

2006年12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5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。

今月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、「長期医療保険の販売資格制度」「外部コンサルタントによる海外拠点に対する管理態勢の検証」があります。

また、本業務改善計画に従い新設した監査委員会、企業品質管理部、保険金支払業務審査部による業務の検証等が着実な成果を挙げ、計画で約束しました項目について、その態勢を概ね整備し、運営を進めつつ実効性を検証しています。

これらの取組みにより業務の品質をさらに高めていくことにより、引き続き信頼回復に努めてまいります。

### 1. 適正な募集を行うための態勢強化

#### (1) 終身医療保険に関する新たな販売資格制度の創設

終身医療保険につきましては、お客さまに対する適切な商品説明の重要性が特に高いことから、「終身医療保険販売資格制度」を新設し、終身医療保険の販売を希望する代理店の募集人には、終身医療保険販売資格の取得を義務づけました。

「終身医療保険販売資格制度」では、告知義務違反や始期前発病に関するお客さまへの十分な説明など、適正な募集・適正な健康状況告知の受領を主な内容とする所定の教育・研修を修了した代理店に限り、販売を認めることとしました。資格は更新制とし、一定期間ごとに所定の研修の履修を義務づけます。この販売資格制度は生命保険専門課程の教育内容を参考にし、既存の代理店も含め、販売を希望するすべての代理店に対して適用します。

#### (2) 教育推進担当者の配置

お客さまに対して代理店が行わなくてはならない一連の活動を「代理店における保険の基本サイクル」として、商品説明、重要事項説明や満期管理の徹底などお客さまの立場からの適正募集に関する教育を全代理店対象に継続研修プログラムとして推進しています。

この取組みを推進するため、営業部支店・ブロック本部に「教育推進担当」として約130名を12月1日付で配置しました。

### 2. 保険金支払業務の適正化

#### (1) 「保険金支払業務審査部」による巡回審査とモニタリングの徹底

保険金支払業務審査部では、保険金支払漏れ等の検証を毎月行う「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。

巡回審査では、10月24日に開始以来、保険金支払業務における経験豊富な社員が、既に31サービスセンターで審査を行い、保険金支払に該当しないと判断した事案の適切性、保険金支払に関する苦情対応の適切性などを検証しています。

巡回審査終了後は、結果報告と改善指示を所管の損害サービス部長宛に行います。各損害サービス部では、部長の指揮のもと課題の原因分析、再発防止策の策定を行い、是正の完了まで毎月、保険金支払業務審査部が改善状況をフォローアップしてまいります。

## (2) 「支払審査会」での審査事例の蓄積と共有

9月7日から業務を開始した「支払審査会」では、保険金をお支払いしない事案の適切性を検証するため11月末までに259件（第三分野228件、自動車保険等31件）の審査を実施しました。このうち第三分野商品は、これまで蓄積した事例を「裁定実例集」として取り纏めました。今後も、毎月の支払審査会の事例をもとに継続して作成し、全社員で告知義務違反や始期前発病に関するノウハウを共有することにより、第三分野商品に関する損害サービス力の向上に取り組んでまいります。

## 3. 海外拠点に対する管理態勢の強化

### (1) 外部コンサルによる評価プロジェクトの活用

本社海外担当部門の海外拠点の管理・監督機能の強化を図るため、海外拠点のコンプライアンスに関して、苦情の発生状況など必要な情報が本社で確実に把握できる態勢の構築を目指していますが、12月に外部コンサルタントを活用した海外拠点の管理態勢に関する評価プロジェクトが終了しました。

報告書では、海外拠点に対するインタビュー・調査を基に「情報と伝達」「モニタリング」「統制環境」の観点から外部の目を見た改善提案が提言されており、今後の改善に活かしてまいります。

### (2) 海外各拠点のコンプライアンス推進の強化

11月27、28日の2日間、海外拠点のコンプライアンス・リスク管理担当者（コンプライアンス・コントローラー）31名を本社に招集し、コンプライアンス推進強化のための研修を開催しました。

