しています。

2. コンプライアンス強化月間への取組み

(1) コンプライアンス総点検

2006年8～9月に続き、2007年1～2月に募集関係を中心とした不備事項の有無を再度点検しています。主な点検項目は、申込書の「署名・捺印」の状況および代理店の募集スタッフの届出状況等であり、お客さまへの説明責任を果たすための手続きが確実に実施されているかどうかという観点から、徹底した確認を実施しています。

(2) コンプライアンス一斉研修

すべての代理店を対象として、重要事項説明、個人情報管理、適切な健康状況告知受領など、保険募集に関するルールの徹底を中心とした研修を実施しています。また、社員に対しましては、代理店研修項目の確認・徹底に加え、苦情への適切な対応、情報管理を再度強化するための研修を実施しています。

3. 海外拠点に対する管理態勢の強化

海外拠点の管理態勢につきましては、外部コンサルタントによる評価プロジェクトが2006年12月に終了し、その結果を踏まえた対応策を次のとおり実行しています。

(1) 海外における不祥事件対応の強化

コンプライアンス部長から全海外拠点に対して、不祥事件対応の強化策として、次の指示を行い、不祥事件調査の妥当性を確保するとともに、本社による管理態勢を強化しました。

- ①不祥事件発生時には、調査方法の妥当性・十分性、処分の妥当性等について、必ず第三者である外部弁護士の意見を聴取すること。
- ②本社コンプライアンス部は、現地調査委員会・チームのメンバーとなり、同調査委員会・チームと協力して、直接調査を行うこと。
- ③海外拠点は、不祥事件の防止のため、厳格な処罰規定を会社規定に明記すること。

(2) 苦情情報の管理強化

本社・地域統括拠点と海外拠点が共有する電子キャビネットをイントラネット上に開設し、海外拠点のコンプライアンス・リスク管理責任者（コンプライアンス・コントローラー）が、苦情に関する報告を登録することとしました。これにより苦情情報についての管理を強化してまいります。

(3) モニタリングの強化

海外各拠点のコンプライアンスおよびリスク管理に関するモニタリング・ツールを、業務手続き（保険引受・保険金支払等）の適切性を点検する「業務管理点検」と、内部管理態勢を点検する「一斉点検」とに分け、それぞれの機能に従い点検項目を整理しました。さらに「業務管理点検」「一斉点検」いずれにつきましても地域統括拠点が改善取組みの指導・支援を行い（1次モニタリング）、本社が2次モニタリングを行うよう、モニタリングの主体および役割を明確化し、その実効性を確保する体制を整備しました。

4. 企業品質向上を重視した業績評価制度

2007年度の営業部門の活動業績評価制度を改定し、企業品質およびコンプライアンス強化に向けた内容とすることとしました。具体的には、保険料収入等売り上げに関する項目の評価ウェイトをこれまでの約半分とし、残り約半分のウェイトを企業品質向上に向けた取組みの評価に振り向けることとしました。また、内部監査での指摘事項の改善状況を重要項目にするなどコンプライアンスへの取組みを強化し、全ての営業活動がコンプライアンスの上に成り立っていることを明確にしました。

以 上

別紙1 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12月中に審査会を8回、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3回開催し、併せて88件の事案を判定しました。このうち、お支払いに該当すると判断した事案は52件、該当しないと判断した事案は36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	白内障による入院・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1年前に「白内障」の診断を受けられ、以後定期的に通院して投薬治療をさ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 疾病手術保険金	変形性膝関節症による入院・手術について保険金のご請求をいただきましたが、ご契約の半年前に「変形性膝関節症」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。
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	子宮筋腫による入院・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1年半前に「子宮筋腫」の診断を受けられ、定期的に検査を行っ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	積立傷害保険 死亡保険金	骨折で入院治療中の被保険者が腸閉塞にて死亡されたものですが、確認調査等の結果、骨折と腸閉塞（疾病）による死亡との間に因果関係は認められず、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
通知義務違反	自動車保険 車両保険金	契約者が契約車両でサーキット場を走行中にガードレールに衝突した事故ですが、契約者よりサーキット場で走行する旨の当社への事前通知がなく、約款に定める通知義務違反に該当して保険金はお支払いできないものと判断しました。
酒酔い運転による死亡	自動車保険 人身傷害保険金	深夜に契約車両が中央線をオーバーして対向車両と衝突し、運転していた被保険者が亡くなられた事故ですが、調査の中で基準値を超える血中アルコール濃度が検出されたことが判明しました。このため、保険金は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2 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

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46,726件について、2007年1月18日までに46,243件(99.0%)のお支払い手続きが完了しました(次ページご参照)。

2. 新たに調査対象とした付随的な保険金の支払漏れに関する対応状況

2006年12月8日付で金融庁宛ご報告したとおり、2007年2月15日までに付随的な保険金の支払漏れ調査を完了するべく、速やかに調査を進めています。すでに、本店集中対策センターでの検証等、社内調査(書類検証等)を完了させ、2006年12月13日よりお客さまとの面談を開始しており、12月中に大部分の事案についてお客さまへの説明を完了させました。また、支払要否の判断や損害額の算定に必要な書類の入手を順次進めており、1月末に第1次締切を設定するなど、期限内に全件完了するよう全社を挙げて取り組んでいます。

