

2007年5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10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、着実に実行するとともに、本年4月よりスタートした新中期経営計画「ニューチャレンジ10」において、業務改善計画で整備、強化した経営管理態勢や保険金支払管理態勢のさらなる拡充を図るなど、企業品質の向上を最優先とする運営を定着させる取組みに一段と注力しています。

### 1. 企業品質の向上に向けた取組み

グループ新ビジョンである「ニューチャレンジ10」のスタートにあたり、「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」を展開しており、その内容を全社員・代理店に浸透させるため社長をはじめとする本社役員が直接説明を行う「ニューチャレンジ10ミーティング」を各地で開催しています。これまでに全国13ヶ所で延べ15回のミーティングを実施しました。6月初旬までに全国20ヶ所のブロック本部での説明を終える予定であり、お客さま基点に立った「品質」の向上に最優先で取り組む運営をさらに定着させてまいります。

### 2. 保険金支払管理態勢のさらなる強化

(1) 2006年8月に決定した保険金支払部門への要員投入方針に基づき、2007年4月1日までに累計415名（総合職235名、業務職180名）の損害サービス部門への増員配置を行っていますが、5月1日付、6月1日付でさらに8名（総合職4名、業務職4名）の増員配置を行うことを決定しました（これにより2007年6月1日までに総合職累計239名、業務職累計184名の増員となります）。増員配置する要員については、本店集合研修を実施し、基礎業務をマスターした上で各サービスセンターに配置いたします。

また、4月1日付けで教育専任要員として9名の増員を行い、全損害サービス部で54名の配置としました。

(2) 第三分野商品の保険金支払業務の均質化に向けて終身医療保険の保険金支払業務を一元的に行っております長期医療サービスセンターにおいて、2007年5月1日よりV-CARE（介護特約付健康長期保険）の損害サービス業務についても対象とすることとしました。

### **3. 「支払相談室」による保険金支払に関する苦情対応**

2006年9月1日に業務を開始した「支払相談室」は、2007年5月18日までに7,868件の保険金支払いに関する照会・相談、苦情の受け付けを行いました。支払相談室で受け付けた苦情については、支払相談室の16名の専任者が、CS・苦情システムを活用して、担当サービスセンターで行う苦情解決にむけたお客さまへの対応方法について具体的に指示・指導を行うとともに、担当サービスセンターでのお客さまへの対応状況を、苦情解決にいたるまで管理するなど、迅速かつ適切にお客さま対応を行っています。

### **4. コンプライアンス態勢のさらなる強化**

新入総合職、新入業務職、新任営業総合職、新任損害サービスセンター所長等、合計約580名の新任者を対象として階層別のコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンスの徹底を図りました。

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4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59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38件、該当しないと判断した事案は21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4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。	8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。	1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。	6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)	3件
	(合計)	21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います。

メディカルサポート室は4月中に78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51,465件について、2007年5月18日までに50,816件（98.7%）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5月18日までに1,136件（99.6%）のお支払い手続きが完了しています。

**別紙3** お客さまからの苦情受付状況（2007年3月分）

2007年3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	3月合計	前月比	2月合計
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	62	109%	57
	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	101	187%	54
	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	41	205%	20
	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	61	124%	49
	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	12	133%	9
	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	35	121%	29
	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	13	144%	9
	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	12	120%	10
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	25	167%	15
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	206	113%	182
	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	15	94%	16
	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	63	119%	53
	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	72	120%	60
	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	4	80%	5
	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	12	133%	9
	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	23	121%	19
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	166	88%	189
	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	301	126%	239
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	34	110%	31
	接客態度	・電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満	56	97%	58
	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	7	175%	4
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	12	171%	7
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	86	102%	84
<b>合計件数</b>			<b>1,419</b>	<b>117%</b>	<b>1,208</b>

## 2. 苦情の概況

2007年3月は1,419件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では、211件増加（前月比117%）となりました。

## 3. 区分別の対応状況

### (1) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）

契約更改手続きについての照会・不満の苦情を、前月比187%の101件受け付けました。これは「更改の案内が来ない」「案内が遅い」、また、既存の契約内容が、お客さまニーズと合致していないことが主な苦情の原因であります。

2007年4月より、個人向け契約を中心にご契約内容の確認の取組をスタートさせました。現在のご契約と新たに締結するご契約について、お客さまのリスク状況および意向・ニーズに合った適正なご契約であることを、ご契約時にお客さまとともに確認するこの取組を「ご契約内容しっかり確認！！」運動として、弊社における最優先課題と位置づけ取り組んでおります。

### (2) 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」の照会・不満や、「保険金のご請求に関して、連絡・説明不足等」の不満が依然として多く、467件の苦情を受け付けました。これは、「保険金」に関する苦情の82.8%を占めています。

このようなお客さまの声に対し、自動車保険等の事故受付担当者、約5,500名の教育体制を強化し、「お客さまに対する保険金請求のご案内を徹底する取り組み」を昨年11月より行っております。

以 上