

2009年7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20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6月までに累計2,082件（第三分野審査分科会で1,324件、総合審査分科会で758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6月末までに累計で3,105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

2009年1月～2月に続き、2009年7月～8月も「コンプライアンス強化月間」等において社員および代理店向けの研修を実施しています。社員および代理店向けの研修では、適正な保険募集管理・適正な保険契約管理に関するテーマを取り上げ、徹底を図っています。

#### (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。2009年度は、70営業部支店、125営業課支社、11損害サポート部、22保険金お支払センターに対してモニタリングを実施する計画としています。

### **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5月号では『代理店コンプライアンスガイドの改定について、個人情報管理について(ポットウイルスにご注意ください)、6月号では『「契約引受」に関するルール(契約意思確認)、法人代理店の役員交替に伴う無届募集等の防止について』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2009年4～6月に審査会を14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12回開催し、併せて98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20件、該当しないと判断した事案は74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。	4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。	4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)	6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。	38件
	契約者の故意による事故が発生しているもの。	12件
	その他(通知義務違反、調査協力義務違反等)	10件
	(合計)	74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4～6月に275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16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250件です。

## 別紙2 お客さまからの苦情受付状況(2009年5月分)

2009年5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. 受付区分別の件数

お客さまの声(苦情)の区分		代表的なお客さまの声(苦情)の概要	件数	前月比	前年同月比
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	83件	60.1%	68.0%
	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	279	90.0	83.3
	募集行為	・ご契約手続き、契約締結時の告知事項などに関するご不満	86	84.3	73.5
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	・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	91.1	87.8
	契約の引受(見合わせ・制限等)	・ご契約に際しての引受条件、制限に関するご不満	26	144.4	130.0
	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	12	46.2	32.4
	接客態度	・契約・募集手続きの際のマナーに関するご不満	74	127.6	142.3
	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	65	114.0	54.6
	その他	・上記に該当しない、契約・募集行為に関するご不満	41	87.2	141.4
<b>小計</b>			<b>839</b>	<b>88.7</b>	<b>81.6</b>
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	240	108.6	60.3
	証券誤記	・保険証券の記載内容の誤りに関するご不満	366	89.7	134.1
	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	39	130.0	54.2
	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	319	91.1	94.1
	解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	・解約時の事務手続きに関するご不満	239	107.7	84.5
	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	86.4	79.2
	接客態度	・ご契約の管理・保全手続きの際のマナーに関するご不満	47	114.6	174.1
	その他	・上記に該当しない、ご契約の管理・保全・集金に関するご不満	71	88.8	134.0
<b>小計</b>			<b>1,340</b>	<b>97.5</b>	<b>91.2</b>
保険金	示談(認定)金額	・お支払いする保険金の金額に関するご不満	158	73.8	61.5
	処理遅延・処理方法	・ご請求手続きの案内方法、連絡遅延、説明不足等に関するご不満	528	110.5	112.1
	有無責	・保険金が支払われないことへのご不満	46	124.3	95.8
	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	117	102.6	114.7
	帳票類	・保険金請求書、支払案内ハガキ等、保険金支払帳票に関するご不満	20	111.1	(*)
	その他	・上記に該当しない、保険金に関するご不満	14	93.3	700.0
<b>小計</b>			<b>883</b>	<b>100.8</b>	<b>100.3</b>
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	27	77.1	90.0
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	216	90.0	77.4
<b>合計</b>			<b>3,305件</b>	<b>95.2%</b>	<b>89.7%</b>

(\*)2008年9月1日から追加された区分のため、前年同月比は表示していません。

## 2. 概況

### (1) 受付件数

2009年5月は3,305件のお客さまの声(苦情)を受付けました。前月との比較では95.2%、前年同月との比較では89.7%となりました。

### (2) 主な特徴

お申し出を多くいただいた区分は、以下のとおりです。

大区分	中区分	件数(件)	前月比(%)	前年同月比(%)
契約・募集行為	契約更改手続き	279	90.0	83.3
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	173	91.1	87.8
契約の管理・ 保全・集金	証券未着	240	108.6	60.3
	証券誤記	366	89.7	134.1
	異動	319	91.1	94.1
	解約	239	107.7	84.5
保険金	示談(認定)金額	158	73.8	61.5
	処理遅延・処理方法	528	110.5	112.1

### (3) 主な原因

「契約更改手続き」「契約内容・条件などの説明不足・誤り」区分が前月比、前年同月比ともに減少しました。これは、自動車保険にご加入のお客さまに直送する満期案内について、満期日をお知らせするだけでなく、ご継続プラン(お見積もり)も掲載することを5月発送分(7月満期分)から開始したことから、その効果が表れたものと思われます。

「証券未着」区分は、前年同月比では60.3%と大幅に減少しました。「宛先不明」となった契約の更改時における確認強化などの対策の効果が引き続き表れているものと思われます。

(4) 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