研修では、社外の専門家による講義、先進的な取組みを行っている拠点の事例紹介・ノウハウ共有などに取り組みました。

## 4. 企業風土の改革に向けた取組みの推進

### (1) 経営と第一線社員とのコミュニケーション強化

本社担当役員が全国の部支店を往訪し、業務運営上の課題や解決策について第一線社員とともに考える「経営ミーティング」を8月下旬から実施してきましたが、11月末までに全国各地のすべての部支店でのミーティングを完了しました。

「経営ミーティング」では、経営陣と第一線の社員とが業務改善計画の内容やお客さま基点からの改善提案について自由に議論し、その内容は新しい企業風土づくりのための「つくるかわるプロジェクト」に活かしてまいります。

## (2) 全国からの提言への取組み

経営ミーティングと並行し、お客さまや社会からの信頼を回復し、期待に応えていくために、各職場で取り組むべき事項について職場単位で議論する「職場ミーティング」を実施してきました。この議論の結果は、社内イントラネットに設置した「提言コーナー」に投稿され、これまで全国から約1,400件の提言が寄せられています。これらの提言につきましては、全国の職場の代表者約30名からなるつくるかわるプロジェクト事務局が経営陣と議論し、2007年度に向けて策定中の新ビジョンに盛り込んでいきます。

## 5. 新設した組織・制度の活動本格化

### (1) 監査委員会

9月1日に新設した監査委員会は、これまでに4回の委員会を開催しました。

委員の過半数を占める社外委員を中心に活発な議論が行われており、当社が取り組むべき課題の明確化、課題への対応方法的確性チェック、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) お客さま基点推進諮問会議

取締役会の諮問機関として社外委員を中心とした構成員で創設した「お客さま基点推進諮問会議」は、これまでに2回の会議を開催しました。

12月15日に開催された第2回会議では、「保険金支払に係わる苦情」をテーマとし、当社に寄せられた苦情を分析し、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改善策の提言をいただきました。

### (3) 企業品質管理部

9月1日に新設した企業品質管理部では、当社のさまざまな業務が適切に遂行されているか、外部の専門機関の意見等も活用し検証を行い、改善策の策定、実施に取り組んでいます。

これまでに175種類のお客さま宛文書、社内マニュアル等の適切性を検証するとともに、特に販売時と保険金支払時のお客さまへの説明の適切性については、外部機関評価、一般消費者調査を実施し、パンフレット、重要事項説明書、健康状況告知書、保険金請求書等の検証を行い、わかりやすさの向上、注意いただく点の明確化などの観点からの改善を提言しました。

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11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61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36件、該当しないと判断した事案は25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	糖尿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5年前に「糖尿病」の診断を受けられ、以後毎月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	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ヶ月前に「白内障」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	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、ご契約の半年前に「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。
事故と死亡との因果関係	普通傷害保険 死亡保険金	元々動脈硬化症があった被保険者が敗血症を起し死亡したのは、家で足をぶつけたことによるものではないかと、ご家族から保険金請求をいただきましたが、医師への確認調査等の結果、病気による死亡であり、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
契約者故意による事故	店舗総合保険	建物から出火し全焼した事故で、調査の中で、被保険者自らが自宅建物に灯油をまき火を放ったことを認めたため、保険金はお支払いに該当しないと判断しました。
酒酔い運転による死亡	自動車保険 人身傷害保険金	契約車両が遮断機閉鎖中の踏切内に進入し、列車と衝突し、運転していたご契約者が死亡した事故につき、調査を行ったところ、ご契約者は直前に飲酒をしており、2.2mg/mlの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（2006年12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46,727件について、2006年12月20日までに46,227件（98.9%）のお支払い手続きが完了しました（次ページご参照）。

なお、残りのほとんどの方は、転居等の理由によりご連絡がとれていないお客さまであり、引き続き確認等に努めてまいります。

### 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20日現在）

2006年12月8日付の金融庁報告において、付随的な保険金の支払漏れ調査（上記1）の新たな対象とした6種類の保険金（自動車保険の保険金組合せ）について、2007年2月15日までの調査完了に向けて、速やかに調査を進めております。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）は一部を除き完了し、対象事案を約11万件から約5,500件に絞り込みました。

