

2006年9月29日  
東京海上日動火災保険株式会社

## 付随的な保険金の支払漏れに関する検証結果等と 再発防止に向けた各種取り組みの進捗状況について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原 邦夫）は2005年11月25日付業務改善命令に基づき、金融庁に業務改善計画書を提出し、受理いただいております。今般、業務改善計画に基づき実施した付随的な保険金の支払漏れに関する検証結果等についてご報告申し上げます。また、検証結果も踏まえた再発防止に向けた各種取り組みの進捗状況を合わせてご報告申し上げます。

保険金のお支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず付随的な保険金のお支払い漏れが発生したこと、並びにそれに伴い金融庁より保険業法に基づく行政処分（業務改善命令）を受けましたこと、更に業務改善計画に従い実施した検証により追加対応を要することが判明したことについて、皆様方に多大なるご迷惑をおかけいたしました。ここに改めて深くお詫び申し上げます。

今後も引き続き再発防止に向けた各種取り組みを推し進め、「お客様にお支払いの対象となる保険金を漏れなくご案内し、漏れなくお支払いする」という基本姿勢を徹底してまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### 検証結果等

#### I. 検証結果

当社は、業務改善計画に従い調査を行った結果、お客様への追加対応が必要であることが判明しました。保険金毎の件数・金額詳細につきましては別紙1をご参照ください。

#### II. 追加対応に至った主な理由

##### 1. 対人賠償責任保険の臨時費用保険金

臨時費用保険金の認定について、実務取り扱いを変更するとともに、漏れなくお支払いをするようシステム手当てを実施しましたが、徹底が不十分でありました。

##### 2. その他の保険金

(1) 内部監査部門の指摘等に基づき、支払管理部門で調査を行ったところ、以下の原因により調査対象データに一部抽出漏れが生じていました。

- ・ 対象となる保険金等の選定
- ・ データベースから調査対象事案を抽出する要件の設定
- ・ システムにおけるプログラム設定

- (2) 昨年の調査において、事案を振り分けする際の判断誤りにより、本来追加でお支払いの対象となる事案を、お支払い不要と判断していた事案がありました。
- (3) お客様が保険金の受領を辞退されたという点を確認済みの事案についても、再度、お客様に保険金ご請求の意思確認を行った結果、保険金のご請求をいただいた事案がありました。
- (4) お客様が法人の場合で、一旦保険金は請求されないとの意思表示があった件につき、窓口担当の方が変更されたため、再度、お客様の保険金ご請求の意思確認を行った結果、保険金のご請求をいただいた事案がありました。
- (5) 自動車保険の各種保険金の組み合わせについても追加調査することとしました。

### 業務改善計画書の進捗状況

当社は業務改善計画書に従い、以下の観点から再発防止に取り組んでおります。具体的な進捗状況は別紙2を、全体像は別紙3をご参照ください。

#### I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

- 1. 付随的な保険金の支払漏れが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する体制の整備
- 2. 付随的な保険金の支払状況についても、適切に点検・内部監査等が実施されるとともに、その結果が経営陣に報告され、問題を認識した場合に、速やかに業務運営全般を是正する態勢の構築

#### II. お客様に対する説明態勢の見直し・整備

- 1. パンフレット等の資料について、お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと
- 2. お客様にご案内する保険金請求書等の書面について、保険金をご請求いただく事案が発生した際に、お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかをご案内できるものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

#### III. 商品開発態勢の見直し・整備

商品発売及び改定前に、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門その他関連部門相互における、保険金の支払漏れが生じないための連携体制の構築（例えば、上記II. 及び下記IV. において掲げた点等、商品発売前に検討すべき具体的な項目の整理を含む）

#### IV. 支払管理態勢の見直し

- 1. 保険金支払に関するシステム対応の実施
- 2. 帳票、規定・マニュアル、その他の書式の見直し

3. 支払事務関係者に対する教育・研修の徹底
4. お客様から過去の保険金の支払漏れに係る照会が行われた場合、速やかに対応を行うことができる体制の整備、並びに、保険会社として過去の保険金の支払い漏れの遺漏がないように検証できる体制の整備

#### 業務改善計画書策定以降に新たに決定・実施している再発防止策

##### I. 内部監査専任担当役員の配置

内部管理態勢の強化を目的として、2006年10月1日付で副社長を内部監査専任（他の執行部門と兼務しないで担当すること）とします。

##### II. 取締役会委員会「業務品質改善委員会」の設置

適正な業務運営の徹底に向けて、部門横断でスピーディーに課題解決に取り組むため、社長を委員長とする取締役会委員会「業務品質改善委員会」を2006年9月1日付で設置しました。

