

2009年4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19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) 経営管理態勢の強化

月次での監査委員会の開催などを通じて、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、検証を継続しています。企業品質管理部、保険金支払業務審査部および支払審査会による業務運営の検証、お客さまの声の業務運営改善への活用など、当社の業務内容を検証し適切な運営を確保するための組織・制度は着実に成果を挙げてきています。

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、2009年3月までに累計1,975件（第三分野審査分科会で1,294件、総合審査分科会で681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。

始期前発病適用の適切性の確保

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全ての事案について、メディカルサポート室による事前確認を行っています。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を判定していますが、2009年3月末までに累計で2,830件の事前確認を行いました。

3. 契約者保護、契約者利便の強化

(1) 社員、代理店に対するコンプライアンス教育の強化

2008年7月～8月に続き、2009年1月～2月も「コンプライアンス強化月間」において社員・代理店向け一斉研修を実施しました。社員および代理店への一斉研修において代印・代筆、無断契約の根絶等を徹底しました。また、代理店登録事項等点検、代理店独自ホームページに関する点検等を実施し、その結果を踏まえた顧客対応を行いました。

(2) 営業部門、損害サポート部門でのモニタリングの実施

苦情発生、業務監査部指摘、不祥事案発生等の状況を踏まえ、コンプライアンス部による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を実施しています。2008年4月から2009年3月までに、85営業部支店、171営業課支社、12損害サポート部、14保険金お支払センターに対して実施しました。

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、代理店MS1(当社代理店向けイントラネット)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、2009年1月号では『法人代理店の役員の登録・届出に関するポイント』、2月号では『個人情報の徹底』などをそれぞれ掲載し、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2009年1～3月に審査会を19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を10回開催し、併せて105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27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（2009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。	5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。	8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)	9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。	24件
	契約者の故意による事故が発生しているもの。	9件
	その他(通知義務違反、調査協力義務違反等)	12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2009年1～3月に256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11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229件です。

別紙2 お客さまからの苦情受付状況（2009年2月分）

2009年2月のお客さまの声（苦情）の受付状況を以下の通りお知らせします。

1. お客さまの声（苦情）区分別の受付件数

お客さまの声（苦情）区分		代表的なお客さまの声（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	135	166.7 %	118.4 %
	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	280	94.9 %	125.0 %
	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	101	118.8 %	106.3 %
	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	173	100.0 %	120.1 %
	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	22	129.4 %	73.3 %
	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	15	93.8 %	34.9 %
	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	87	207.1 %	212.2 %
	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	68	100.0 %	49.3 %
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	53	203.8 %	81.5 %
小計			934	116.3 %	104.5 %
契約の管理・保全・集金	証券未着	・保険証券が届かないことへのご不満	228	109.1 %	88.7 %
	証券誤記	・保険証券の記載内容の誤りに関するご不満	302	111.0 %	148.8 %
	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	33	132.0 %	68.8 %
	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	278	109.4 %	123.6 %
	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	197	110.7 %	109.4 %
	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	19	158.3 %	146.2 %
	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	40	90.9 %	133.3 %
	その他	・上記に該当しない、契約の管理・保全・集金に関するご不満	80	93.0 %	83.3 %
小計			1,177	109.0 %	111.9 %
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	193	106.0 %	97.5 %
	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	491	118.3 %	136.8 %
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	46	131.4 %	200.0 %
	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	108	102.9 %	118.7 %
	帳票類	・保険金請求書、お支払いの案内ハガキ等、保険金支払いの帳票に関するご不満	9	225.0 %	(*)
	その他	・上記に該当しない、保険金に関するご不満	13	86.7 %	1300.0 %
小計			860	113.8 %	128.0 %
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	35	72.9 %	159.1 %	
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	262	140.9 %	112.0 %	
合計件数			3,268	113.7 %	113.7 %

(*)2008年9月1日より追加された区分のため、前年比は表示していません。

2. お客さまの声（苦情）の概況

(1) 2009年2月は3,268件のお客さまの声（苦情）を受け付けました。前月との比較では113.7%、前年との比較でも113.7%となりました。

(2) 前月比が増加した原因として、2008年12月下旬から保険期間が長期のご契約者さま宛てに「ご契約内容の確認書（年一回お知らせ）」を送付したこと、また確定申告の時期であることから、「年一回お知らせに関する照会」「控除証明書をきっかけにした照会」等が数多く寄せられ（ ） ことこのご照会の中に「契約内容が誤っている」「通知書の内容がわかりづらい」等のお客さまの声（苦情）が含まれていたことなどが挙げられます。

2009年2月のカスタマーセンター（お客さまデスク）の入電件数は前月比113.2%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、月ごとのお客さまの声（苦情）の受付状況については、当社ホームページに掲載しています。

以 上