

2009年7月13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・実施状況およびそれによる改善状況について、本日、5回目の報告書を提出いたしました。

業務改善計画の進捗・改善状況につきましては、2007年7月13日に行った1回目の報告書提出以降、6カ月毎に金融庁に報告書を提出、また、3カ月毎に公表を行うこととしております。

本日は今回提出した報告書の内容のうち、前回の4月の公表以降、3カ月間の進捗・改善状況等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、2008年10月1日以降、すべての改善策を実施済みで、かつそのすべての項目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全力で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、2007年7月より消費者代表2名を社外委員としていますが、これまでに新体制による「業務品質改善委員会」を9回開催しています。直近で開催した本委員会では、当社独自販売資格制度の現状と課題、募集品質を一層向上させるための保険契約更新手続き等のあり方、「お客様の声」に基づく商品・サービスの改善に向けた対応、業務改善計画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19回開催しています。直近で開催した持ち回り審議形式の委員会では、業務改善計画の進捗状況に関する点検および確認等を行いました。

### 3. 「『仕事のやり方』抜本改革」プロジェクトによる改善

商品・事務・システム等についてお客様の視点で抜本的に見直し、新しい業務プロセスを構築する「『仕事のやり方』抜本改革」プロジェクトの第一弾商品として、2008年7月に自動車保険の新商品を発売しました。

その自動車保険が7月以降に満期を迎えますが、ご契約の更新手続きについて、「早期」に「しっかり」とお客様にご案内し、安心してご契約手続きをしていただくためのしくみ「しっかり更新サポート（保険契約の更新に関する特約に基づく対応）」がスタートしました。

### 4. 機構改革によるガバナンス態勢の強化（7月より実施）

#### （1）「品質改善部」の設置

業務改善計画の進捗管理、「お客様の声」の収集・分析、保険金支払業務審査および募集文書管理等のモニタリング機能を一元化するとともに、同部が事務局となって開催する「品質改善・コンプライアンス委員会（下記（3）ご参照）」における社外の視点を強化し、業務運営全般の適切性についての検証（けん制）機能の一層の強化を図ります。

#### （2）「ビジネスプロセス改革部」の設置

お客様起点で会社全体の業務プロセスを見直し、お客様と会社との接点における快適性を向上することにより、「お客様価値向上」を実現します。また、業務プロセスの簡素化・効率化・標準化等の観点から見直しを行い、「安心品質の実現」と「付加価値の提供」に向けた業務プロセスの改革を行います。

#### （3）「品質改善・コンプライアンス委員会」、「ビジネスプロセス改革委員会」の設置

「業務品質改善委員会」と「コンプライアンス委員会」を統合し、「品質改善・コンプライアンス委員会（取締役会委員会）」を設置します。統合にあたっては、これまで「業務品質改善委員会」が担ってきた「安心品質」の確立、商品開発改定の審査等の業務執行を方向付ける機能を切り離し、執行から独立した立場を明確にします。業務執行を方向付ける機能は、「ビジネスプロセス改革委員会（経営会議委員会）」を設置し、業務プロセス改革の継続的実行を図ります。

## **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、2007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) 自動車保険の保険金請求に関する確認

自動車保険では、保険金をお支払いすることによって次年度契約のノンフリート等級（割引・割増）が変更となり、その結果、保険料に変動が生じる場合があります。そこで、3月より自動車保険の事故受付後、当社からお客様に送付する資料（「補償内容に関するご案内」）を改定し、保険金請求に伴う次年度契約のノンフリート等級（割引・割増）適用に関する説明等を追記しました。これと併せて、保険金請求を行わない場合のお客様の意志・理由の確認、記録に係る全店への再徹底を行っていますが、4月および5月に実施した全店におけるサンプリング点検においても、確認等の徹底が図られていることを確認しました。

(3) 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2007年7月よりお客様の声部で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」における審査実施状況は **別紙1** の通りです。

### **Ⅲ. 契約者保護、契約者利便の改善・強化**

#### **1. 代理店モニター制度の拡充と消費者モニター制度の構築**

代理店に寄せられる「お客様の声」に基づいた業務品質向上を図るために、2007年度から「代理店モニター制度」を実施しています。2008年度はモニター代理店数を拡大し、約500件の提言を受け付け、業務品質の向上に役立てています。

また、「消費者モニター制度」では、消費者モニター6名を交えた「フィルタリング会議」を月2回、「アドバイザー会議」を月1回開催しており、消費者モニターからの有益な意見を各種改善策に反映しています。

#### **2. 「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、2007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「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

2009年度4月～6月の審査件数は397件であり、審査の結果を踏まえお支払いを行った件数は13件、お支払いとならなかった件数は384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	403	385
2009年度	397	—	—	—