（なお、事務局として経営企画部内に新たに「業務品質改善室」を設置しました。）

##### III. 「お客様の声室」の設置

お客様からの苦情・ご要望などを収集・分析、再発防止策の立案・推進を強化していくため、2006年10月1日付で「お客様の声室」を設置します。

##### IV. 「損害サービス審査会（第三者審査会）」「再審査請求制度」「保険金請求ご相談コーナー」の設置

保険金支払い態勢の強化を目的として、より透明性の高い審査を実施するために、2006年10月1日付で社外委員（医師、弁護士、有識者）から構成される「損害サービス審査会（第三者審査会）」を設置します。あわせて、後遺障害等級・有無責等の判断に関するお客様からの不服申し立てに対応する「再審査請求制度」を新設するとともに、カスタマーセンター内に「保険金請求ご相談コーナー」を設置し、専門スタッフがお客様からの保険金支払いに関するご照会・苦情にお応えしていく態勢といたします（「保険金請求ご相談コーナー」につきましては、要員の手配ができ次第速やかに設置いたします）。

##### V. 適正な業務運営を更に徹底していくにあたっての要員の配置

保険金支払の一層の適正化のため、約300名の要員増強を行ないます。

#### 役職員の処分

今般の付随的な保険金の支払漏れに関し、業務改善計画に従い実施した調査等により追加対応を要することが判明したことに伴い、経営として会社全体に係わる重大な問題と受け止め、厳正なる役職員の追加処分を行います。

本件に関するお客様からのお問い合わせ窓口

フリーダイヤル 0120-522-375

受付時間 午前9:00～午後5:00 (土・日・祝を除く)

ホームページ <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

以上

2006年9月29日現在の状況 別紙1

保険種目		05.11.24公表数字		今回の調査結果		左記合計		ご参考		
		追加支払対象件数(件)	追加支払対象金額(千円)	追加支払対象件数(件)	追加支払対象金額(千円)	追加支払対象件数(件)	追加支払対象金額(千円)	対象事故発生件数(件)	追加支払発生率(%)	
自動車	車両	全損時諸費用保険金	790	50,556	542	39,047	1,332	89,603	2,521,774	0.053
		修理時諸費用保険金	821	36,351	343	15,108	1,164	51,459		0.046
		車両損害に関する代車費用保険金(修理期間定額払)	9,146	253,991	755	15,792	9,901	269,783		0.393
		盗難に関する代車費用保険金	731	54,936	1,529	91,542	2,260	146,478		0.090
		その他	0	0	37	4,475	37	4,475		0.001
	搭乗者傷害	◎人身傷害補償のお支払あり	115	7,836	4,978	531,185	5,093	539,021	407,770	-
		◎同乗者の対人賠償のお支払あり	0	0	4,113	828,034	4,113	828,034		-
		◎自損事故傷害のお支払あり	0	0	9	875	9	875		-
		◎無保険者傷害のお支払あり	0	0	3	11,658	3	11,658		-
	対物	臨時費用担保特約保険金	44	450	1,144	21,250	1,188	21,700	2,896,133	0.041
	対人	臨時費用保険金	68	1,150	18,284	265,910	18,352	267,060	414,748	4.425
	人傷	臨時費用保険金	6	170	1,900	35,310	1,906	35,480	71,998	2.647
		重度後遺障害特別保険金	12	10,350	5	5,000	17	15,350		0.024
		介護費用保険金	17	63,518	3	6,950	20	70,468		0.028
		◎無保険車傷害のお支払あり	0	0	0	0	0	0		-
	自損事故	介護費用保険金	6	16,500	2	7,000	8	23,500	13,472	0.059
		◎搭乗者傷害のお支払あり	0	0	8,519	964,708	8,519	964,708		-
	無保険	◎人身傷害補償のお支払あり	0	0	48	81,131	48	81,131	-	-
	その他		0	0	137	1,840	137	1,840	16,952	0.808
	小計		11,756	495,807	42,351	2,926,815	54,107	3,422,622	6,342,845	0.853
火傷新	火災	臨時費用	1,268	82,919	1,268	98,366	2,536	181,285	382,834	0.662
		価格協定特約特別費用	17	16,651	25	20,452	42	37,103		0.011
		新価差額費用	787	109,865	205	22,804	992	132,669		0.259
		その他	22	1,168	28	5,932	50	7,100		0.013
	新種	臨時費用	1,309	50,234	258	27,562	1,567	77,796	938,699	0.167
		災害付帯費用(労災総合)	18	5,341	16	3,450	34	8,791		0.004
		その他	257	17,476	296	20,035	553	37,511		0.059
	傷害	後遺障害追加支払特約	330	389,069	60	85,356	390	474,425	2,264,870	0.017
		入院一時金	808	34,821	223	6,917	1,031	41,738		0.046
		入院保険金・手術保険金の対象日数延長	11	1,176	42	3,411	53	4,587		0.002
		倍額支 入院・通院7日、14日	17	452	0	0	17	452		0.001
		顔面	268	11,497	137	5,119	405	16,616		0.018
		その他	254	77,635	169	69,806	423	147,441		0.019
	小計	5,366	798,304	2,727	369,210	8,093	1,167,514	3,586,403	0.226	
その他		641	24,457	302	8,673	943	33,130	184,886	0.510	
合計		17,763	1,318,568	45,380	3,304,698	63,143	4,623,266	10,114,136	0.624	

