

2007年10月19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13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。

今回より、業務改善計画の実施状況に関する金融庁あて報告は3ヶ月毎となっておりますが、今後も、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」の実現により、業務改善計画で整備、強化した経営管理態勢および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取組みに一段と注力してまいります。

### 1. ガバナンスの改善・強化

#### **（1）監査委員会による業務運営状況および業務改善計画の実行状況についての確認・検証**

2006年9月1日付で取締役会の内部委員会として新設した監査委員会をこれまでに13回開催しています。監査委員会では、関係各担当部から報告される業務改善計画の進捗状況や企業品質の向上に向けた様々な取組み等を検証しており、監査委員会の意見および指摘を、業務運営態勢の整備に反映させています。

#### **（2）経営と第一線とのコミュニケーション強化**

昨年度、会長・社長および本社担当役員が、第一線の社員と自由な意見交換、業務運営上の課題や解決策についてともに考える「経営ミーティング」を全国の部支店および本社各部署で実施しましたが、今年度も10月10日より開始しました。経営陣と第一線の社員との意見交換から出された提言を検討し、各種施策に反映させていきます。

#### **（3）企業品質管理部による業務運営態勢の検証**

2006年9月1日付で新設した企業品質管理部では、当社業務運営態勢全般の適切性について、検証を行い、必要な改善策を自らまたは関係部と連携して策定し、その実施を管理しています。また、保険商品のパンフレットなどお客さま向けの文書をよりわかりやすいものに改めるため、引き続き「お客さまアンケート」や苦情、消費生活専門機関からのアドバイスなど、外部の声を踏まえた改善を進めています。

## **2. 保険金支払管理態勢の改善・強化等**

### **(1) 保険金支払管理態勢の抜本的な見直し・改善**

#### ①損害サービス要員の増強

2006年8月に経営決定した保険金支払担当部門への要員投入方針に基づき、順次、各損害サービス部門への増員配置を行っており、2007年10月1日までの増員は累計で429名（総合職245名、業務職184名）となりました。増員配置する要員については、本店集合研修を実施した上で配置するなど、教育体制強化も併せて実施しています。

#### ②事故受付窓口での支払対象保険金チェック体制の構築

事故受付窓口での支払対象保険金のチェック強化として2006年10月から開発に着手していました新しい事故受付システムを2007年10月より稼働開始します。本システムの稼働により、事故受付時点において、お客さまからの事故情報に基づき、お支払い可能な保険金を把握し、ご案内することが可能になるとともに、各サービスセンターにおける入力漏れ等による保険金支払漏れの発生を未然に防止できるようになります。

#### ③支払審査会における適正な支払審査の実施

2006年9月1日付で業務を開始した社外有識者（弁護士、消費者代表、医師）等を委員とする「支払審査会」では、2007年9月末までに累計1,085件（第三分野審査分科会で816件、総合審査分科会で269件）の審査を実施しました。毎月の支払審査会で蓄積したノウハウを全社員で共有することで、今後も適正な支払審査に努めてまいります。

### **(2) 商品開発態勢の抜本的な見直し・改善**

#### ①商品開発管理態勢の見直し

2006年10月1日付で設置した商品本部において、種目横断で商品改革・業務運営改善をスピーディかつ着実に実行していく態勢としたほか、商品開発においては、「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」の4つをサイクルとして、循環的な社内外のチェック・意見の反映が行われるような態勢としました。具体的には、個人のお客さま向け商品については、企業品質管理部が商品に関する過去の苦情や代理店・社員からの改善提言の内容を分析し、これを商品内容に反映させるなどの成果が挙がっています。

#### ②「ご契約内容しっかり確認！！」運動の展開

2007年4月から引受適正化取組みとして「ご契約内容しっかり確認！！」運動を火災保険より開始しましたが、その後、順次対象種目を拡大し、全ての個人向け契約について実施しています。お客さまへの適正な説明を実現するために、インターネットホームページ上でも「ご契約内容しっかり確認！！ナビ」を開設するなどお客さまや代理店にその趣旨や手続方法をわかりやすく伝えるツールについても整備しています。

