

2007年3月20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8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。

業務改善計画で策定した各種の改善策につきましては、概ねその態勢を整備し、機能を発揮しています。本年2月23日をもちまして、第三分野商品の募集業務および新商品の認可申請等の業務の停止命令が解除されましたが、引き続き経営態勢や保険金支払管理態勢等のさらなる充実・強化に努め、お客さま保護を中心にすえた業務運営の一層の定着を図ってまいります。

### 1. 内部管理態勢の実効性ある運営

#### **(1) 監査委員会による検証**

当社の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7回の委員会を開催しました。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ることに加え、第三分野商品の販売再開にあたり企業品質管理部が検証すべき事項を明確化するなどの点においても有効に機能しています。

#### **(2) 企業品質管理部による業務運営の検証**

当社の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、販売時と保険金支払時を中心にお客さまとの接点での業務運営を検証し、説明等の分かりやすさの向上に機能を発揮しています。

#### **(3) 保険金支払の適切性の検証**

保険金の支払に関しましては、システムによるチェック体制を拡充したほか、新設した「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、社外有識者を中心に構成する「支払審査会」による保険金不払判断の適切性の検証を行うなど、保険金の支払漏れや不適切な不払いの発生を防止するために二重三重のチェックを行っています。

#### **(4) 苦情情報の業務運営改善への活用**

苦情情報につきましては「お客さまの声担当部」が発生原因の分析等を行い、業務運営の改善に活用しています。また、3月6日に第3回の「お客さま基点推進諮問会議」を開催し、社外の視点から、重要事項説明の分かりやすさ向上、お客さまのニーズにあった適正な契約締結に向けた改善策について提言をいただきました。

## 2. 第三分野商品の販売再開および態勢整備

### (1) 販売再開に向けた態勢整備

第三分野商品の販売再開に向け、「疾病補償商品に関する研修」を代理店向けに実施し、同研修の実施完了確認を販売再開の条件としています。第三分野商品のうち所得補償保険、医療費用保険、団体傷害疾病保険など当社として販売経験の長い商品について、3月1日以降、研修の実施が完了した部支店から順次販売を再開しています。

また、終身医療保険につきましては、販売資格制度の導入や商品内容の見直しの検討を行っており、それらを含む商品の販売態勢を整えたうえで、2007年度中早期に販売を再開する予定です。

### (2) 企業品質管理部による検証

販売再開にあたり、所得補償保険、医療費用保険などの個人向け商品のパンフレットを改定し、企業品質管理部がお客さまに分かりやすいものとなっているかの観点から点検を実施しました。同様に保険金請求書類につきましても、レイアウトの見直しを予定しており、企業品質管理部による点検を経た上で、実際の使用を開始します。

また、商品内容の見直しを予定している終身医療保険につきましては、お客さまの声をはじめとする社内外の意見を反映すると同時に、関連部門が連携して商品開発が行われるよう企業品質管理部でプロセスの適切性を検証してまいります。

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2月中に審査会を8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81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47件、該当しないと判断した事案は34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2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。	17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。	14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）	0件
	（合計）	34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常駐顧問医の協力を得て医的審査を行い、支払審査会への申請の要否について確認を行っています。

メディカルサポート室は2月中に77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1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76件です。

## 別紙2

### I. 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51,486件(※)について、2007年3月19日までに50,527件(98.1%)のお支払い手続きが完了しました。

(※) 内訳

	(件数)	(支払見込み金額)
2006年9月29日付金融庁報告	46,716件	3,309百万円
2007年2月15日付金融庁報告	4,770件	2,124百万円

#### 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、2007年3月19日までに1,135件(99.6%)のお支払い手続きが完了しました。

### II. 火災保険における建物構造級別の判定誤りと割引適用漏れ等一斉点検の状況について

#### 1. 木骨ALCの構造級別誤り是正

申込書上の構造が「木骨造り・外壁ALC(またはコンクリート板・コンクリートブロック)」となっているにもかかわらず、構造級別が、C・D構造または3・4級構造となっている契約12,904件を保有契約の中からシステム抽出し、昨年9月より調査・是正活動を行ってまいりました。

その結果、5,457件の契約について構造級別適用誤りがあり、これらについて保険料の返戻手続きを行いました。返戻保険料は660百万円となりました。(一部返戻手続き中の契約あり)

