

2007年7月20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、第12回の業務改善計画実施状況の報告を金融庁に提出しました。

次回以降、業務改善計画の実施状況に関する金融庁あて報告は3ヶ月毎となりますが、今後も、本年4月よりスタートした新中期経営計画「ニューチャレンジ10」の実現により、業務改善計画で整備、強化した経営管理態勢ならびに適正な保険募集や顧客説明を行うための管理態勢等のさらなる拡充を図るなど、企業品質の向上を最優先とする運営を定着させる取組みに一段と注力してまいります。

### 1. 「企業品質の月」の取組み

2007年度から、7月を「企業品質の月」と定め、お客さま保護、お客さま利便の重要性を全社員で再確認し、常に企業品質の取組みを継続していく風土の定着に努めておりますが、その具体的取組みとして「CSRレポート小冊子」を作成、配布しました。今後「ご契約時にていねいに説明し、しっかり確認をすること」「公平、公正で適切な保険金をお支払いすること」等の説明に活用してまいります。また、各職場では「ご契約内容しっかり確認！！運動」（引受適正化取組み）にさらに徹底して取り組むとともに、職場ミーティングを開催し、それぞれの職場で実施すべき品質向上策について取り組んでいます。

### 2. 経営と第一線とのコミュニケーション強化

昨年より、経営と第一線とのミーティングの機会を拡大することにより、全社的なコミュニケーションを強化し、第一線で発生している重要課題を的確に把握する態勢を強化する取組みを実施していますが、2007年度につきましても、「つくるかわる取組み」として継続して実施することとしました。職場ミーティングや経営陣と第一線との経営ミーティングを開催し、中期経営計画である「ニューチャレンジ10」の実現に向けての課題や解決策を提言として受け付けていく運営としました。各職場から寄せられた提言の集約、これらを踏まえた経営陣への提案、定期的なフォローアップ、社内へのフィードバックを行っていくこととし、7月12日には全国の職場からの代表者30名を事務局とする2007年度第1回事務局ミーティングを開催しました。

### **3. 監査委員会の体制強化**

2006年9月1日付で取締役会の内部委員会として新設した監査委員会について、2007年6月27日の株主総会において新たに取締役に選任された2名の取締役を委員として増員し、委員7名（アドバイザー含む）のうち社外委員を5名とする体制としました。取締役会の内部委員会である監査委員会の機能を発揮させ、今後も、透明性の高い経営を目指してまいります。

### **4. 「国際規格 ISO10002」の適合宣言**

7月1日付で、国際規格 ISO10002（品質マネジメントー顧客満足組織における苦情対応のための指針）に適合した適切な運用を行っていることを宣言しました。これを機に三井住友海上グループ全体で、苦情対応のあらゆる局面において迅速・適切・真摯な対応を行うことを再確認し、更なる周知徹底を図っています。今後も、苦情対応態勢の一層の強化を図るとともに、苦情を含むお客さまからの声を業務改善に活かし、「お客さま満足度の向上」のための取組みを推進してまいります。

### **5. 適正な保険募集や顧客説明を行うための管理態勢の確立**

昨年度より、研修に重点を置いた「コンプライアンス強化月間」を年2回実施していますが、7～8月を2007年度の第1回目の月間として実施しています。今回は、火災保険等の業務知識の確認、募集上の基本ルールの徹底を目的に代理店および社員の一斉研修を行っています。代理店研修では、全代理店（専属・代申・乗合を問わない）を対象として、6月に改定した「代理店コンプライアンスガイド」を使用し、保険募集上の基本ルールについての研修を行い、研修終了後は、理解度を確認するための確認テストもあわせて実施しています。

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6月中に審査会を9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4回開催し、併せて64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37件、該当しないと判断した事案は27件です。

### ◆支払審査会でお支払いに該当しないと判断した事案の件数（2007年6月）

対象商品	不払い判断事由	件数
第三分野商品	①保険加入時に、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されていない、または事実でないことを告知されているために保険契約の解除を行う場合で、正しく告知されなかった内容と保険金ご請求の原因となった疾病との間に因果関係があるもの。	7件
	②保険金ご請求の原因となった疾病が保険始期より前に発病(始期前発病)していることからお支払いの対象とならない事案のうち、確認されている事実に基づいて疾病の連続性を慎重に判定するもの。	0件
	③その他(通知義務違反、詐欺無効、重大事由解除、特定疾病等不担保等)	1件
自動車保険 火災保険 傷害保険	①被保険者が死亡された場合に、事故と死亡との因果関係がない、または酒酔い運転による事故である等の理由から保険金をお支払いしないもの。	10件
	②契約者の故意による事故が発生しているもの。	6件
	③その他(通知義務違反、調査協力義務違反等)	3件
	(合計)	27件

なお、第三分野商品で始期前発病によりお支払いの対象とならない事案については、すべて事前に本社メディカルサポート室で医的審査を行っています。

メディカルサポート室は6月中に103件の事前確認事案に対して審査を行いました。このうち、お支払いに該当すると判断した事案は4件、始期前発病によりお支払いの対象とならないと判断した事案は82件です。

