

2007年2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7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。

これまで内部監査要員の増強、苦情情報の分析に基づく業務運営の改善など内部管理態勢を強化してまいりましたが、これらの取組みをさらに徹底し、お客さまの保護、利便性を一段と向上させてきております。

これらをはじめとする各種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. 内部管理態勢のさらなる強化

#### **（1）内部監査態勢の一段の強化**

内部監査部門につきましては、業務改善計画策定後、要員数を66名から98名に大幅に拡充し、その態勢を強化するとともに、内部監査人の監査手法・能力向上のための教育・研修を積極的に実施するなど、一段と高いレベルの内部監査を実施できる態勢を構築しました。内部監査人の監査手法・能力向上の一環として、内部監査人の資格取得を推進しており、内部監査部門の資格取得者が現在までに、金融内部監査人資格者4名、公認内部監査人資格者4名、内部監査士資格者4名となりました。

#### **（2）苦情対応のグループ内一元管理（海外拠点・国内グループ会社の拡大）**

苦情情報につきましては「業務運営の改善に役立つ重要情報」と位置づけ、海外拠点も含めて、お客さまの声担当部で一元的に管理する態勢を構築しました。さらに、4月にその管理対象を国内グループ会社にまで拡大する準備を進めています。

これにより、国内外の三井住友海上グループ全体の苦情対応、お客さまの声を活かした業務改善の取組態勢が構築されることとなります。

#### **（3）海外拠点に対する本社のリスク管理体制強化**

海外拠点のリスク管理を強化するため、2名の専任担当者を配置しました。

また、海外拠点のリスク管理のための独立した組織として、2007年4月1日付で国際業務部内に「リスク管理チーム」を設置することとしました。

## 2. 保険金の支払漏れを発生させない態勢のさらなる強化

### (1) 要員態勢のさらなる拡充

保険金支払担当部門の要員につきましては、業務改善計画において200名の増員を実施することとしており、2006年11月までに218名の増員を実施しました。

その後も継続的に要員態勢の強化・拡充に取り組み、2007年3月1日の配置予定者を含め、累計で299名の増員を行いました。

### (2) 保険金支払漏れを発生させないシステムの整備

保険金の支払いに関し、お客さまへの説明を確実に実施するための次のようなシステムを構築し、稼動を開始しました。これらのシステムによりお客さまにお受け取りいただく保険金の内容を確実にご説明する態勢を整備しました。

- ①お客さまの契約内容に従い、付随している保険金、お支払できる保険金をご案内できるシステム
- ②支払案内はがきに支払保険金別に支払額を記載するシステム（3月から本格稼動）
- ③保険金請求取下げや受取辞退の場合に、確認結果をお客さまへ通知するシステム

## 3. 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) 監査委員会による業務運営の適切性の検証

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6回の委員会を開催し、社外の視点から業務改善計画の進捗状況の確認、信頼回復のための取組みの検証等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

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、新たに消費生活専門相談員による「お客さま向け文書作成セミナー」、「お客さまモニター懇談会」などを行い、引き続き外部の声・意見を取り入れる活動を継続し、お客さまにわかりやすい説明をするための検証に取り組んでいます。

### (3) 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い、支払漏れの防止に機能を発揮しています。

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ために新設した支払審査会も、引き続き定期的に審査会を開催し、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その機能を発揮しています。

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1月中に審査会を7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72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39件、該当しないと判断した事案は33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1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。	19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 等）	0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。	9件
	②契約者の故意による事故が発生しているもの。	3件
	③その他（通知義務違反、調査協力義務違反 等）	2件
	(合計)	33件

## **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46,718件について、2007年2月20日までに46,260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11月17日付の金融庁の報告徴求命令に基づく、付随的な保険金の支払漏れに係る調査については、調査を完了し、2007年2月15日に報告書を提出しました。この追加調査により判明した支払漏れ件数・金額については、現在、お客さまへの支払いを順次進めており、支払手続きが完了した段階で公表する予定です。