#### 2. 保険金額・構造級別・割引適用に関し誤りのある可能性が高い契約に係る一斉調査

上記に加え、申込書の表記等の当社保有データ上、保険金額・構造級別・割引適用に関し誤りのある可能性が高い契約7,057件を保有契約(約437万件)の中からシステム抽出し、本年1月末より調査・是正活動を行っています。

その結果、お客さまが長期不在のため（長期海外出張、長期入院等）コンタクトが取れない案件等を除きほぼ調査は完了しました（完了件数：6,887件、完了率：97.6%）。調査完了済み契約のうち、誤りのあった契約は3,398件で、誤りの類型は以下のとおりです。

・割引適用漏れ・構造級別誤り：2,281件

・不適切な保険金額（超過保険）：1,420件

（※）一つの契約で複数の誤りがある場合があるため、上記の合計件数は誤りのあった契約件数より多くなっています。

これらの契約についてのお客さまへの保険料の返戻は順次対応しておりますが、2007年3月19日までに2,327件の保険料返戻が完了しております。

（返戻保険料：125百万円、是正率：68.5%）

調査未了の案件につきましては、引き続き取組を継続し、お客さまとの連絡が取れ次第必要な調査を行います。また、保険料返戻手続き中の契約につきましては、速やかに完了するよう努めてまいります。

なお、当社では4月から契約時の説明事項・確認事項等を記載した「ご契約内容確認シート」を導入し、適正な契約引受を行うとともに、火災保険全契約を対象として保険料の誤り（割引適用漏れ・構造級別誤り）や超過保険について点検してまいります。

### Ⅲ. 保険料払込免除手続き漏れについて

自主調査の結果、債務返済支援特約付団体長期障害所得補償保険（「CLTD」（※））等の契約において保険金をお支払いした際の保険料払込免除手続き漏れが224件あることが判明し、2006年9月より該当するお客さまに対し、保険料の返戻手続きを行ってまいりましたが、2007年3月19日までに219件の手続きが完了しました。なお、返戻保険料は10百万円となりました。

（※）CLTD：Credit Long Term Disability

### Ⅳ. 全損終了済み長期契約・保険料返戻漏れについて

自主調査の結果、一定割合以上の保険金支払い（以下「全損」）により終了となった長期火災保険や積立傷害保険等の契約について、保険料の返戻漏れが539件あることが判明し、2006年9月より該当するお客さまに対し、保険料の返戻手続きを行ってまいりましたが、2007年3月19日までに533件の手続きが完了しました。なお、返戻保険料は52百万円となりました。

保険金の支払漏れに関する対応状況

(2007年3月19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	10,700	149,263	561,844	11,149	1.984	96.0	
		対人賠償保険金 ・人傷支払いあり ・搭乗者傷害支払いあり	94	3,341		103	0.018	91.3	
	無保険車傷害	無保険車傷害保険金 ・人傷支払いあり ・搭乗者傷害支払いあり	40	124,677		52	0.009	76.9	
	人身傷害	臨時費用保険金	1,140	32,481	168,038	1,156	0.688	98.6	
		人身傷害保険金 ・対人賠償支払いあり ・搭乗者傷害支払いあり ・保険金額2倍限度払い	2,588	1,302,325		2,848	1.695	90.9	
		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 自損事故保険金(搭傷支払いあり)	1 1,912		2,000 245,690	12,639	1 1,944	0.008 15.381
	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 ・対人賠償支払いあり ・自損支払いあり ・無保険車支払いあり	11,256	1,659,231	319,562	11,364	3.556	99.1	
		手術加算金	3,049	153,878		3,063	0.958	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	0.004
	日常生活賠償 臨時費用保険金		5	150	5	0.002		100	
	(小計)		48,081	4,429,921	3,096,956	49,029	1.583	98.1	
	火災・傷害	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	

・新種	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	50,527	4,730,606	6,066,771	51,486	0.849	98.1

