

2007年4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9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、着実に運営を行っております。また、2007年度からの4年間を期間とする新中期経営計画「ニューチャレンジ10」を策定し、業務改善計画で整備、強化した経営態勢や保険金支払管理態勢の機能をさらに拡充し、企業品質の向上を競争力としていく取組みに一段と注力してまいります。

### 1. 内部管理態勢の実効性ある運営

#### **(1) 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、各種書面に対する一般消費者からの意見聴取を定期的の実施していますが、3月は「保険金請求書」「補償内容のご案内」「健康状況告知書のご案内」などについて一般消費者へのインタビューを実施し、貴重なご意見をいただきました。これらの意見をお客さま向け書面の改訂に反映させ、より分かりやすい書面の作成に取り組んでまいります。

#### **(2) 内部監査態勢のさらなる拡充**

2007年4月1日付で、内部監査要員をさらに7名増員し、監査要員の充実・強化を図りました。これにより、業務監査部の要員は105名となり、2006年7月1日時点の66名からほぼ倍増となりました。また、内部監査人に求められる専門知識をテーマとした外部講師研修を2006年9月以降計5回開催した他、3月には新たに金融内部監査人の資格を2名が取得して専門資格取得者が計12名となるなど、内部監査人の能力向上に引き続き取り組んでいます。

#### **(3) 保険金支払管理態勢のさらなる強化**

- ① 2007年4月1日付で、保険金支払部門へさらに116名の増員を実施しました。これにより2006年9月からの保険金支払部門への増員は累計415名となりました。
- ② 保険金のお支払いに該当しないと判断した事案の判断に対する外部の専門家による適切性検証を行う支払審査会は、2006年9月の業務開始以来656件の審査を実施しました。始期前発病、告知義務違反等の適用にあたっての判断の精度が高まり、運営が軌道に乗ってきています。
- ③ 保険金支払業務の適切性を検証する保険金支払業務審査部では、これまでに6,839件の月例点検を行い、75サービスセンターの巡回審査を実施しました。月例点検では、支払い漏れ等のおそれがある事案を抽出し事後点検を行っています。また、巡回審査では、全国のサービスセンター（約250拠点）へ出向き保険金支払業務の適切性について審査を行い、適正な業

務運営の確保に取り組んでいます。

- ④第三分野商品の保険金支払における始期前発病適用につきましては、メディカルサポート室で一元的にその適切性を事前に確認しています。これまでに574件について事前確認を実施し、常駐顧問医の協力を得て判断の適切性を確保しています。

#### (4) お客さまの声の業務運営改善への活用

2007年3月6日に第3回「お客さま基点推進諮問会議」を開催しました。第1回、第2回では「保険金支払に関する苦情」の分析を行いましたが、今回は「契約募集に関する苦情」の分析を行い、満期案内、商品説明、重要事項説明、契約締結・告知、契約維持・管理という保険販売の流れに沿って問題点の洗い出しを行い、業務運営の改善点について提言をいただきました。

## 2. 新中期経営計画「ニューチャレンジ10」

### (1) ニューチャレンジ10の基本戦略

2007年度から2010年度の4年間を期間とするグループの新中期経営計画「ニューチャレンジ10」を策定し、具体的な取組みを開始しました。ニューチャレンジ10では、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基本戦略としています。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。

### (2) 品質向上に向けた取組み

ニューチャレンジ10の実行にあたりましては、「保険の基本サイクル」の確実な実行を目的とした「品質向上運動」を全社員・全代理店で展開します。この運動は、「お客さま基点」に立った品質向上に代理店と会社が一体となって取り組み、2008年度末までに当社の全代理店が「商品説明・提案」「重要事項説明・意向確認」「契約締結・告知」「契約維持・管理」「満期案内・管理」といった保険販売に関わる一つひとつの業務である「保険の基本サイクル」を確実に実行することを目指します。

