

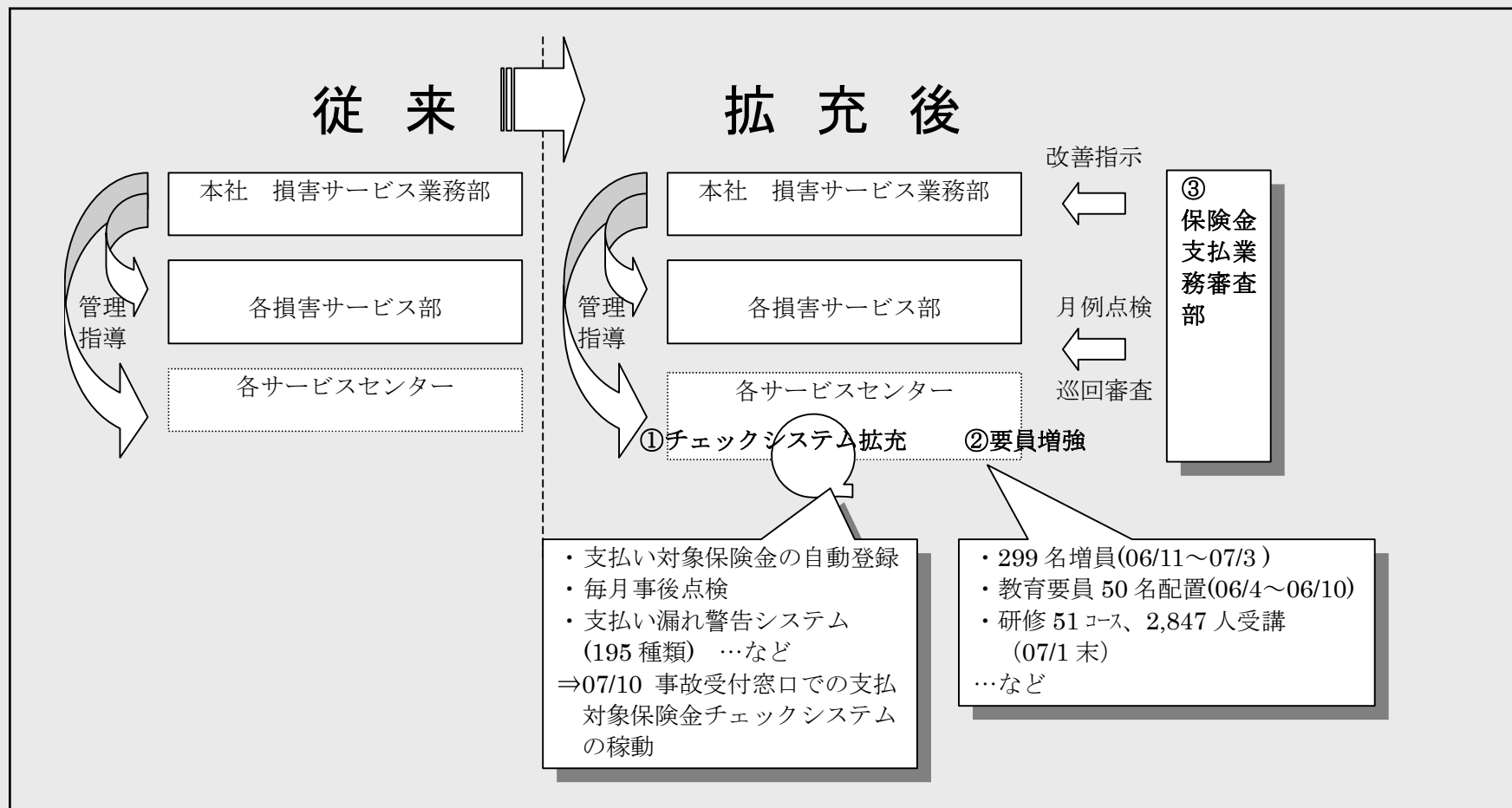
# 業務改善へのこれまでの取組みのご報告

2007年2月23日

三井住友海上火災保険株式会社

# 1. 保険金支払いの適正化～その1～付随的保険金等の支払い漏れへの対応

支払い漏れの防止対応策として、①システムチェック体制を拡充するとともに、②損害サービス部門の要員増強、教育訓練の強化を進めております。また、③損害サービス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て保険金支払業務の適切性を常時検証する態勢とし、月例点検等によるチェック機能を発揮しております。