## 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
自動車保険 (人身傷害保険)	飲酒運転について	センターラインを越えて対向車と正面衝突し、運転していた被保険者がお亡くなりになった事故で、ご遺族から保険金の請求をいただきました。事実確認の結果、事故当時に被保険者が相当程度の飲酒をされていたことが判明しましたので、保険金お支払いに該当しないと判断しました。
家族傷害保険	事故と死亡の因果関係について	自宅で転倒し右大腿骨を骨折した被保険者が4ヶ月後に急性心不全でお亡くなりになった事案で、ご遺族から保険金の請求をいただきました。骨折については順調に回復しており、転倒事故と死亡の間に因果関係が認められませんでしたので、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 (搭乗者傷害保険)	後遺障害等級について	バイク運転中に転倒して脳挫傷等の傷害を被り、高次脳機能障害を残した被保険者から保険金の請求をいただきました。高次脳機能障害の後遺障害等級に関しては、当初第5級と判断していましたが、新たに提出いただいた診断書等によれば、就労が困難と認められましたので、第3級に該当するものと判断しました。

## 2008年度「お客様の声」

お客様の声区分	代表的な事例	2008年4～6月	2008年7～9月	2008年10～12月	2009年1～3月	2008年度		ご参考	
		件数	件数	件数	件数	件数	構成割合	2007年度	
ご不満	【商品・サービス】								
	証券・パンフレット関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	722	715	697	804	2,938	3.6%	3,697
	商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	604	937	1,172	1,418	4,131	5.1%	3,471
	小計:商品・サービス合計		1,326	1,652	1,869	2,222	7,069	8.8%	7,168
	【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	1,307	1,371	1,511	1,380	5,569	6.9%	3,258
	ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	2,575	2,804	3,325	4,372	13,076	16.2%	8,404
	小計		3,882	4,175	4,836	5,752	18,645	23.1%	11,662
	【お引受け:ご契約の管理】								
	証券不備	証券内容の記載誤り	1,209	1,894	2,010	2,765	7,878	9.8%	1,825
	証券未着	証券の送付遅延	533	610	544	526	2,213	2.7%	1,018
	変更手続き	変更手続きの遅延など	1,281	1,416	1,457	1,564	5,718	7.1%	4,851
	口座振替	口座振替ができなかったなど	709	1,215	1,682	1,325	4,931	6.1%	803
	小計		3,732	5,135	5,693	6,180	20,740	25.7%	8,497
	【お引受け:対応・マナー】								
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,889	2,041	2,483	2,363	8,776	10.9%	2,492
	【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		175	286	329	363	1,153	1.4%	640
	小計:お引受け合計		9,678	11,637	13,341	14,658	49,314	61.1%	23,291
	【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	2,445	3,005	3,810	4,127	13,387	16.6%	8,732
	お支払額	保険金のお支払いについての説明不足	950	1,045	1,460	1,514	4,969	6.2%	2,972
	お支払の可否	お支払いの可否	162	196	211	272	841	1.0%	532
	小計		3,557	4,246	5,481	5,913	19,197	23.8%	12,236
	【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	656	610	886	835	2,987	3.7%	1,463
	【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		114	155	131	136	536	0.7%	223	
小計:保険金お支払い合計		4,327	5,011	6,498	6,884	22,720	28.1%	13,922	
【個人情報に関するもの】		64	98	108	105	375	0.5%	316	
【その他】		267	289	421	283	1,260	1.6%	737	
ご不満合計		15,662	18,687	22,237	24,152	80,738	100.0%	45,434	
ご要望		2,293	3,883	5,846	5,380	17,402	—	—	
お褒め		1,478	1,863	2,767	3,021	9,129	—	3,791	
合計		19,433	24,433	30,850	32,553	107,269	—	49,225	

### 「お客様の声」に基づく改善事例

改善事項	お客様の声	改善内容
<p>請求書払方式（*）における請求書フォームの変更</p> <p>（*）法人のお客様向けのキャッシュレスによる保険料支払方法</p>	<p>「請求書を受け取ったが、請求書であることがわかりづらく単なる「保険料お振込みのご案内」と誤解しやすい。</p> <p>自動作成される書類とのことであるが、請求書に相応しいフォームに変更すべきではないか。」</p> <p style="text-align: right;">（お客様からのご意見）</p>	<p>各種記載内容・レイアウトの変更とともに「保険料のお振込みのご案内 兼請求書」として、請求書に相応しいフォームに変更しました。</p> <p style="text-align: right;">（2009年3月より実施）</p>
<p>申込書の文字サイズの改善</p>	<p>「申込書に印字されている、契約者情報（住所・氏名）の文字サイズが小さく見づらい。</p> <p>文字サイズを拡大するべきではないか。」</p> <p style="text-align: right;">（お客様からのご意見）</p>	<p>契約者情報の文字数に応じて文字サイズが自動調整されるしくみとしており、結果として小さくなってしまいうケースが生じておりました。</p> <p>しくみの機能改善により、文字サイズを拡大しました。</p> <p style="text-align: right;">（2009年6月より実施）</p>

以 上