2006年12月13日よりお客さまとの面談による確認調査を開始しており、支払要否の判断や損害額の算定に必要な書類を入手するための手続きも進めております。

### 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（2006年12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12月20日までに1,067件（93.6%）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12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	2,403	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	9,254	129,693	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)★	1,906	244,634		1,945	15.389	98.0		
	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★	11,240	1,635,702	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)	43,782	2,951,968	3,096,956	44,270	1.429	98.9			
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	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)	2,427	299,855	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	46,227	3,252,567	6,066,771	46,727	0.770	98.9

※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10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	9月合計	10月第1週 (1~7日)	10月第2週 (8~14日)	10月第3週 (15~21日)	10月第4週 (22~29日)	10月第5週 (30~31日)	10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	13	20	21	7	12	73	100.0%
	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	52	5	4	3	3	10	25	48.1%
	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	70	18	19	16	18	9	80	114.3%
	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	58	8	8	15	16	20	67	115.5%
	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	58	8	12	15	13	2	50	86.2%
	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	12	1	2	2	1	1	7	58.3%
	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	7	3	4	2	5	1	15	214.3%
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	234	69	65	63	65	24	286	122.2%
	異動不備	・ご契約内容の変更手続きに関するご不満等	73	14	19	16	20	6	75	102.7%
	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	1	1	1	0	0	3	100.0%
	解約・解除	・ご解約時の事務手続きに関するご不満	97	18	21	32	31	12	114	117.5%
	満期返戻	・満期時の返戻金のお受け取りに関するご不満	3	3	2	2	3	0	10	333.3%
保険金	損害認定	・過失割合の交渉についてのご不満 ・保険金支払いの内容についてのご照会・ご不満	215	73	45	56	58	20	252	117.2%
	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	340	109	107	104	92	23	435	127.9%
	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	96	21	23	21	17	2	84	87.5%
	情報漏洩	・個人情報の取り扱いに関するご不満等	31	3	9	2	2	0	16	51.6%
	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	409	58	47	55	46	2	208	50.9%
合計件数			1,831	425	408	426	397	144	1,800	98.3%



## 2. 苦情の概況

- (1) 2006年10月は1,800件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では、31件の減少（前月比98.3%）となりました。
- (2) 「その他」に区分される受付件数が前月比50.9%と大きく減ったにも関わらず、総受付件数にあまり差がないのは、「損害認定」「対応不備」等の保険金に関する苦情および「証券発送」に関する苦情が増加していることが原因です。
- (3) 週毎の傾向については、苦情受付件数の推移に大きな変動はなく、10月は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」（証券未着、証券誤記）

「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122.2%の286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、多岐にわたっております。これらの原因を更に分析し、対応策について関係各部で検討を開始しました。

### (2) 「解約・解除」

「契約を解約した後も、保険料が口座から引き落とされてしまった」、「解約手続きを依頼したのに書類が届かない」等の「解約・解除」についてのご照会・ご不満等について、前月比117.5%の114件の苦情を受け付けしました。お客さまへの事前案内の徹底や、社内の事務処理の見直しなど対応策の検討を行ってまいります。

### (3) 「損害認定」

「過失割合の交渉についてのご不満」、「保険金支払いの内容についてのご照会・ご不満」等の「損害認定」について、前月比117.2%の252件の苦情を受け付けしました。お客さまの立場にたち、十分な説明を行い、ご理解をいただくよう取り組みの強化を図ってまいります。

### (4) 「対応不備」

「保険金支払いの内容について説明が不十分であり納得ができない」、「きちんとわかりやすく説明をして欲しい」等の「対応不備」について、前月比127.9%の435件の苦情を受け付けしました。お客さまへの「対応不備」に関する改善方法につきましては、「お客さまとの接点を大切に活動」として、社員応対・マナー改善の社内運動を開始しており、社員の意識改革を含め改善を図ってまいります。

### (5) 「その他」

「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ご不満」、「重要事項説明書の記載誤りに関するお詫び状の内容についてのご不満」等、208件の苦情を受け付けしました。