

2008年10月15日
東京海上日動火災保険株式会社

業務改善計画の実施状況について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 隅 修三）は、2007年4月13日付で金融庁に提出した業務改善計画の進捗・改善状況について3カ月毎に公表することとしております。

本日は前回の公表（7月13日時点）以降、3カ月間の進捗・改善状況についてお知らせいたします。

業務改善計画で定めた124の改善策につきましては、10月1日以降、すべての改善策を実施済みで、かつその大半で改善効果を確認しております。

当社といたしましては、今後ともPDCAサイクルの持続的な取り組みを通じて改善策の実効性を一層高め、適正な業務運営の徹底に取り組んでまいります。

I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

1. 「業務品質改善委員会」の開催

適正な業務運営の徹底を図るため設置している「業務品質改善委員会」においては、「消費者の視点」による業務品質向上を目的として、昨年7月より消費者代表2名を社外委員としていますが、新体制による7回目の「業務品質改善委員会」を9月30日に開催し、内部管理態勢の一層の強化、「お客様の声」に基づく商品等の改善に向けた対応（業務改善サイクル）、「安心品質」の確立に向けた取り組みの進捗状況等につき、活発な論議を行いました。

2. 「コンプライアンス委員会」の開催

「社外の視点」による会社施策の点検・監視、提言機関として設置している「コンプライアンス委員会」についても、社外委員の委員長のもと業務改善計画の進捗状況の確認を行う等けん制機能の発揮に努めており、定例の委員会や持ち回り審議形式の委員会等これまでに新体制による「コンプライアンス委員会」を11回開催しています。直近では10月3日に同委員会を開催し、内部管理態勢の一層の強化等を議題とした活発な論議を行いました。

3. 内部管理態勢の一層の強化

(1) 取締役会の一層の機能発揮等

取締役会の一層の機能発揮と経営企画部の内部統制統括機能強化を目的として、経営企画部長の職務に「取締役会および取締役会委員会の事務局」を追加し、取締役会事務局に関する業務を従来の法務部に加えて経営企画部で分掌することとしました。

（10月より実施）

(2) 事務リスクの管理徹底

お客様に提供する商品・サービスの一層の品質向上を目的として、業務品質向上の必須条件である事務リスクの管理徹底を図ります。具体的には、事務リスク管理の統括業務を従来リスク管理部から最終的な業務品質の統括部である業務品質改善部に移管し、部門間の横串機能を発揮した事務リスクの管理を実現します。(10月より実施)

II. 保険金支払管理態勢の改善・強化

1. 第三分野商品および付随的な保険金に係る保険金支払管理態勢の整備

(1) 第三分野商品に係る保険金支払管理態勢等の見直し

第三分野商品に関し、保険金支払事案および支払いを行わなかった事案の適否について、保険金支払管理部門による事後(全数)点検を、昨年8月より継続して行っています。点検の中で確認された留意点等については、保険金支払部門にフィードバックを行う等品質の向上に努めています。また点検結果につきましては、定期的に公表しています。

(2) 保険金支払に係る再審査・事後検証機能の強化

機能拡充を目指し昨年7月よりお客様の声部にて一元的に対応している、「再審査委員会」および「損害サービス審査会」の実施状況は別紙1の通りです。

(3) 支払業務プロセスにおける網羅的な再発防止策の実施

個人財産総合保険(「補償パターン」を選択してご加入いただく火災保険)について、自動車保険と同様、「事故受付通知」に同封して「補償内容に関するご案内」(補償パターンごとにお支払いの対象となる保険金をご案内する冊子)の発送を開始しました。(10月より実施)

III. 契約者保護、契約者利便の改善・強化

1. 新商品発売時等における保険募集人教育の徹底

新商品発売時や商品改定時における研修受講を当該商品を販売する全保険募集人に義務付ける(当社独自の販売資格制度の一部を構成する)制度を構築し、7月の自動車保険商品改定から適用を開始しています。(1月より実施)

2. 損害保険募集人試験更新制度の導入

日本損害保険協会の資格試験制度である「損害保険募集人試験」について、6月実施の試験より更新制度が導入されていますが、当社においては全募集人に対して本資格取得を必須化しています。(6月より実施)

3. 当社独自の販売資格制度の構築

当社の商品・サービスに関する品質基準である「安心品質」を実現しうる募集人育成の観点から、商品・サービス等の業務知識や税務・法務等の周辺知識等に関する幅広い募集人教育プログラムとして「東京海上日動アカデミー」を展開しています。また、募集人が必ず習得しなくてはならない基本的な商品知識については、必須プログラムとして、日本損害保険協会が11月より実施する5年更新の「保険商品教育制度」と連動した当社独自の販売資格制度を構築しました。（6月に自動車保険、9月に火災保険のプログラムをスタートさせています。）

（6月より順次実施）

4. 「お客様の声」対応研修の実施

「お客様の声」対応態勢強化のため、社員の階層別研修等で「『お客様の声』対応受付実務研修」を実施しています。昨年8月以降、本店内の「お客様の声部」に設置したモニタリングルーム等で、実際の「お客様の声」をお聴きする研修を以下の階層別研修等受講対象者に対して実施しています。2007年度 of 受講者数は1,715名、2008年度も新入社員研修を中心に1,553名が既に受講しています。今後も各種の階層別研修で実施していきます。

