

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14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。

前回より、業務改善計画の実施状況に関する金融庁あて報告は3ヶ月毎となっておりますが、本年1月をもって、業務改善計画に記載したすべての事項について、体制を整備しました。今後も、昨年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および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取組みに一段と注力してまいります。

1. ガバナンスの改善・強化

（1） 監査委員会による業務運営状況および業務改善計画の実行状況についての確認・検証

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を2007年12月までに15回開催しています。監査委員会では、関係各担当部から報告される業務改善計画の進捗状況や企業品質の向上に向けた様々な取組み等を検証しており、監査委員会の意見および指摘を、弊社の業務運営態勢の整備に反映させています。

（2） 経営と第一線とのコミュニケーション強化

今年度も会長・社長および本社担当役員が、第一線の社員と自由な意見交換、業務運営上の課題や解決策についてともに考える「経営ミーティング」を全国の部支店で2007年10月10日より開始しました。10月から12月までの3ヶ月間で計71回実施し、会長・社長および本社担当役員からニューチャレンジ10の趣旨、企業品質向上に向けての考え方をあらためて第一線に伝えるとともに引受け適正化の取組み（「ご契約内容しっかり確認！！」運動）や公平、公正で迅速な保険金支払いを行う取組み（損サ・グッドジョブ運動）の展開について活発な論議がなされました。経営ミーティングで出された意見等については、本社各部へフィードバックし施策の検証に活用するとともに、多くの意見が出された事項については社内ホームページに掲載するなど企業品質向上に向けた取組みに活用しています。

(3) 代理店とのコミュニケーション強化

2007年11月15日～30日に個人分野・中小企業分野における火災保険の新商品開発へ向けたアンケートを代理店を対象としたインターネットサービス「代理店MS1」で実施し、約600代理店から意見を聴取しました。お客さまと直接の接点をもつ代理店から寄せられた意見を「わかりやすさと品質向上」を目指した新商品開発に生かしてまいります。また、2008年1月11日には、当社グループ全国代理店会であるMSAの「全国MSA幹事会」を開催し、当社経営陣とMSA幹事が意見交換を実施しました。第4四半期取組方針として「ご契約内容しっかり確認！！」運動を完遂して当社の品質向上をリードする旨の決議がされるとともに、次年度以降も会社・代理店一体となった品質向上取組みを展開することを確認しました。

2. 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 支払審査会における適正な支払審査の実施

2006年9月1日付で業務を開始した社外有識者（弁護士、消費者代表、医師）等を委員とする「支払審査会」では、2007年12月までに累計1,292件（第三分野審査分科会で957件、総合審査分科会で335件）の審査を実施しました。毎月の支払審査会で蓄積したノウハウを全社員で共有することで、今後も適正な支払審査に努めてまいります。

② メディカルサポート室における始期前発病適用の適切性の確保

2006年10月1日付で設置した「メディカルサポート室」では、専任者9名を配置し、疾病補償商品における始期前発病適用の適切性を確保するため、各サービスセンターで始期前発病不担保を適用すると判断した事案について、全件、事前確認を実施しており、2007年12月末までに累計1,429件の事前確認を行いました。

(2) 商品開発態勢の抜本的な見直し・改善

終身医療保険の販売を2007年12月始期契約より再開いたしました。販売再開にあたっては、契約引受態勢・募集態勢等の整備および必要な商品改定等を行いました。具体的には、終身医療販売資格制度を創設し、代理店教育制度の強化を図るとともに、お客さまからより正しい告知をいただくことができるよう、健康状況告知書の全面的な改訂や募集マニュアルのわかりやすさの観点からの見直しを実施しました。

3. 契約者保護、契約者利便の改善・強化

(1) 社員・代理店に対するコンプライアンス教育の強化

2007年1～2月、7～8月に引き続き、2008年1～2月も「コンプライアンス強化月間」を実施しています。強化月間では、代理店研修として、募集ルールの基本事項および契約内容の確認運動を通じて判明した不備の多い項目に関する研修を実施します。また、これに先立って社員研修では、代理店研修項目の確認・徹底および情報管理の徹底と苦情登録の徹底と再発防止についての研修を実施しています。

