

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15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。

前回報告の本年1月をもって、業務改善計画に記載したすべての事項についての体制整備を完了しておりますが、今後も、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2008年3月までに18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、弊社の業務運営態勢の整備に反映させています。

（2）代理店とのコミュニケーション強化

2008年3月7日に当社グループ代理店会であるMSAの「全国MSA会長副会長会議」を開催し、会長副会長と当社経営陣が、お客さま基点をベースとした会社との一体取組みによる品質向上と成長の実現を目指すことを主眼とする2008年度の活動方針、および「MSA2010年ビジョン」について意見を交換しました。

また、2008年4月12日に全国の部支店MSA会長と当社経営陣が参加して「全国MSA総会」を開催し、3月7日に確認された2008年度の活動方針と「MSA2010年ビジョン」へ向けた活動のスタートが決議されました。

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

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、2008年3月までに累計1,435件(第三分野審査分科会で1,035件、総合審査分科会で400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。

保険金支払いに関するお客さまへの通知・説明の充実

2006年9月1日付で設置した「お客さまの声担当部」内の「支払相談室」の名称を、保険金支払いに関する一般的な照会・相談の窓口であることをより一層明確にするために2008年4月1日付けで「保険金支払相談室」に変更しました。

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、7～8月に引き続き、2008年1～2月も「コンプライアンス強化月間」を実施しました。また、専任講師派遣による代理店の業務運営見直しのための個別研修を実施していますが、2006年10月から2008年3月までの累計で、113部支店に所属の代理店で実施しました。

(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2008年2月までに計8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を踏まえ、取締役会あての各種提言を実施しました。

4．法令等遵守態勢の改善・強化

(1) 代理店向け「コンプライアンスニュース」の発行

2006年10月より、当社代理店向けイントラネットである代理店MS1を活用し、代理店向け「コンプライアンスニュース」を毎月発行していますが、2008年1月～2月のコンプライアンス強化月間では、強化月間での取組み事項や重要事項説明の重要性、情報漏えいなどをテーマに計8回発行しました。

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2008年1～3月に審査会を22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11回開催し、併せて122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55件、該当しないと判断した事案は67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（2008年1～3月）

対象商品	不払い判断事由	件数
第三分野商品	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。	11件
	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。	5件
	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)	2件
自動車保険 火災保険 傷害保険	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。	22件
	契約者の故意による事故が発生しているもの。	11件
	その他(通知義務違反、調査協力義務違反等)	16件
	(合計)	67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2008年1～3月に296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17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270件です。

別紙2 お客さまからの苦情受付状況（2008年2月分）

2008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	2月合計	前月比	前年比
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	114	136%	200%
	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	224	192%	415%
	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	95	127%	475%
	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	144	155%	294%
	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	30	150%	333%
	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	43	239%	148%
	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	41	205%	456%
帳票類（申込書、請求書、パンフレット等）	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	138	118%	1380%
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	65	181%	433%
	小計		894	154%	355%
契約の管理・保全・集金	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	460	151%	253%
	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	48	166%	300%
	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	225	182%	425%
	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	180	164%	300%
	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	13	118%	260%
	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	30	214%	333%
	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	96	200%	505%
小計		1,052	164%	306%	
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	198	125%	105%
	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	359	105%	150%
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	23	66%	74%
	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	91	136%	157%
	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	1	50%	25%
小計		672	111%	129%	
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	22	157%	314%
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	234	151%	279%
合計件数			2,874	144%	238%

2. 苦情の概況

- (1) 2008年2月は2,874件の苦情があり、前月との件数比較では、880件の増加(前月比144%)となり、前年同月比では、238%となりました。これは、昨年度より開始した「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「契約更改手続き」「募集行為」「帳票類」などに関する苦情が増加したことが主因となっています。
- (2) 「保険金」に関する苦情は、前月比111%、前年同月比129%と増加しています。
- (3) なお、2007年10月より3ヵ月ごとの業務改善計画の実施状況報告となっておりますが、月ごとの苦情の受付状況については、当社ホームページに開示しています。

以 上