◎は自動車保険の各種保険金の組み合わせ

## 業務改善計画書の進捗状況

### I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

#### 1. 付随的な保険金の支払漏れが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する体制の整備

今般の付随的な保険金の支払漏れについて、経営陣が先頭に立って、「お客様に、お支払い対象となる保険金を漏れなくご案内し漏れなくお支払いする」といった保険会社としての基本姿勢を、（年2回の定時・臨時の）部店長会議や中期計画策定など、あらゆる機会を通じて繰り返し再徹底するとともに、以下のとおり関与していきます。

##### （1）業務改善計画策定への経営陣の関与

本改善計画については、支払管理態勢のみならずお客様に対する説明態勢や商品開発態勢等の全般についての見直しを行い、その内容についてはコンプライアンス委員会の社外委員の提言を踏まえた、経営陣による以下のプロセスを経て策定いたしました。

- ・コンプライアンス委員会社外委員からの意見聴取（2005年12月21日～22日実施）
- ・取締役会での論議（2005年12月26日実施）
- ・常務執行役員以上の全役員による集中論議（2005年12月29日実施）

##### （2）適正な業務運営態勢整備への経営陣の関与

今後、経営陣は「お客様に対する説明態勢」、「保険金の支払管理態勢」、「商品開発態勢」、「苦情への対応態勢」の各段階においてその状況を確認していきます。

###### a. お客様に対する説明態勢ならびに保険金の支払管理態勢

募集時における適切な説明に加え、保険金をお支払する事案ごとに個別具体的な案内状況ならびに付随的な保険金の支払状況を「サービス部点検」や「コンプライアンス部での点検」による点検結果および「内部監査部による監査」結果に基づき経営会議等に報告していきます（2006年4月から実施）。

加えて、保険契約者等の利益に重大な影響を与える「損害サービス業務の一般的処理方針、支払基準」の改廃や、訴訟事案、保険金の支払い件数、ノークレーム件数等についても、今後経営会議等に報告していきます（2006年8月から実施）。

###### b. 商品開発態勢

経営会議委員会である「商品開発改定委員会」における検討結果を踏まえて、保険金支払に係わるシステム対応、保険引受リスク、契約に係わる事務システムリスク、さらには「お客様や代理店から見て適切な商品となっているか」等といった点を確認し論議を行った上で、商品の開発や改定を行っていきます（2005年11月から実施）。

### c. 苦情への対応態勢

保険金等支払管理部門が新たに実施する付随的な保険金の支払漏れなどに関する苦情の分析結果を経営会議等に報告するとともに、重要な苦情については適宜適切に経営会議等に報告してまいります（2006年5月から実施）。

経営陣は上記の報告に基づいて適正な業務運営態勢の整備状況の確認を行うとともに、問題がある場合には原因分析とそれを踏まえた改善策の検討を指示し、必要に応じ業務運営全般を是正する態勢としてまいります。

## 2. 付随的な保険金の支払状況についても、適切に点検・内部監査等が実施されるとともに、その結果が経営陣に報告され、問題を認識した場合に、速やかに業務運営全般を是正する態勢の構築

### (1) 付随的な保険金の支払状況に関する点検・内部監査等の全体像

付随的な保険金の支払状況に関しては、保険金等支払事務担当部門（全国で保険金等の支払事務を担当する部門を指し、以下、損害サービス拠点とします）における点検である「部店点検」、保険金等支払管理部門による点検である「サービス部点検」、さらには「コンプライアンス部による点検・チェック」、「内部監査部による監査」といった四段階の点検・モニタリングにより、以下のとおり内部管理の強化を図ってまいります。