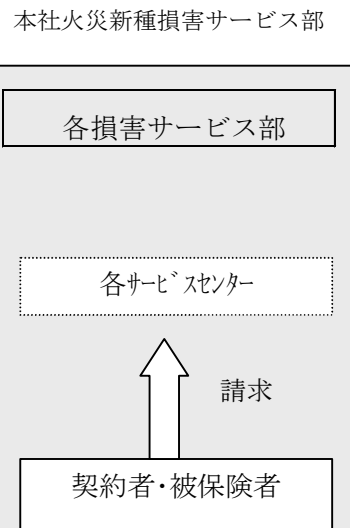


## 2. 保険金支払いの適正化 ～その2～第三分野の保険金支払管理態勢

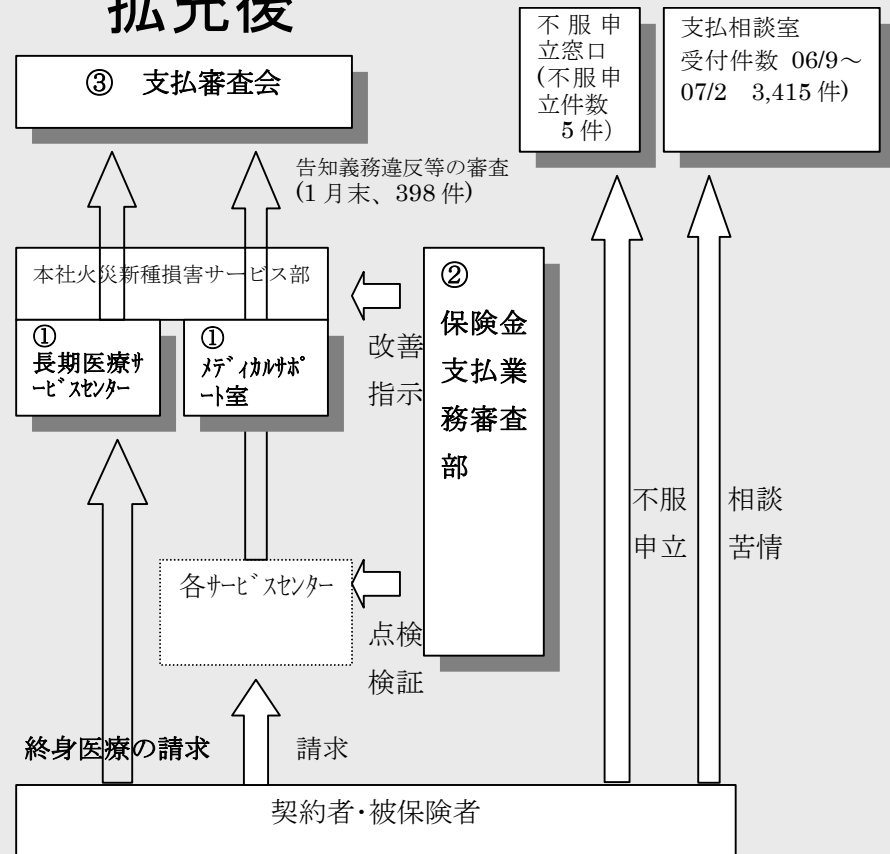
医療保険等の適正な保険金支払いのため、①火災新種損害サービス部の中に専管組織（「長期医療サービスセンター」「メディカルサポート室」）を設置し、終身医療の支払業務及び始期前発病の判定を一元化するとともに、②保険金支払業務審査部による保険金支払業務の適切性の検証及び③外部専門家を中心に構成する「支払審査会」での審査により重層的な検証態勢を築き機能を発揮しております。  
なお、お客さまからの保険金支払いに関する相談・苦情等に真摯に対応するため、「支払相談室」及び「不服申立窓口」（外部弁護士が受付）を設置しました。

従来

管理  
指導



拡充後



### 3. 商品開発管理態勢の見直し、改善

商品開発工程（商品開発態勢、契約引受態勢、営業・募集態勢、商品販売後のモニタリング態勢）を見直し、お客さまをはじめとする社内外の意見を取り入れる仕組みを設けるとともに、商品開発部門と関連部門との連携強化、**企業品質管理部による検証等**を実施し、**社内外の意見・チェックの反映と検証**が確実に行われる商品開発管理態勢の構築を行っております。また、保険料の適用誤り、保険料払込免除漏れ、失効保険料返れい漏れなどの事案について、調査・お客さまへの返れい対応を開始しております。