支払見込み金額(百万円)	5,433
--------------	-------

**別紙3** お客さまからの苦情受付状況

2007年度1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	12月合計	1月第1週 (1~7日)	1月第2週 (8~14日)	1月第3週 (15~21日)	1月第4週 (22~28日)	1月第5週 (29~31日)	1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	56	8	14	16	24	7	69	123.2%
	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	78	15	11	18	18	16	78	100.0%
	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	94	1	11	5	15	6	38	40.4%
	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	75	6	14	17	20	10	67	89.3%
	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	11	1	7	1	3	1	13	118.2%
	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	207	2	12	7	4	4	29	14.0%
	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	1	0	1	7	4	0	12	*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	15	1	4	5	2	1	13	86.7%
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	4	0	2	2	3	3	10	250.0%
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	284	22	52	67	56	34	231	81.3%
	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	20	0	3	2	7	4	16	80.0%
	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	71	4	11	9	14	4	42	59.2%
	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	90	7	5	22	16	12	62	68.9%
	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	15	0	1	1	1	0	3	20.0%
	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	5	0	1	1	2	3	7	*1
	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	9	3	6	3	4	3	19	211.1%
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	3	28	53	51	27	162	78.6%
	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	366	10	52	77	65	34	238	65.0%
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	40	4	7	11	13	5	40	100.0%
	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	27	5	6	13	15	12	51	*1
	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	3	0	1	2	2	1	6	200.0%
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	17	2	2	6	7	2	19	111.8%	
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	158	3	23	14	17	11	68	43.0%	
苦情区分未確定			0	1	0	2	3	6		
<b>合計件数</b>			<b>1852</b>	<b>97</b>	<b>275</b>	<b>359</b>	<b>365</b>	<b>203</b>	<b>1,299</b>	<b>70.1%</b>

<苦情区分の改定> \*1=新たに「接客態度」を苦情区分の大区分毎に追加したため、前月との比較はしていません。（12月20日までに発生した「接客態度」に関する苦情は「その他」区分の158件に包含されています。）

\*2=「処理遅延・処理方法」には、旧苦情区分の「対応不備」を含みます。



## 2. 苦情の概況

- (1) 2007年1月は1,299件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では、553件減少（前月比70.1%）となりました。
- (2) 週毎の傾向では、先月の新聞各紙に「火災保険料率の割引適用に関する記事」が掲載されたときのような、突発的な事由による苦情の受け付けはなく、大きな変動はありませんでした。
- (3) 社員応対・マナー問題の苦情について、12月20日より苦情大区分毎に「接客態度」の区分を設けたため、より一層、お客さまからの苦情内容を把握する精度が高まり、今後、更に「接客態度」による苦情を減少するための取り組みを強化していきます。

## 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123%の69件の苦情を受け付けしました。今後、ご契約をいただく際、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  
先月は、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影響があり、「保険料誤り・料率適用誤り」の区分で207件の苦情を受け付けしましたが、1月はコンプライアンス強化月間の引受適正に関わる取り組みの中で、割引適用の確認が進んだこともあり、前月比14%の29件まで苦情が減少しました。

## グループ新ビジョン「ニューチャレンジ10」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、業務改善の取組みを着実に実行する中で、「お客さま基点」で再出発し、保険事業においてこれまでにない新しいビジネスモデルをつくり上げていくために、グループ新ビジョンの策定に取り組んでまいりました。策定にあたりましては、各職場での議論、経営陣と第一線職場の社員との議論、役員間での議論など8ヶ月にわたり全社を挙げて議論を行い、全員参加で創り上げてきました。各職場での議論の結果、社員からは1,500件を超える提案が寄せられました。また、多くのお客さま、代理店から寄せられたご要望、苦情、励ましの声も丁寧にお伺いし、これらの一つひとつを真摯に受け止め、最大限に反映いたしました。

グループ新ビジョン「ニューチャレンジ10」では、企業品質の向上に最優先で取り組みこれを競争力としていくことを目指しております。詳細につきましては今月末に確定し4月に公表する予定ですが、その骨子をお知らせいたします。

### 1. グループ新ビジョン（中期経営計画）の名称

ニューチャレンジ10

### 2. 実施期間

2007年4月 ～ 2011年3月末（4年間）

### 3. グループ基本戦略

品質向上に最優先で取り組むことにより、お客さまの信頼を獲得し、事業成長に結び付けていくことを「ニューチャレンジ10」の基本戦略とします。このように「品質」「信頼」「成長」のスパイラルを確立させることにより、「企業品質を競争力として永続的に発展する世界トップ水準の保険・金融グループ」となることを目指してまいります。



### 4. 目指す事業ポートフォリオ

当社グループは、その事業領域を、国内損害保険事業、海外事業、生命保険事業、金融サービス事業およびリスク関連事業と定めております。今後、2010年までの期間、これら5大事業をダイナミックに展開し、品質の向上による利益の成長を追求していくことにより、バランスの良い事業ポートフォリオの分散を実現させてまいります。

以上