#### ①部店点検の強化

現在、損害サービス拠点において年2回定期的に実施している「支払済書類定期点検」や「損害サービス業務点検シートによる点検」（注）において、付随的な保険金の支払漏れに関する点検項目を追加し、事後的なモニタリングを行います（「支払済書類定期点検」は次回点検の2006年10月から実施予定。「損害サービス業務点検シートによる点検」は2005年8月から実施）。

（注）損害サービス拠点として取り組むべきコンプライアンス関連およびリスク管理関連の項目について、チェックシートを活用して点検するもので、年2回実施。

#### ②サービス部点検の強化

保険金等支払管理部門である損害サービス業務部に、損害サービス拠点を訪問し実務指導を行う要員を新たに配置し、保険金の支払態勢を強化します（2006年2月から実施）。

これにより、付随的な保険金の支払状況や消費者保護の観点に立ったノークレーム（事故発生報告受付後、何らかの事由で保険金を支払わずに完了する事案）処理の適正性に関する点検・指導を新たに行うとともに、従来から実施している保険金支払長期滞留防止の検証を含めサービス部としての点検機能を強化します（2006年4月から実施）。

また、従来から実施している「支払状況モニタリングチェック」に、主要な費用保険金の支払状況のチェックを加え、全国の損害サービス拠点における異常値の有無を確認し、問題のある拠点については、当該拠点を訪問することにより直接内容を確認する体

制を整備しました（２００５年１２月から実施）。

### ③コンプライアンス部による点検・チェック機能の強化

コンプライアンス部に、損害サービス部門に対する点検、監視等を担う専門の部署として「損害サービス管理グループ」を新設し、損害サービス部門に対するチェック機能を強化していきます（２００６年２月に新設）。

「損害サービス管理グループ」では、損害サービス拠点を巡回して行う現物のモニタリングや各種点検などを実施することにより、支払態勢全般の機能の実態を検証、監視していきます。

### ④内部監査部による監査の強化

損害サービス拠点に対する内部監査において、付随的な保険金の支払状況および消費者保護の観点に立ったノークレーム処理に関する監査項目を追加し、実効性のあるモニタリングの強化を図っています（２００５年９月から実施）。

保険金請求時における付随的な保険金の案内状況を監査項目に加えるとともに、従来から実施している保険金支払長期滞留防止の検証強化にも努めております。また、保険金等支払管理部門に対しても実効ある点検・指導ができていくかといった観点からの監査を強化しています（２００６年４月から実施）。

なお、「再調査」等の適切性・確実性について、２００６年８月から９月にかけて全サービス拠点に対し特別内部監査を実施し、そこで指摘された不備につきましては、全件、是正を行うなど、万全を期して調査を行なってきました。

## （２）経営陣への報告および是正する態勢の構築

上記（１）に記載した各点検において、問題を認識した場合には速やかに業務運営の是正を図っていきます。具体的には、「部店点検」の結果については、損害サービス業務部長およびコンプライアンス部長に報告することとし、各部店において問題を認識した場合には速やかに業務運営を是正します。また、「サービス部点検」や「コンプライアンス部による点検・チェック」による点検結果や「内部監査部による監査」結果については、損害サービス拠点に速やかにフィードバックすることにより、各拠点における業務改善に活かしていきます。

また、「サービス部点検」や「コンプライアンス部による点検・チェック」による点検結果および「内部監査部による監査」結果に基づき、付随的な保険金の支払状況を定期的（３か月ごと）に経営会議や取締役会に報告していきます。

さらに、内部監査部では、毎月実施している損害サービス拠点に対する内部監査で検出した問題について引き続き毎月経営会議に報告するとともに、「サービス部点検」や「コンプライアンス部による点検・チェック」による点検結果についてもモニタリングを行い、その結果について経営会議に報告します。

それにより経営陣は支払状況を確認するとともに、問題がある場合には原因分析とそれを踏まえた改善策の検討を指示し、必要に応じ業務運営全般を是正する態勢としていきます（２００６年４月から定期報告を実施）。



## Ⅱ. お客様に対する説明態勢の見直し・整備

### 1. パンフレット等の資料について、お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

#### (1) パンフレット等の資料の検証と見直し

当社が使用しているパンフレット等の資料について検証の結果、238のパンフレットのうち、93について見直しが必要と判断しました。

また、当社ホームページにおける各保険種目の商品説明部分、およびインターネットで申込手続きが完了する海外旅行保険や国内旅行傷害保険の「インターネット契約サービス」における商品説明部分に関しても、付随する保険金の記載について見直しが必要と判断しました。