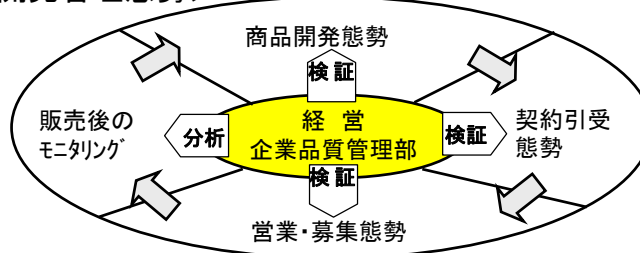
#### (1) 商品開発管理態勢の見直し

- ・商品本部を設置し、商品改革・業務運営改善を実行 [10月]
  - ・商品開発方針を改定するとともに経営会議付議基準を見直し[8月～9月]
  - ・企業品質管理部による各工程の検証を開始[9月～]
- ①商品開発態勢
- ・商品開発工程表による工程管理を開始[9月～]
  - ・お客さまアンケートや外部機関からの意見聴取 [9月～]
  - ・商品開発部門と損害サービス部門、事務・システム部門等との連携強化[9月～]
- ②契約引受態勢
- ・マニュアル作成手続規程を新設[9月]
- ③営業・募集態勢
- ・代理店を対象とした「保険の基本サイクル」研修を開始[10月～]
  - ・代理店教育推進担当社員(130名)を全国に配置 [12月]
- ④商品販売後のモニタリング
- ・企業品質管理部がお客さまアンケートを実施し、適正募集、適正支払の検証を開始[11月～]

#### (2) 第三分野商品の商品開発管理態勢の見直し

- ①商品開発態勢
- ・医学知識教育基礎カリキュラムの実施（全11回、48名）[9月～12月]
- ②終身医療保険の運営態勢の整備
- ・契約後の告知内容訂正が可能な制度を導入[7月]
  - ・終身医療保険の販売を行う全ての代理店に取得を義務付ける販売資格制度の創設を決定[11月]
- ③商品販売後のモニタリング
- ・告知義務違反により契約解除を行った事案について企業品質管理部が検証を開始[10月]

#### <商品開発管理態勢>



#### <お客さま対応状況>

- ①火災保険料誤り事案の調査・返れいを開始 [木骨ALC 9月～]
- ②保険料の免除・返戻漏れ事案の調査・返戻を開始 [9月～]
- ③保険契約全般の調査[今後実施]

## 4. 契約者保護を最優先とする募集管理態勢の再構築

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事項を一元的に管理するコンプライアンス推進態勢を構築しました。また社員・代理店の教育を強化し、コンプライアンス意識の向上を図ると同時に、お客さまへの「重要事項説明」「顧客意向確認」等を徹底するために「保険の基本サイクル」の考え方を軸にした募集管理態勢の構築を進めております。

### (1)コンプライアンス推進態勢の確立

- ・「(新)コンプライアンス部」の設置、部支店への指示権限を明確化 [9月]
- ・コンプライアンス部による部支店モニタリングの

### (2)社員・代理店の教育の強化

- ・代理店を対象にした「保険の基本サイクル」研修を開始[10月～]
- ・「コンプライアンス強化月間」で社員・代理店の一斉研修を実施[8～9月、1～2月]
- ・コンプライアンスニュースの毎月発行[10月～]

### (3)法令等遵守態勢の確立

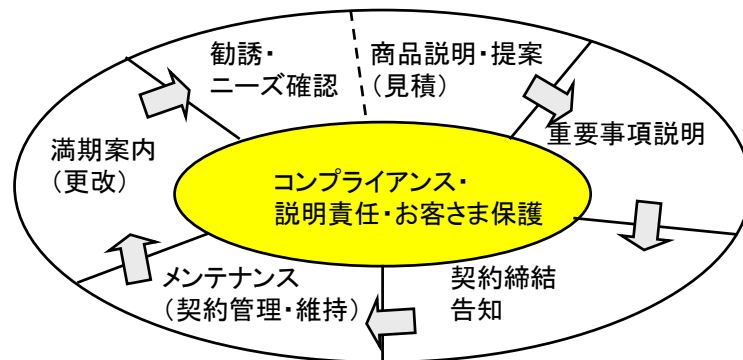
- ・コンプライアンス重視の役職員評価制度を実施、コンプライアンスに違反した社員・代理店に対する厳格措置適用 [10月～]
- ・業務監査部による代理店抜き打ち監査の実施 [10月～] (06/10～07/2 1,412店実施 年間3,000店)
- ・コンプライアンス部による法令等遵守状況の監査委員会への報告[9月～]

### (4)不祥事件処理態勢の抜本的な見直し

- ・不祥事件のおそれのある事案の調査・処理態勢をコンプライアンス部に一元化[9月]
- ・不祥事件調査手法のマニュアル化[9月]
- ・不祥事件該当性判断基準の改定[9月]
- ・不祥事件審査会[10月～] (1月末で54事案を検証)
- ・苦情等を活用した不祥事件の端緒の把握[7月～]

### <保険の基本サイクル>

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した募集態勢を構築する



## 5. 法令等遵守態勢の確立～コンプライアンス部と営業活動業績評価～

内部統制機能を強化するため、コンプライアンス部の権限を強化し、業務執行部門から独立し、法令等諸規則に抵触するおそれのある事案の網羅的な把握、徹底的な調査・原因分析及び改善策の実行を行いうる態勢を確立しました。