- （1）新任部店長研修
- （2）新任リーダー研修
- （3）新任Ⅲ等級研修
- （4）新任Ⅱ等級研修
- （5）新入社員研修
- （6）その他

5. 「お客様の声」に関する透明性の向上

「お客様の声」に関する透明性をより一層向上させるため、昨年7月より以下の内容を定期的に公表しています。

- （1）「再審査委員会」および「損害サービス審査会」における審査実施状況（別紙1）。
- （2）2008年度第1四半期「お客様の声」（別紙2）。
- （3）「お客様の声」に基づく改善事例（別紙3）。

以 上

1. 「再審査委員会」および「損害サービス審査会」における審査実施状況

2008年度7月～9月の審査件数は339件であり、審査の結果を踏まえお支払いを行った件数は12件、お支払いとならなかった件数は327件です。

<審査件数>

単位：件

	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
2006年度	(2006年10月から実施)		14	33
2007年度	66	293	456	374
2008年度	405	339	—	—

2. 主な審査事案

保険の種類	判断のポイント	事案概要と審査結果
家族傷害保険	後遺障害等級について	ベッドから転落し、手関節等を骨折された被保険者から、後遺障害保険金のご請求をいただきました。ご提出いただいた後遺障害診断書には十分な記載がなかったため、あらためて主治医へ確認した結果、手関節に相当程度の可動域制限が認められたため機能障害第12級相当をお支払いすることとしました。
普通傷害保険	急激かつ偶然な外来の事故について	ご自宅の近くで倒れてお亡くなりになっていた被保険者のご遺族から、保険金のご請求をいただきました。被保険者に外傷はなく、内因性疾患による死亡との医師の所見もあることから、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。
自動車保険 (自損事故傷害保険)	事故と死亡の因果関係について	自動車走行中の追突事故により、腰部、下肢を打撲された被保険者が、事故から約1年後に「大動脈瘤破裂」によりお亡くなりになりました。事故と死亡の因果関係は認められないとの医師の所見もあることから、死亡保険金のお支払いに該当しないと判断しました。

2008年度第1四半期「お客様の声」

お客様の声区分	代表的な事例	2008年4月～6月		ご参考	
		件数	構成割合	2007年度4月～6月	
ご不満	【商品・サービス】				
	商品・サービス 関連	証券・パンフレットの内容が わかりにくい	591	3.8%	445
	商品・パンフレッ ト関連	商品・サービスの改善要 望など	450	2.9%	251
	小計		1,041	6.7%	696
	【お引受け:ご契約手続き】				
	ご契約の継続 手続	継続案内のご送付遅延な ど	1,007	6.4%	629
	ご契約内容の 説明	ご契約内容のご説明不足 など	2,462	15.7%	1,435
	小計		3,469	22.1%	2,064
	【お引受け:ご契約の管理】				
	証券不備	証券内容の記載誤り	1,050	6.7%	294
	証券未着	証券の送付遅延	442	2.8%	227
	変更手続き	変更手続きの遅延など	1,102	7.0%	764
	口座振替	口座振替ができなかった など	653	4.2%	180
	小計		3,247	20.7%	1,465
	【お引受け:対応・マナー】				
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,334	8.5%	265
	【お引受け:その他】				
	上記に該当しないお引受けに関するもの		1,433	9.2%	395
	小計		9,483	60.5%	4,189
	【保険金お支払い:保険金お支払い】				
	連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手 続きについての説明不足	2,211	14.1%	1,680
	お支払額	保険金のお支払につい ての説明不足	946	6.0%	687
	お支払の可否	お支払いの可否	152	1.0%	135
	小計		3,309	21.1%	2,502
	【保険金お支払い:対応・マナー】				
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	486	3.1%	303
	【保険金お支払:その他】				
上記に該当しないお支払いに関するもの		528	3.4%	120	
小計		4,323	27.6%	2,925	
【個人情報に関するもの】					
【その他】		64	0.4%	76	
【その他】		751	4.8%	209	
ご不満合計		15,662	100.0%	8,095	
ご要望		2,293	—	0	
お褒め		1,478	—	759	
合計		19,433	—	8,854	

「お客様の声」に基づく改善事例

改善概要	お客様の声	改善内容
申込書への前年同条件の表示	更新時の申込書に「前年同条件」を表示しないのはおかしい。これだけ説明責任を求められている状況下、前年同条件での保険料を提示した上で、他のプランを提案して欲しい。 (お客様からのご意見)	2008年7月に商品改定した自動車保険におきまして、更新のご案内が始まった5月より、原則として「前年類似プラン」を更新申込書に表示する様に改善しました。 (2008年5月より実施)
事故時レッカー費用のレッカー可能範囲の拡大	事故時レッカー費用について、現在は「事故地最寄りの修理工場まで」という制限があるが、「居住地最寄りの修理工場まで」にして欲しい。 (当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)	2008年7月に商品改定した自動車保険におきまして、従来の「ロードアシスト」をバージョンアップした「選べるロードアシスト」をご提供しております。 「選べるロードアシスト」では、1回の車両損害について10万円を限度に車両搬送費用をお支払いします。この限度額内であれば、お客様のご希望される修理工場までの搬送が可能となります。 (2008年7月より実施)
(長期自動車保険の)保険料振替案内ハガキへの契約情報の表示	保険料振替案内ハガキが届いたが、自動車保険と証券番号の記載のみで、車名が入っておらず、どの契約分かわからない。車名等契約を特定しやすい情報を記載して欲しい。 (お客様からのご意見)	保険料振替案内ハガキのレイアウトを変更し、登録番号(登録番号の情報が無い場合には車台番号)を印字する様にしました。 (2008年5月より実施)

以上