これを受け、付随する保険金についてわかりやすく解説した説明ちらしを直ちに作成し、現行のパンフレットに添付または挟み込むことによって、お客様に案内してまいります。なお、訂正箇所が限定されている等によりパンフレット自体の一部修正による対応が適当なものについては、パンフレット自体を直ちに修正します。

上記の対応についての作業スケジュールは以下のとおりです。

- ・説明ちらし等の原稿作成（2005年12月～2006年2月実施）
- ・印刷業者への発注（2006年1月～2月実施）
- ・校正作業、印刷作業（2006年1月～2月実施）
- ・添付・挟み込み作業、納品（2006年2月～3月上旬実施）

当社ホームページにおける各保険種目の商品説明部分、および「インターネット契約サービス」における商品説明部分については、上記の説明ちらし原稿が固まった段階で速やかに修正のシステム対応を行いました（2006年3月実施）。

#### (2) 保険証券への対応

お客様は、事故が発生した際に保険証券を見てどのような保険金が支払われるかを確認する機会が多いと考えられることから、保険証券に同封して送付する約款集に「お客様チェック欄」付きの「お支払する保険金についてのご説明」を掲載します。事故が発生した場合には、この「お客様チェック欄」付きの「お支払する保険金についてのご説明」を利用して、損害サービス拠点の担当者等とお客様との間で支払われる可能性のある保険金の種類を双方向で確認する態勢とします。なお、対象種目については、家計分野商品のうち事故頻度が高い保険種目とする等の必要性を勘案し、自動車保険「トータルアシスト」および「TAP（家庭用）」等とします（2006年3月実施）。

#### (3) 商品そのものの見直し

現在、商品・規定、事務、システムについてお客様の視点でゼロから設計し直し、新

しい業務プロセスの再構築を行うことを目指し、業界でも初めての取組である「業務革新プロジェクト」に全社をあげて取り組んでいます。これは、商品や規定が種目毎に統一性がなく、かつ複雑であることについての問題意識に基づき、お客様にとってシンプルでわかりやすい商品の実現を図るというものです。この業務革新プロジェクトの中では、お客様にとってのわかりやすさの観点から、同じ名称の特約でも、付帯される商品により担保内容が異なっているもの（携行品特約の目的の範囲や個人賠償責任担保特約の補償範囲等）の統一や、種目毎に支払要件を異にする各種費用保険の商品内容の統一を検討します。また、支払漏れの多かった自動車保険において多数存在する車両系の費用特約をまとめて、お客様のニーズに即し、かつ、わかりやすい内容の新商品に統一すること等を検討しており、順次実施していく予定にしています（業務革新プロジェクトは現在実施に向けて検討・作業中であり、2007年以降順次実施予定）。

#### （４）代理店さん・社員への指導・教育

今回の問題は、お客様の契約時における契約内容に対する正しい認識が必ずしも十分でなかったことが原因の一端であることから、あらためて代理店さん・社員に対し、支払われる保険金等についてのお客様への十分な説明の必要性について、代理店オンラインや社内放送等を通じて、指導・教育していきます（2006年2月～3月実施）。

## 2. お客様に案内する保険金請求書等の書面について、保険金を請求する事案が発生した際に、お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかを案内できるものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと

保険金請求書等の書面の検証を行い、コンプライアンス委員会社外委員の意見もふまえ、事故発生報告受付後の初期段階における業務フローを以下のとおり見直しました。

（2006年2月以降順次実施）。

#### （１）自動車保険等

a. 家計分野商品のうち、事故頻度が高い自動車保険等については、事故発生報告受付後、初期段階でお客様とお打ち合わせする際に、事案ごとに支払対象となる保険金について業務チェックシートを活用して確認し、これをもとにお客様に対して当該事故に関してお支払いの可能性がある費用保険金等をご案内することを基本とします。

b. なお、お客様へご案内する際には、Ⅱ. 1. (2)に記載した「お客様チェック欄付きお支払する保険金についてのご説明」（約款集に掲載）をお手元にご用意いただき、お客様の方でも、対象となる保険金についてご確認いただけるようにするなど、改善を図っていきます（2006年2月以降順次実施）。

c. さらに、受付段階で行った業務内容を記載した業務チェックシートについては、これを上司が確認するというダブルチェック態勢で取り組むこととし、こうしたフローにより、事故発生報告受付後の初期段階に、費用保険金等のご案内が適切に行われる態勢とします（2006年2月以降順次実施）。

d. 加えて、保険金の支払段階においては、お客様に対してお支払する保険金の明細をご説明し、お客様に支払われる保険金をご確認いただくことを基本とします。さらに、漏れなくお支払いする手続きがなされているかについて、業務チェックシートで再確認を行っていきます。

