

2008年7月18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16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。

既に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6月までに21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) 内部監査態勢の強化

2008年度実施の損害サポート拠点および営業拠点監査の実効性と効率性を高めるため、両部門に対する「内部監査マニュアル」を改定しました。お客さま対応管理や募集文書管理等に係わる監査項目の追加・拡充をはかり、新たに代理店対面監査の導入等を行いました。また、監査後のフォローアップの一層の強化を図りました。

2. 保険金支払管理態勢の強化等

(1) 保険金支払管理態勢の強化

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6月までに累計1,580件（第三分野審査分科会で1,112件、総合審査分科会で468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。

メディカルサポート室での事前確認

第三分野商品における始期前発病適用の適切性を確保するため、各保険金お支払センターで始期前発病不担保を適用すると判断した事案については、メディカルサポート室で必ず事前確認を行っていますが、2008年6月末までに累計で1,998件の事前確認を行いました。メディカルサポート室では、常駐顧問医の協力を得て当該保険金お支払センターの判断の適切性を判断するとともに、支払審査会への申請の要否について判定を行っています。

3. 契約者保護、契約者利便の強化

(1) 社員に対する業務運営状況モニタリングの実施

苦情発生、業務監査部指摘、不祥事件発生等の状況を踏まえ、問題のある部支店等に対してコンプライアンス部がモニタリングを実施することとしておりますが、2008年5月30日に営業部門および損害サポート部門を対象とするモニタリングについて部長チェックリストおよび課支社チェックリストを改定のうえ、2008年度における営業部門および損害サポート部を対象としたモニタリングの実施を開始しました。

(2) 苦情対応態勢の強化（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5月までに計9回開催しました。9回目の会議では、事務局よりISO10002自己適合宣言後の取組みについて報告を行うとともに、受付件数の多い苦情のうち証券未着に関する苦情に焦点を当て、改善に向けた具体的な意見交換を行いました。ISO10002自己適合宣言後の取組みについては、更なる苦情対応態勢の強化のために苦情対応プロセスのPDCAマネジメントサイクルが循環していることを客観的に示す目標（目標値）を設定すること、証券未着については、証券発行のあり方について検討することを2008年6月26日開催の取締役会あてに提言しました。

4. 法令等遵守態勢の強化

(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5月号においては、『全員が、全力でコンプライアンスに取り組む』を、6月号においては、『登録・届出に関するルールをマスターしましょう』をそれぞれ掲載しました。

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4～6月に審査会を23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12回開催し、併せて134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54件、該当しないと判断した事案は73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4～6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。	14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。	3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。	29件
	契約者の故意による事故が発生しているもの。	17件
	その他(通知義務違反、調査協力義務違反等)	8件
	(合計)	73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4～6月に257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12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240件です。

別紙2 お客さまからの苦情受付状況（2008年5月分）

2008年5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	5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	122	96%	165%
	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	335	109%	299%
	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	117	100%	177%
	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	197	93%	246%
	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	20	83%	222%
	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	37	103%	142%
	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	52	108%	743%
	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	119	94%	119%
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	29	104%	116%
小計			1,028	100%	206%
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	671	105%	233%
	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	72	120%	424%
	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	339	102%	413%
	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	283	114%	301%
	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	24	150%	300%
	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	27	87%	540%
	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	53	102%	221%
小計			1,469	107%	284%
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	257	115%	100%
	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	471	109%	134%
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	48	120%	130%
	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	102	115%	150%
	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	2	40%	67%
小計			880	111%	123%
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	30	143%	200%
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	279	98%	344%
合計件数			3,686	105%	202%

2. 苦情の概況

- (1) 2008年5月は、3,686件の苦情があり、前月との件数比較では、187件の増加(前月比105%)となり、前年同月比では、202%となりました。
- (2) 当社では、2008年5月(7月保険始期)より、自動車保険の新商品「GK クルマの保険」を発売いたしました。これまでの「満期日が近いのに満期案内が送付されて来ない」等の苦情への改善策として、新商品の発売にあわせ、お客さま宛てに確実な満期案内を行うよう従来の「代理店経由の案内」から「当社が直接満期案内を行う方法」に変更いたしました。その結果、「満期案内は送付されてきたが、代理店から連絡が遅い」等の新たな苦情もいただきました。
- (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