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3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41件、該当しないと判断した事案は40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3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。	2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。	13件
	②契約者の故意による事故が発生しているもの。	4件
	③その他(通知義務違反、調査協力義務違反等)	2件
	(合計)	40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医的審査を行っております。

メディカルサポート室は3月中に107件の事前確認事案に対して審査を行いました。その結果、いずれも始期前発病によりお支払いの対象とならないことを確認しました。

## 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51,470件について、2007年4月19日までに50,767件(98.6%)のお支払い手続きが完了しました。

#### 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4月19日までに1,136件(99.6%)のお支払い手続きが完了しております。

### 別紙3 お客様からの苦情受付状況

2007年2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	1月合計	2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	69	57	82.6%
	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	77	54	70.1%
	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	39	20	51.3%
	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	68	49	72.1%
	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	13	9	69.2%
	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	29	29	100.0%
	接客態度	・ 契約・募集に関する手続きの際、マナーに関するご不満	12	9	75.0%
	帳票類（申込書、請求書、パンフレット等） その他	・ 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 ・ 上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	13 10	10 15	76.9% 150.0%
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	232	182	78.4%
	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	16	16	100.0%
	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	42	53	126.2%
	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	62	60	96.8%
	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	3	5	166.7%
	接客態度	・ 契約の管理・保全に関する手続きの際、マナーに関するご不満	7	9	128.6%
	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	19	19	100.0%
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	163	189	115.9%
	処理遅延・処理方法	・ 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等に関するご不満	239	239	100.0%
	有無責	・ 保険金が支払われないことへのご不満	40	31	77.6%
	接客態度	・ 電話対応や訪問時の態度・マナーに関するご不満	51	58	113.7%
	その他	・ 保険金支払い案内通知がわかりづらいなど、帳票へのご不満	6	4	66.7%
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	19	7	36.8%	
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	70	84	120.0%	
合計件数			1,299	1,208	93.0%

## 2. 苦情の概況

(1) 2007年2月は1,208件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では、91件減少(前月比93.0%)となりました。

(2) 2006年12月には火災保険の料率が正確に適用されていない等、「保険料誤り・料率適用誤り」の苦情を207件受け付けていましたが、2007年1月、2月はともに29件となりました。この間、2007年1月より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一斉点検を行い、2007年3月末迄に是正対応に向けた調査を完了しました。

また、4月以降は「ご契約内容確認シート」を活用し、現在のご契約および新たに締結するご契約が、お客さまのリスク状況や意向・ニーズに合った適正なご契約であることを、お客さまとともにご契約時に確認をさせていただきます。この取組を「ご契約内容しっかり確認!!」運動として、当社における最優先課題と位置づけ取り組みます。

## 3. 区分別の対応状況

(1) 保険金(示談金額、処理遅延・処理方法等)

「保険金のお支払い内容について」のご照会・ご不満や、「保険金のご請求に関して、連絡・説明不足等」のご不満が依然として多く、428件の苦情を受け付けしました。これは、「保険金」に関する苦情の82.1%を占めています。

このようなお客さまの声に対し当社は、自動車保険等の事故受け付け担当者(約5,500名)の教育体制を強化し、お客さまに対し保険金請求のご案内を徹底する取り組みを昨年11月より行ってきました。外部のコンサルタント会社を入れた一斉教育のほか、ノウハウ共有のため担当者の「社内留学」制度の導入など、お客さまから事故の状況をお聞きする適正な対応能力とお支払いができる保険金を分かりやすくお客さまに伝える説明能力の強化に重点をおいた取組みを継続的に行ってきており、保険金支払いに関する漏れを防止します。

(2) 異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)

契約内容の異動手続き誤り・遅延等、「異動」についてのご照会・ご不満について前月比126%の53件の苦情を受け付けしました。

今後は、特に募集を行う「代理店の基本業務の徹底」を図る活動の中で、迅速かつ的確に業務を行う、更なる態勢の構築に注力をしていきます。