## (2) 上記以外の保険

- a. 事故発生報告受付後、初期段階でお客様とお打ち合わせする際に、事案ごとに支払対象となる保険金について業務チェックシートを活用して確認し、これをもとに、お客様に対して当該事故に関してお支払いの可能性のある費用保険金についてご案内することを基本とします。
- b. 上記(1)以外の保険についても、事故頻度が高いものについては、一覧表と保険金請求書を一体化(保険金請求書部分は切り離せるもの)したものに改定し、上記(1)同様、お客様の方でも、対象となる保険金について確認ができるようにします(2006年2月から順次実施)。
- c. なお、お客様に対する案内の補助資料として、費用保険金別の解説資料も作成し、必要に応じて活用していきます。
- d. 加えて、保険金の支払段階においては、お客様に対してお支払する保険金の明細をご説明し、お客様に支払われる保険金をご確認いただくことを基本とします。さらに、漏れなくお支払いする手続きがなされているかについて、業務チェックシートで再確認を行っていきます。

## III. 商品開発態勢の見直し・整備

商品発売及び改定前に、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門その他関連部門相互における、保険金の支払漏れが生じないための連携体制の構築(例えば、上記Ⅱ. 及び下記Ⅳ. において掲げた点等、商品発売前に検討すべき具体的な項目の整理を含む)

- (1) 商品開発部門が商品開発改定に際して検討する項目は、「保険引受リスク管理マニュアル」に規定しておりますが、その中で保険金の支払漏れ防止に関する主な項目は下記a. ~ d. となります。さらに、下記e. についてはマニュアルに追加して規定します(下記a. ~ d. については2005年11月実施。下記e. については2006年1月実施)。
  - a. 商品開発改定案件の洗い出しは適切なプロセスにより行い、例えば、お客様ニーズや営業対策面からの開発要請、保険引受リスクや収益改善等からの要請、コンプライアンス上の必要性等の観点から検討するものとします。
  - b. 商品内容の概略決定にあたっては、収支予測、保険引受リスク、コンプライアンス、販売計画、契約事務、システム開発、保険金支払、保険商品特有の道徳的危険、

当社の健全性維持等についての課題および検討内容等を関係部門に開示の上、必要な議論を行います。なお、収支予測については、商品ごとに当社の経営実態を踏まえた実現可能性の高い保険事故発生率ならびに事業費その他のシナリオに基づき問題ないものとなっていることを確認するものとします。

- c. 保険約款の作成については、お客様の視点に立って分かりやすい内容、表現となるように努めるものとします。なお、専門用語や法律用語の安易な使用がお客様の保険約款に対する理解を困難なものにすることに留意します。
- d. 商品開発改定に関連する社内体制の整備にあたっては、募集時のみならず保険金の支払いに至るまで、お客様に対して適正な対応が図られるように検討を行うものとします。
- e. お客様に対する説明態勢
  - ・パンフレット等の資料について、「お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものとなっているか」。
  - ・お客様に案内する保険金請求書等の書面について、「保険金を請求する事案が発生した際に、お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかを案内できるものとなっているか」。

## (2) 商品開発改定前の関連部門の連携体制の構築

### ①関係部の連携体制の構築

商品開発部門は保険金支払管理部門やシステム担当部門等と、当該商品に関する保険金支払事務態勢および保険金支払に関するシステム（後述）、保険金支払に関する基準や規定等について予め十分に検討し、必要に応じ商品内容および発売時期の見直しも含めて検討した上で発売することとしました。なお、本内容は、商品開発部門作成の「保険引受リスク管理ガイドライン」に規定しました（2005年11月実施）。

### ②「商品開発改定委員会」の設置

商品開発改定に関する経営会議への付議にあたっては、リスク管理部担当役員ならびに関係サービス部長を構成メンバーとする経営会議委員会として「商品開発改定委員会」を設置し、同委員会において保険金支払に関するシステム対応等の体制整備のみならず、保険引受リスクや契約に関する事務システムリスク等の各種リスクの状況および「お客様や代理店から見て適切な商品となっているか」について、点検・確認を行うこととしました。この「商品開発改定委員会」での検討結果を添付して経営会議に付議することにより内部牽制の強化を図っていきます（2005年11月実施）。