(2) 苦情対応態勢の抜本的な見直し・改善（お客さま基点推進諮問会議の開催）

2006年10月より開催している「お客さま基点推進諮問会議」を2007年12月までに計7回開催しました。お客さまの声担当部が収集した「保険金支払いに関する苦情」「保険募集に関する苦情」「契約の管理・保全に関する苦情」「コールセンターに寄せられた苦情」等について分析を行い、業務改善に向けた意見を踏まえ、取締役会あての各種提言を実施しました。

4. 法令等遵守態勢の改善・強化

(1) 不祥事件該当性判断の適切性検証

不祥事件該当性判断の適切性を検証するため、複数弁護士が参加する「不祥事件審査会」を2006年10月から開催しており、2007年12月までに55回開催しました。「不祥事件審査会」では、コンプライアンス部による調査の十分性や不祥事件該当性判断につき検討しており、複数の弁護士の意見を聴取した上で、追加調査の要否や不祥事件該当性を決定しています。

以 上

【本件に関するお問合わせ先】

三井住友海上火災保険株式会社 広報部 次長 橋本 城里雄 TEL：03-3297-6705

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2007年10～12月に審査会を25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15回開催し、併せて175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69件、該当しないと判断した事案は96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10～12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。	36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。	4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）	3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。	31件
	②契約者の故意による事故が発生しているもの。	9件
	③その他（通知義務違反、調査協力義務違反等）	13件
	(合計)	96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2007年10～12月に294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26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255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51,410件について、お客さまの事情によりお支払に至っていないものなど一部を除き、2008年1月20日までにすべての支払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、お客さまの事情によりお支払に至っていないものなど一部を除き、2008年1月20日までにすべての支払手続きが完了しました。

別紙3 お客さまからの苦情受付状況（2007年11月分）

2007年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	11月合計	前月比	前年比
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	99	93%	762%
	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	160	103%	211%
	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	74	51%	96%
	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	112	107%	146%
	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	15	75%	167%
	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	34	126%	486%
	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	19	76%	-
	帳票類（申込書、請求書、パンフレット等）	・ 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	174	78%	1450%
	その他	・ 上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	38	62%	-
小計			725	83%	268%
契約の管理・保全・集金	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	356	125%	103%
	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	23	89%	177%
	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	108	132%	127%
	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	107	95%	123%
	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	3	33%	100%
	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	18	150%	-
	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	58	100%	1450%
	小計			673	115%
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	168	77%	82%
	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	308	84%	78%
	有無責	・ 保険金が支払われないことへのご不満	40	138%	174%
	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	63	74%	-
	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	2	100%	-
	小計			581	83%
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	14	93%	93%	
その他	・ 当社・代理店に寄せられた、上記区分に該当しないご不満	191	77%	85%	
合計件数			2,184	90%	131%

2. 苦情の概況

- (1) 2007年11月は2,184件の苦情があり、前月との件数比較では、237件の減少（前月比90%、前年比131%）となりましたが、前年同月比では、131%となりました。これは、今年度より開始した「ご契約内容しっかり確認！！」運動において、ご契約時にお客さまのリスク状況、意向・ニーズの確認を行っているため、「契約・募集行為」区分内の「契約更改手続き」「契約内容・条件などの説明不足・誤り」「帳票類」等に関する苦情が増加したことが主因となっています。今後も引き続き、ご契約締結時の丁寧な説明を心掛けてまいります。
- (2) 「保険金」に関する苦情は、前月比83%（581件）と減少しています。
- (3) なお、前回より3ヶ月ぶりの業務改善計画の実施状況報告となりますが、2007年9月、10月の苦情の受付状況については、既に弊社ホームページ上に開示しています。

以 上