## **3. 契約者保護、契約者利便の改善・強化**

### **(1) 社員・代理店に対するコンプライアンス教育の強化**

2007年1～2月の「コンプライアンス強化月間」に引き続き、7～8月にも「コンプライアンス強化月間」を実施しました。強化月間では、社員および代理店への一斉研修として、「ご

契約内容しっかり確認！！」運動における意思確認ルールや火災保険における構造級別、評価を中心とした基本的な商品知識の研修を実施し、募集上の基本ルールおよび火災保険等の業務知識の確認を徹底しました。

(2) 苦情対応態勢の抜本的な見直し・改善（お客さま基点推進諮問会議の開催）

2006年10月より開催している「お客さま基点推進諮問会議」を9月までに計6回開催しました。お客さまの声担当部が収集した「保険金支払いに関する苦情」「保険募集に関する苦情」「契約の管理・保全に関する苦情」「コールセンターに寄せられた苦情」等について分析を行い、業務改善に向けた意見について、取締役会あての提言を実施しました。

#### **4. 法令等遵守態勢の改善・強化**

(1) 不祥事件該当性判断の適切性検証

不祥事件該当性判断の適切性を検証するため、複数弁護士が参加する「不祥事件審査会」を2006年10月から開催しており、2007年9月までに42回を開催しました。「不祥事件審査会」では、コンプライアンス部による調査の十分性やコンプライアンス部による不祥事件該当性判断につき、さらに検討が必要な事案について、複数の弁護士の意見を聴取した上で、追加調査の要否や不祥事件該当性を決定しています。

以 上

**【本件に関するお問合わせ先】**

三井住友海上火災保険株式会社 広報部 次長 橋本 城里雄 TEL : 03-3297-6705

## 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7～9月に審査会を29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14回開催し、併せて157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81件、該当しないと判断した事案は76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7～9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。	25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、特定疾病等不担保等）	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。	44件
	②契約者の故意による事故が発生しているもの。	6件
	③その他（通知義務違反、調査協力義務違反等）	6件
	(合計)	76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7～9月に284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14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235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51,437件について、2007年10月18日までに50,981件(99.1%)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10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8月分）

2007年8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	8月合計	前月比	7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	54	76%	71
	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	95	73%	131
	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	53	91%	58
	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	71	95%	75
	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	130%	10
	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	19	76%	25
	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	14	100%	14
	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	87	65%	133
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	19	95%	20
	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	266	97%
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	23	115%	20
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	53	95%	56
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	56	74%	76
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	14	280%	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	6	67%	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	28	117%	24
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	173	88%	197
	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	327	93%	351
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	51	150%	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	58	94%	62
	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	4	200%	2
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	11	69%	16
その他		・当社・代理店に寄せられた、上記区分に該当しないご不満	110	85%	130
合計件数			1,605	90%	1,793

## 2. 苦情の概況

- (1) 2007年8月は1,605件の苦情受付があり、前月との件数比較では、188件の減少（前月比90%）となりましたが、前年同月比では、112%（前年件数1,432件）となりました。これは、今年度より開始した「ご契約内容しっかり確認！！」運動において、ご契約時にお客さまのリスク状況、意向・ニーズの確認を行っているため、「契約・募集行為」区分内の「商品内容」に関する苦情（前年比540%の54件）、「帳票類」に関する苦情（前年比621%の87件）が増加したことが、要因となっています。今後も引き続き、ご契約締結時の丁寧な説明を心掛けてまいります。
- (2) 「保険金」に関する苦情は、前年比96%（613件）と、ほぼ前年同件数の苦情を受付けました。
- (3) なお、今回は3ヶ月ぶりの業務改善計画の実施状況報告となりますが、2007年6月・7月の苦情の受付状況については、既に弊社ホームページ上に開示しています。また、9月以降は、『苦情の定義』の明確化を図ってから1年が経過することもあり、特に前年対比にも視点をあてた分析をしていきます。

以 上