### ③リスク管理部の役割

リスク管理部は、商品開発部門による保険金の支払漏れ防止の確実な実施を図る観点から以下の施策に取り組んでいきます。

- ・「保険引受リスク管理マニュアル」の整備。
- ・経営会議付議案件に関しては、個別案件毎に上記（1）および上記（2）①につい

て商品開発改定実施前にその実施状況のプロセスチェックを行います。

また、経営会議付議案件以外の案件に関しても、個別案件毎に上記（２）①について商品開発改定実施前にその実施状況のプロセスチェックを行い、上記（１）についてその実施状況のプロセスチェックを事後モニタリングの際に行います。なお、本内容は、「保険引受リスク管理マニュアル」に規定します（２００５年１１月実施。一部は２００６年１月実施）。

#### IV. 支払管理態勢の見直し

##### 1. 保険金支払に関するシステム対応の実施

すべての費用保険金等の保険金支払について、下記 a. ～ c. の３パターンのいずれかのシステム対応を実施し、漏れのない支払いを徹底していきます。

###### a. 「支払いが行われないと業務終了できない」システム対応

システムに保有している情報の追加や拡張等により、保険金等のお支払い要否をほぼ判断できる費目については、費用保険金も含めて「支払いが行われないと業務終了できない」仕組みとします（主要な保険金については２００５年１２月までに実施。その他についても２００６年３月までに実施）（注）。

（注）主なシステム対応（自動車保険）

- ・対人・人傷臨時費用保険金（２００４年８月実施）
- ・代車費用保険金、盗難に関する代車費用保険金（２００５年９月実施）
- ・搭乗者・自損介護費用保険金（２００５年１２月実施） など

###### b. システム対応と補完的な事後点検の併用

火災保険の臨時費用保険金など、システムに保有している情報では保険金等の支払要否を判断できず、一件書類等を参照する必要がある費目については、上記 a. と同様のシステム対応に加えて、調査対象事案を事後的にリストアップして「補完的な事後点検」を行うことで支払いの徹底を図ります（主要な保険金については２００５年１２月までに実施。その他についても２００６年３月までに実施）。

###### c. リストに基づく事後点検

自動車保険の搭乗者傷害保険や人身傷害保険など、契約データがシステム上に反映されていないことなどにより、そもそもシステム上で契約内容と支払内容のデータチェックを行うことが困難な費目については、調査対象事案を定期的にリストアップした上で、事後点検を実施し支払の徹底を図ります（２００５年１２月に対象事案をリストアップするシステム対応を実施）。

なお、今回の追加支払いの実施以降上記のシステム対応を実施するまでの間においては、調査対象事案をリストアップした上で事後点検を実施し支払の徹底を図ります。

## 2. 帳票、規定・マニュアル、その他の書式の見直し

保険金を請求する事案が発生した際にお客様に対して、どのような保険金が付随しているのかについて、約款集を活用したご案内のフローなどについては、「Ⅱ. お客様に対する説明態勢の見直し・整備」に記載のとおりです。

現行の支払事務に関連する規定・マニュアルについては、付随的な保険金の支払漏れを防止するという観点から、基本となる損害保険金と費用保険金等の付随的な保険金の相互の関係を明示する形式に改め、業務チェックシートとあわせ損害サービス拠点に対してその活用を徹底しました（2005年12月実施）。

## 3. 支払事務関係者に対する教育・研修の徹底

### （1）支払事務関係者に対する損害サービス関連の研修体系の全体像

当社の損害サービス部門の社員に対しては、自動車や火災新種などの保険種目別、車両・対物・対人、財産・賠償・傷害などのリスク別に、それぞれ担当者のレベルに応じた教育・研修体系を整備しています。

また、これらの損害サービス実務に関する研修に加え、損害サービス拠点においては、コンプライアンス研修を年2回実施しています。

今般、これらの研修について内容を検証したところ、付随的な保険金の支払漏れを防止する観点からの内容が盛り込まれていないことを確認しました。

### （2）教育・研修内容の見直し

保険種目別やリスク別の損害サービス実務に関する研修において、2005年10月以降実施の「車物アドバンス研修」や「火新アドバンス研修」については、今般の費用保険金等の支払漏れに関するパートを新設し、発生原因分析や再発防止策などの研修を実施しました（2005年10月以降実施）。

また、下期の損害サービス拠点におけるコンプライアンス研修でも、今般の費用保険金等の支払漏れに関する研修を実施し、「お客様と契約した内容については、しっかり履行する責務がある」といった意識の再徹底を図っています（2005年12月実施）。

なお、今後も各種研修等の場において、付随的な保険金の支払漏れを防止することや「お客様に、お支払い対象となる保険金を漏れなくご案内し漏れなくお支払いする」といった保険会社としての基本姿勢の再徹底に努め、その浸透を図っていきます。

