

2007年6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、第11回の業務改善計画実施状況の報告を金融庁に提出しました。

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ならびに適正な保険募集や顧客説明を行うための管理態勢等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. 「企業品質の月」の新設

2007年度から、企業品質向上を基本戦略とするグループ新ビジョン「ニューチャレンジ10」をスタートさせていますが、7月を「企業品質の月」と定め、お客さま保護、お客さま利便の重要性を全社員で再確認することにより、常に企業品質の取組みを継続していく風土の定着に努めてまいります。具体的には、「ご契約内容しっかり確認！！運動」（引受適正化取組み）にさらに徹底して取り組むこと、品質向上に関する専門家による社員向けセミナーを開催することなど、品質向上について再確認する取組みを行ってまいります。

2. 「ご契約内容しっかり確認！！運動」の展開

4月より火災保険等の引受適正化取組みとして「ご契約内容しっかり確認！！」運動を展開していますが、開始にあたっては、お客さま専用コールセンターを設置するとともに、当社の代理店組織である全国MSAの幹事会においても、お客さまからの信頼を高めるために「MSAしっかり確認！！運動」を展開することを確認するなど会社と代理店が一体となった対応を進めています。

3. 終身医療販売資格制度の創設

終身医療保険については、更新制の「終身医療販売資格制度」を設け、販売を希望する代理店の終身医療保険を取り扱う全ての募集人に「終身医療販売資格」の取得を義務付けることとしていましたが、2007年5月より受験希望者の受付を開始しました。

資格試験は、外部業者により厳正に運営されるコンピューター試験を導入し、適正募集・適正な告知受領を中心とした試験内容を予定しています。なお、終身医療保険については、販売資格

制度の創設のほか、商品内容の見直し、消費者の意見を踏まえた告知書の更なる見直しなどの準備を進め、2007年秋以降の販売再開を目指しています。

4. お客様の声を活かした業務改善

お客様の声を業務の改善に活かしていくことに努めていますが、大切な保険証券を確実にお客様のお手許に届けるために新しい証券封筒に切り替えることとしました。「保険証券在中」と大きく記載した他、文字の大きさやデザインにもメリハリをつけるなど工夫しました。今後も「お客様基点推進諮問会議」での外部の意見を参考にしながら、お客様保護、お客様利便に資するトータルな改善策を推進していきます。

5. 適正な保険募集や顧客説明を行うための管理態勢の確立

お客様保護、お客様利便の改善・強化の観点から、2006年度よりコンプライアンス部門による営業部支店の業務運営状況のモニタリングを開始していますが、2006年9月より2007年3月までに77部支店108課支社に対するモニタリングを実施しました。2007年度も136部支店248課支社のモニタリングを計画しています。

また、不適正行為が発生した代理店を抽出し、専任講師派遣により、代理店の業務運営見直しのための個別研修（名称：業務改善補強ミーティング）を2006年10月より順次実施しています（2006年10月～2007年5月の累計実施数：69部支店、80代理店）。

今後とも、適正な保険募集や顧客説明を行うための管理態勢の確立に努めてまいります。

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5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5回開催し、併せて72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42件、該当しないと判断した事案は30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5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。	9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。	12件
	②契約者の故意による事故が発生しているもの。	2件
	③その他（通知義務違反、調査協力義務違反 等）	7件
	(合計)	30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5月中に74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5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69件です。

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51,454件について、2007年6月19日までに50,881件(98.9%)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6月19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4月分）

2007年4月の苦情の受付状況を以下のとおりお知らせします。

1. 苦情区分別の受付件数

苦情区分		代表的な苦情概要	4月合計	前月比	3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	85	137%	62
	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	87	86%	101
	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	66	161%	41
	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に関するご不満	93	152%	61
	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	92%	12
	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	27	77%	35
	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	15	115%	13
	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	86	717%	12
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	23	92%	25
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	269	131%	206
	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	18	120%	15
	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	73	116%	63
	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	60	83%	72
	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	10	250%	4
	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	11	92%	12
	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	30	130%	23
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	205	123%	166
	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・遅延に関するご不満	303	101%	301
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	46	135%	34
	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	68	121%	56
	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	5	71%	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	13	108%	12
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	76	88%	86
合計件数			1,680	118%	1,419

2. 苦情の概況

2007年4月は1,680件の苦情を受け付けしました。前月との件数比較では、261件増加（前月比118%）となりました。

3. 区分別の対応状況

(1) 契約募集行為（帳票類）

契約時の申込書・請求書・パンフレット等についての照会・不満の苦情が、前月より74件増加し、86件となりました。これは「ご契約内容しっかり確認！！」（ご契約時に、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、お客さまとともに確認する取組）の帳票である確認シートの表現に「一部わかりづらいものがある」等のご意見があったものです。このようなお客さまからのご要望・苦情を踏まえ、確認シートの改定を実施することとしました。

(2) 契約の管理（証券未着・誤り）

「証券が届かない」「証券の記載内容が誤っている」等、保険証券に関する苦情が、前月より64件増加し、131件となりました。「証券の未着・誤記」に関する苦情は、依然として多く、4月に受け付けた苦情全体の16%を占めています。このようなお客さまからの苦情の原因は、「ご契約時の確認不足」「証券作成時のチェック不足」「証券封筒が目立たない」等、多岐にわたっており、関係各部署で改善に向けた取組みを行った結果、証券封筒のデザインを変更し、お客さまに「重要な郵送物であること」を鮮明に意識していただけるような工夫をしました。

以 上