## 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51,447件について、2007年7月19日までに50,919件(99.0%)のお支払い手続きが完了しました。

#### 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

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7月19日までに1,136件(99.6%)のお支払い手続きが完了しています。

**別紙3** お客さまからの苦情受付状況（2007年5月分）

2007年5月の苦情の受付状況を以下のとおりお知らせします。

1. 苦情区分別の受付件数

苦情区分		代表的な苦情概要	5月合計	前月比	4月合計
契約・募集行為	商品内容（担保内容、契約規定等）	・ 保険商品の内容、ご契約手続きの規定に関するご不満	74	87%	85
	契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	・ 満期のご案内に関する連絡不足等のご不満 ・ 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	112	129%	87
	募集行為	・ ご契約手続きに関するご不満 ・ ご契約締結時の告知事項に関するご照会やご不満	66	100%	66
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	・ 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に関するご不満	80	86%	93
	契約の引受（見合わせ・制限等）	・ ご契約に際しての引き受け条件、制限に関するご不満	9	82%	11
	保険料誤り・料率適用誤り	・ 保険料の集金、自動引き去りに関するご不満	26	96%	27
	接客態度	・ 契約・募集に関する手続きの際、マナーに関するご不満	7	47%	15
	帳票類（申込書、請求書、パンフレット等）	・ 「ご契約内容しっかり確認運動！！」等の帳票に関するご不満	100	116%	86
	その他	・ 上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	25	109%	23
契約の管理保全	証券未着・誤り	・ 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	288	107%	269
	分割払い・口座引き落とし	・ 分割払いのご案内に関する連絡不足等のご不満 ・ 口座引き落としの情報がお申し出の内容と相違している等のご不満	17	94%	18
	異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	・ ご契約内容の変更手続きに関するご不満	82	112%	73
	解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	・ ご解約時の事務手続きに関するご不満	94	157%	60
	満期返戻（手続き遅延、満期返戻金額）	・ 満期時の返戻金のお受け取りに関するご不満	8	80%	10
	接客態度	・ 契約の管理・保全に関する手続きの際、マナーに関するご不満	5	45%	11
	その他	・ 保険料自動お立替制度についての説明不足等のご不満	24	80%	30
保険金	示談（認定）金額	・ 保険金支払いの内容についてのご照会・ご不満	256	125%	205
	処理遅延・処理方法	・ 保険金のご請求手続きに関して、連絡・説明不足等のご案内方法・遅延に関するご不満	352	116%	303
	有無責	・ 保険金が支払われないことへのご不満	37	80%	46
	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	68	100%	68
	その他	・ 保険金支払い案内通知がわかりづらいなど、帳票へのご不満	3	60%	5
お客さま情報の管理		・ 個人情報の取り扱いに関するご不満	15	115%	13
その他		・ 当社・代理店に寄せられた、上記区分に該当をしないご不満	81	107%	76
<b>合計件数</b>			<b>1,829</b>	<b>109%</b>	<b>1,680</b>

## 2. 苦情の概況

2007年5月は1,829件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では、149件増加（前月比109%）となりました。

## 3. 区分別の対応状況

### (1) 契約・募集行為（帳票類）

- ・ 契約時の申込書・請求書・パンフレット等に関する苦情を、前月比116%の100件受け付けました。
- ・ 苦情の代表的な内容は、「ご契約内容しっかり確認運動（ご契約時に、お客さまのリスク状況および意向・ニーズに合った適正なご契約であることを、お客さまとともに確認する取組）」の帳票である確認シートの確認項目に専門用語等が多く、お客さまにとって、「一部、わかりづらい」というご不満の声を前月に引き続きいただいたものです。
- ・ このようなお客さまからのご要望・苦情を踏まえ、確認シートを2007年6月に改定しました。

### (2) 契約・募集行為（契約更改手続き）

- ・ 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）に関する苦情を前月比129%の112件受け付けました。
- ・ 苦情の内容は、「満期の案内がこない」「更改の連絡が遅い」等、代理店の基本業務に関わることに適切に行われていないことによるご不満をいただいたものです。
- ・ このようなお客さまからの苦情の原因を撲滅するため、代理店における基本業務の励行をより一層図っていきます。

### (3) 契約の管理保全（解約の手続き誤り・遅延、返戻保険料等）

- ・ 解約の手続き誤り・遅延に関する苦情を、前月比157%の94件受け付けました。
- ・ 苦情の内容は、解約手続き誤り・遅延そのものによる苦情や、それに伴う当社・代理店の事務処理の不手際に対して、ご不満をいただいたものです。
- ・ このようなお客さまからの苦情を撲滅するため、上記（2）同様に代理店における基本業務の励行を繰り返し図っていきます。

### (4) 保険金（処理遅延・処理方法）

- ・ 保険金のご請求に関して、連絡・説明不足等に関する苦情が依然として多く、前月比116%の352件受け付けました。これは、「保険金」に関する苦情の約50%を占めています。
- ・ また、処理遅延や処理誤りの苦情の中には、失念・放置に該当する苦情が約70%も含まれており、保険金支払部門の「グッドジョブ運動」取組の中で、社員の意識改革の更なる強化を図っていきます。

以上