また、営業部門のコンプライアンスへの取組みを確実なものとするため、活動業績評価を変更し、コンプライアンスにウエイトをおいた評価制度を導入しました。

### (1)コンプライアンス部の権限強化

コンプライアンスの推進に関する事項について、コンプライアンス部長に本社各部長に対する指示権限を、また、地域コンプライアンス室長にブロック所属の各部支店長に対する指示権限を、それぞれ付与しました。

これにより、法令等諸規則に抵触するおそれのある事案の徹底調査・改善策の実効性を確保しております。

### (2)企業品質向上を重視した業績評価制度

2007年度の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内容とします。

具体的には、保険料収入等売り上げに関する項目の評価ウエイトをこれまでの約半分とし、残り約半分のウエイトを企業品質向上に向けた取組みの評価に振り向けることとしました。

また、内部監査での指摘事項の改善状況を重要項目にするなど、コンプライアンスへの取組みを強化し、全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ていきたいと思います。

## 6. ガバナンスの改善・強化～その1～

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、「企業品質管理部による検証」「苦情への適切な対応」「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、このプロセスが適切に運営されていることを「監査委員会」「お客さま基点推進諮問会議」において社外の視点で再確認しております。

### (1) 企業品質管理部による検証

- ・ 企業品質管理部を新設[9月]
- ・ 販売時と保険金支払時の説明の適切性を検証する

ため募集文書・保険金請求書等につき社外の評価を実施[9月～](06/9～07/2 募集文書・社内マニュアル等 438件を検証)

- ・ 募集行為の適切性検証、申込書等の分かりやすさの確認のため契約者アンケートを実施[11月～]

### (2) 苦情への適切な対応

- ・ 苦情対応方針の策定[9月]
- ・ お客さまの声担当部を新設[9月]。
- ・ 苦情の集約、分析の結果に基づき、関係各部に対し業務運営の改善提言を開始。[11月～]
- ・ 支払相談室を新設[9月]。保険金支払に関する一般的な相談・照会を受付け。

### (3) 内部監査の拡充

- ・ 業務監査部要員の大幅増員(66名→98名)[9月～]
- ・ 審査室の設置[9月]
- ・ 内部監査のフォローアップの着実な実施[9月～]
- ・ 保険金支払部門への集中監査実施[9～12月]

### (4) 監査委員会[9月設置]

- ① 委員(社外2名、社内1名)+社外アドバイザー2名
- ② 機能(業務運営の適切性を検証し、その結果を取締役会あて意見具申)
- ③ これまでの活動
  - ・ 6回の委員会を開催。[06/9～07/2 毎月開催]
  - ・ 業務改善計画の実施状況等につき、企業品質管理部、業務監査部、コンプライアンス部等からの報告を受け進捗を確認。

### (5) お客さま基点推進諮問会議[10月設置]

- ① 委員(社外3名、社内3名)
- ② 機能(お客さまの声を分析し、お客さま保護・利便に資する施策を取締役会あて提言)
- ③ これまでの活動
  - ・ 2回の会議を開催。[10、12月]
  - ・ 保険金支払に関する苦情を中心に分析。苦情対応態勢、保険金に関する書類、調査・経過管理、社員の応対・マナー等について改善提言を実施。

社外の視点で再確認

## 7. ガバナンスの改善・強化～その2～

海外拠点について、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。また、外部コンサルタントによる海外拠点管理態勢の評価を実施し、必要な改善策を講じております。

### (1) 本社による管理・監督強化

- ・ 苦情対応の強化(コンプライアンス・コントローラーを通じ本部へ直接報告)
- ・ 不祥事件への対応強化(本社コンプライアンス部が、不祥事件の調査・処理、コンプライアンス機能を海外部門を含め一元的に所管)

### (2) 外部コンサルタントによる評価プロジェクト

- ・ 報告ライン、報告事項の再整理による本社ー海外拠点間の意思疎通改善
- ・ 本社によるモニタリング手続きの見直し

全社的なコミュニケーションを強化し、経営陣が第一線で発生している重要課題を的確に把握するため「つくるかわるプロジェクト」を実施し、第一線からの改善提案に基づく業務運営の改善に取り組んでまいりました。

### (1) 新ビジョン推進本部

社長を本部長とし、課題別部会が中心となり、業務改善計画の改善策を実施

### (2) つくるかわるプロジェクトと新ビジョン

- ・ 各職場でのミーティング（職場ミーティング）、経営陣と社員間のミーティング(経営ミーティング) から、業務運営上の課題や解決策を提言。
- ・ 提言をプロジェクト委員会が取りまとめ、推進本部が新ビジョンに反映。
- ・ 新ビジョンでは「品質」の向上を最優先とし「信頼」「成長」の好循環を通じて、CSR経営の実現を図り、企業品質を競争力として永続的に発展する会社を目指していく。

