

2007年2月23日

各 位

三井住友海上火災保険株式会社

業務停止命令（第三分野商品に係る保険募集等）の解除について

三井住友海上火災保険株式会社（社長 江頭 敏明）は、本日（2007年2月23日）付で金融庁より、第三分野商品に係る保険契約締結および保険募集の業務ならびに新規の保険商品の認可の申請等に関する業務の停止命令が解除されましたことをご報告いたします。

弊社は、2006年6月21日付で金融庁より、経営管理態勢、保険金支払管理態勢及び商品開発管理態勢の抜本的な改善が確認されるまでの間、第三分野商品に係る保険契約締結および保険募集の業務ならびに新規の保険商品の認可の申請等に関する業務の停止命令を受けておりましたが、本日付で同停止命令が解除されました。

弊社は、業務停止処分を厳粛に受け止め、保険金支払管理態勢、商品開発管理態勢、契約者保護・契約者利便、ガバナンスおよび法令等遵守態勢を抜本的に改善・強化するための業務改善計画を策定し、お客さまや関係者の皆さまからの信頼の回復に全力を挙げて取り組んでまいりました。これまでの主な取組内容は次のとおりです。

1. 保険金支払いの適正化に向けた取組み

付随的な保険金等の支払漏れの防止策として、①システムによるチェック体制を拡充するとともに、②保険金支払部門の要員増強（約300名）、教育訓練の強化を進めてまいりました。また、③保険金支払部門から独立した組織として、保険金支払業務審査部を新設し保険金支払業務の適切性を常時検証する態勢を構築しました。

また、第三分野商品の適正な保険金支払のため、④長期医療サービスセンターおよびメディカルサポート室を新設し、終身医療保険の支払業務および始期前発病の判定をそれぞれの組織に一元化しました。さらに、⑤保険金支払業務審査部による検証および⑥外部専門家を中心に構成する支払審査会での審査という重層的な態勢による検証を行ってまいりました。

さらに、お客さまからの保険金支払に関する相談・苦情等に真摯に対応するため支払相談室および不服申立制度（外部弁護士が受付け）を新設しました。

2. 商品開発管理態勢の見直し、改善

商品開発にあたりましては、「商品開発」「契約引受」「営業・募集」「商品販売後のモニタリング」の各工程で、商品開発部門と損害サービス部門・システム部門との連携を強化する態勢を構築しました。また、企業品質管理部によるモニタリングを行い、お客さまをはじめとする社外の意見を商品開発へ反映させるなど、社内外から商品内容のチェックが行われ、検証結果が商品内

容に確実に反映される態勢を構築しました。

3. お客さま保護を最優先とする募集管理態勢の構築

お客さま保護・利便を最優先とする募集管理態勢の構築のため、保険募集に関するコンプライアンスを一元的に管理するコンプライアンス推進態勢を構築強化しました。また、年間2回のコンプライアンス強化月間を実施し、社員・代理店への教育の徹底により、コンプライアンス意識の向上に取り組んでおります。さらに、保険募集のあらゆる段階でお客さま保護、コンプライアンスを重視する「保険の基本サイクル」の考え方を軸に、お客さまへの重要事項説明、顧客意向確認等を徹底するなど募集管理態勢の強化を進めてまいりました。

4. 法令等遵守態勢の確立

コンプライアンスの推進に関する事項につきましては、コンプライアンス部長、各地のコンプライアンス担当部長に指示権限を与えるなど、コンプライアンス部門の権限を強化しました。

また、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取組みを評価する内容としました。さらに、内部監査での指摘事項の改善状況を活動業績評価上の重要項目にするなど、すべ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。

5. ガバナンスの改善・強化

お客さま保護・利便を第一とする適切な業務運営が行われているかどうかを、①企業品質管理部による検証、②苦情への適切な対応、③内部監査の拡充を3つの柱として検証・確認する態勢を確立・強化しました。さらに、社外メンバーを中心に構成する④監査委員会、⑤お客さま基点推進諮問会議を新設し、このプロセスが適切に運営されていることを社外の視点から再確認する態勢を構築しました。

また、海外拠点につきましても、本社による管理・監督を強化し、国内と同様に内部監査および苦情への適切な対応により、業務運営が適切に行われているかどうかを検証し、改善策を実施する態勢を構築しました。

弊社では、現在、2007年度から2010年度までの4ヵ年を期間とする中期経営計画（新ビジョン）の策定に取り組んでいます。新ビジョンの策定にあたっては、社長をはじめとする本社担当役員が全国各地で社員とのミーティングを行い、社員からの約1,500件におよぶ提言を踏まえ、「企業品質の向上に最優先で取り組む」ことを基本戦略とする方向で検討を進めてきております。本日、業務停止命令が解除されましたが、弊社では、引き続き、弛まぬ企業品質の向上に社員全員で取り組み、お客さま保護・利便の観点から適切な業務運営に努めてまいります。

以上