### 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2月20日までに1,129件(99.0%)のお支払い手続きが完了しました。

保険金の支払漏れに関する対応状況

(2007年2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	9,260	129,783	561,844	9,485	1.688	97.6
	人身傷害	臨時費用保険金	1,044	29,596	168,038	1,060	0.631	98.5
		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)★	1,911	245,414		1,944	15.381	98.3
	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★	11,253	1,657,822	319,562	11,363	3.556	99.0
		手術加算金★	3,044	153,628		3,059	0.957	99.5
		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
	日常生活賠償 臨時費用保険金★		5	150	5	0.002		100
	(小計)	43,814	2,975,278	3,096,956	44,261	1.429	99.0	
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
	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	46,260	3,275,963	6,066,771	46,718	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12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	12月第1週 (1~3日)	12月第2週 (4~10日)	12月第3週 (11~17日)	12月第4週 (18~24日)	12月第5週 (25~31日)	12月合計	前月比
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	15	1	4	15	19	17	56	373.3%
	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	81	7	19	20	18	14	78	96.3%
	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	77	4	26	28	26	10	94	122.1%
	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	70	4	20	18	17	16	75	107.1%
	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	1	3	3	2	2	11	122.2%
	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・ご契約に際して保険料のご案内方法に関するご不満	19	0	30	129	26	22	207	1089.5%
	接客態度 *1	・契約・募集に関する手続きの際、電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満	0	0	0	0	1	0	1	
	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	13	1	0	2	8	4	15	115.4%
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	0	0	0	0	2	2	4	
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	346	23	85	77	59	40	284	82.1%
	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	13	1	8	1	4	6	20	153.8%
	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	5	18	16	17	15	71	86.6%
	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	80	8	25	23	20	14	90	112.5%
	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	2	1	1	2	5	6	15	750.0%
	接客態度 *1	・契約の管理・保全に関する手続きの際、電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満	0	0	0	0	5	0	5	
	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	6	1	2	1	3	2	9	150.0%
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	206	15	55	45	46	45	206	100.0%
	処理遅延・処理方法 *2	・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・説明不足等のご案内方法に関するご不満	397	22	75	101	96	72	366	92.2%
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	22	2	8	11	11	8	40	181.8%
	接客態度 *1	・電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満	0	0	0	2	10	15	27	
	その他	・保険金支払い案内通知がわかりづらいなど、保険金支払いに関する帳票へのご不満	1	0	0	0	3	0	3	300.0%
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	0	2	7	6	2	17	113.3%	
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苦情 等	195	6	38	48	34	32	158	81.0%	
<b>合計件数</b>			<b>1,649</b>	<b>102</b>	<b>419</b>	<b>549</b>	<b>438</b>	<b>344</b>	<b>1,852</b>	<b>112.3%</b>

<苦情区分の改定> \*1 = 「接客態度」を苦情区分の大区分毎に設定しました。（11月に発生した「接客態度」に関する苦情69件は「その他」区分の195件に包含されています。）

\*2 = 11月合計の「処理遅延・処理方法」には、旧苦情区分の「対応不備」に関する苦情333件を含みます。

## 2. 苦情の概況

- (1) 2006年12月は1,852件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では203件増加(前月比112.3%)となりました。
- (2) 週毎の傾向を見てみると、第3週(11日～17日)に「保険料誤り・料率適用誤り」の区分で前週比99件増の129件の苦情を受け付けしました。これは、12月の新聞各紙に火災保険料率の割引適用に関する記事が掲載されたことが、影響したものと思われます。
- (3) 2006年12月20日付で、苦情情報を管理するシステムの「苦情区分」と「苦情区分の表現」を改定したことにより、お客さまからの苦情内容について、より正確な把握・分析が可能となりました。特に、社員応対・マナーの問題は会社姿勢を問われる重要事項であることから、お客さまからの苦情内容を把握する精度を高めるため、苦情大区分毎に「接客態度」の区分を設けました。

## 3. 区分別の対応状況

- (1) 商品内容(担保内容、契約規定等)  
保険商品の内容や、契約手続きの規定がわかりづらい等、「商品内容」についてのご照会・ご不満について前月比373%の56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。
- (2) 保険料誤り・料率適用誤り  
火災保険の料率が正確に適用をされていない等、「保険料誤り・料率適用誤り」についてのご照会・ご不満について、207件の苦情を受け付けしました。適正な保険料への是正対応については、保有契約データから誤りの可能性がある契約を抽出して3月末までに一斉に点検するとともに、4月以降、全ての契約について「ご契約内容確認シート」により、契約時・更改時の点検を行います。
- (3) 証券未着・誤り  
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82.1%の284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、証券作成時のチェック不足、証券封筒の目立たなさ等、原因は多岐にわたっており、関係各部署で改善に向けた取り組みを開始しています。