3. 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

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、2007年1月18日までに1,124件(98.6%)のお支払い手続きが完了しました。

以上

保険金の支払漏れに関する対応状況

(2007年1月18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	2,403	94,222	1,823,872	2,411	0.132	99.7
		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)	13,164	431,440		13,193	0.723	99.8
		盗難代車等費用保険金	1,116	88,922		1,123	0.062	99.4
		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	9,258	129,763	561,844	9,486	1.688	97.6
	人身傷害	臨時費用保険金	1,038	29,376	168,038	1,061	0.631	97.8
		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)★	1,909	245,398		1,944	15.381	98.2
	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★	11,248	1,652,972	319,562	11,369	3.558	98.9
		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	100
		日常生活賠償 臨時費用保険金 ★	5	150		5	0.002	100
(小計)		43,797	2,970,072	3,096,956	44,269	1.429	98.9	
火災・傷 害・新 種	火災保険	臨時費用保険金(火災)	681	31,183	338,798	688	0.203	99.0
		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

火災・傷害・新種	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	111	2,732		113	0.006	98.2
		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)		2,428	299,941	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		46,243	3,270,757	6,066,771	46,726	0.770	99.0	

※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3 お客さまからの苦情受付状況

2006年度11月の苦情の受付状況を以下の通りお知らせします。

1. 苦情区分別の受付件数

苦情区分		代表的な苦情概要	10月 合計	11月第1週 (1～5日)	11月第2週 (6～12日)	11月第3週 (13～19日)	11月第4週 (20～26日)	11月第5週 (27～30日)	11月合計	前月比
契約・募集行為	募集行為	・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	73	7	16	16	15	7	61	83.5%
	契約の引受	・ご契約に際しての引き受け条件、制限に関するご不満	25	1	4	1	2	1	9	36.0%
	契約更改・継続	・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	80	11	20	16	25	9	81	101.3%
	契約・条件の説明	・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	67	5	19	14	24	8	70	104.4%
	保険料の計算・領収	・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	50	6	13	14	5	8	46	92.0%
	保険商品・規定	・保険商品の内容、ご契約手続きの規定に関するご不満	7	3	2	3	4	3	15	214.3%
	帳票・パンフ不備	・パンフレット、申込書等、ご契約に際しての帳票に関するご不満	15	2	1	1	5	4	13	86.7%
契約の管理保全	証券発送	・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	277	27	81	91	84	63	346	124.9%
	異動不備	・ご契約内容の変更手続きに関するご不満等	73	8	20	22	17	15	82	112.3%
	契約者貸付	・保険料自動お立替制度についての説明不足等のご不満	3	2	2	0	2	0	6	200.0%
	解約・解除	・ご解約時の事務手続きに関するご不満	110	11	23	12	18	10	80	72.7%
	満期返戻	・満期時の返戻金のお受け取りに関するご不満	10	0	1	0	0	1	2	20.0%
保険金	損害認定	・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	245	39	77	70	73	36	295	120.4%
	対応不備	・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	435	41	91	71	73	57	333	76.5%
接客態度	・電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満等	84	13	11	16	12	17	69	82.1%	
情報漏洩	・個人情報の取り扱いに関するご不満等	16	2	4	3	4	2	15	93.8%	
その他	・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 ・コンプライアンスの徹底に係わる取り組み方法へ関する苦情 等	208	23	22	31	27	23	126	60.6%	
合計件数			1,778	201	407	381	390	270	1,649	92.7%

2. 苦情の概況

- (1) 2006年11月は1,649件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では129件減少（前月比92.7%）となりました。
- (2) 「その他」に区分される受付件数が前月比60.6%と大きく減りました。9月は409件、10月は208件、11月は126件と毎月減ってきており、コンプライアンスの徹底に係わる取り組み方法の苦情が一段落した結果です。
- (3) 週毎の傾向を見てみると大きな変動はありません。前月同様に11月も突発的な事由による苦情の受け付けは特にありませんでした。

3. 区分別の対応状況

(1) 「証券発送」（証券誤記、証券未着）

「証券が届かない」、「証券表示が誤っている」等、「証券未着」「証券誤記」についてのご不満が依然として多く、前月比124.9%の346件の苦情を受け付けしました。苦情の原因はご契約時の確認不足や、証券を作成する際のチェック不足等、多岐にわたっています。本件については経営にも報告され、関係各々が原因を分析し対応策の検討を開始しました。

(2) 「異動不備」

「異動手続きを行う書類がわかりづらい」、「異動手続き後の契約内容を記載した証券を発行して欲しい」等、「異動不備」について、前月比112.3%の82件の苦情を受け付けしました。証券発送にかかわる苦情とともに、本件については経営にも報告され、関係各々が原因を分析し対応策の検討を開始しました。

(3) 「損害認定」

「過失割合についてきちんと説明してもらえない」、「保険金支払いの内容について不明確」等、「損害認定」についての苦情が依然として多く、前月比120.4%の295件の苦情を受け付けました。本苦情への対応は、保険金支払い部門における業務品質向上運動の中で改善を図っていくこととしており、改善状況についてはお客さまの声担当部が把握していきます。