#### 4. 契約者から過去の保険金の支払漏れに係る照会が行われた場合、速やかに対応を行うことができる体制の整備

##### ①契約者から過去の保険金の支払漏れに係る照会が行われた場合の対応

契約者から過去の保険金の支払漏れに係る照会があった場合、当社のオンライン端末上、直ちに事案が特定できるものについては、お問い合わせ内容を確認した上で当該事案の担当損害サービス拠点へ連絡の上、速やかに対応するようにしています。

また、支払済書類の保存年限を超えているものについては当時の事実経緯の確認を行う等可能な限りの対応を行うように努めています。

##### ②お問い合わせ専用フリーダイヤルについて

当社では、自主調査を開始後の2005年8月に本件に関するお客様からのお問い合わせに対応すべく、専用フリーダイヤルを保険金等支払管理部門内に設置しました。先述のとおり設置以降一日平均で約4件のお問い合わせがありますが、これらについては損害サービス拠点と連携し対応を行ってきています。

##### ③支払済書類の保存年限について

当社では、支払済書類の保存年限を電子化対応も含め保存年限規定の見直しを実施し、全ての種目につき7年に改定致しました（2006年3月実施）。

# 付随的な保険金の支払漏れに関する再発防止に向けた取り組みの全体像

別紙3

		2005年					2006年									
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
I 経営管理（ガバナンス） 態勢の改善・強化	1. 付随的な保険金の支払漏れが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する体制の整備	「お客様にお支払対象となる保険金を漏れなくご案内し漏れなくお支払する」といった基本姿勢の再徹底。部店長会議や中期計画策定など、あらゆる機会でも繰り返し実施。														
	2. 付随的な保険金の支払状況についても、適切に点検・内部監査等が実施されるとともに、その結果が経営陣に報告され、問題を認識した場合に、速やかに業務運営全般を是正する態勢の構築	<p>「顧客に対する説明状況・保険金の支払状況を各種点検・監査に基づき経営会議に報告。」</p> <p>「苦情の分析状況および重要な苦情を速く経営会議に報告。」</p> <p>「付随的な保険金の支払状況に加えて「損害サービス業務の一般的処理方針、支払基準」の改廃や、訴訟事例、保険金の支払件数、ワークレーム件数等について経営会議等に報告。」</p> <p>「<b>「部店点検」・「サービス部点検」・「コンプライアンス部による点検・チェック」・「内部監査部による監査」による4段階の点検・監査を実施し、経営陣に報告。</b>経営陣は報告を受け、問題がある場合には原因分析とそれを踏まえた改善策の検討を指示し、必要に応じて業務運営全般を是正。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部店点検において、問題を認識した場合には速やかに業務運営を是正。部店点検結果以外の点検・監査については、損害サービス拠点に速やかにフィードバックし、各拠点における業務改善に活用</li> <li>・内部監査部では、毎月実施している損害サービス拠点に対する内部監査で検出した問題について引き続き毎月経営会議に報告するとともに、「サービス部点検」や「コンプライアンス部による点検・チェック」による点検結果についてもモニタリングを行い、その結果を経営会議に報告。</li> </ul> <p>「<b>「部店点検」</b> 損害サービス業務点検シートによる点検。（年2回実施）</p> <p>「<b>「サービス部点検」</b> 従来から実施している「支払状況モニタリングチェック」に、主要な費用保険金の支払状況のチェックを加え、異常値をチェックし、問題拠点を直接確認。</p> <p>「<b>「保険金等支払管理部門である損害サービス業務部に、実務指導を行う要員を新たに配置のうえ損害サービス拠点を訪問。</b>」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス部・損害サービス管理グループの設置、現物によるモニタリングと各種点検の実施。</li> <li>・ワークレーム処理の適正性に関する点検・指導を行うとともに、従来から実施の保険金支払長期滞留防止の検証を含めサービス部の点検機能を強化。</li> <li>・上記内容の内部監査部による監査。</li> </ul> <p>「<b>「ワークレーム処理に関する監査項目を追加し、内部監査部の監査を強化。」</b></p> <p>「<b>「部店点検」支払済書類定期点検。（年2回実施）</b></p> <p>「<b>「お客様の声」室の設置</b></p>														
II 顧客に対する説明態勢の見直し・整備	1. パンフレット等の資料について、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものととなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと	<p>パンフレットを全件（合計238帳票）検証。93帳票について見直しが必要と判断。「インターネット契約サービス」の商品説明部分も見直しが必要。</p> <p>「<b>説明チラシ等の原稿作成</b>」→「<b>印刷業者への発注</b>」→「<b>校正作業、印刷作業</b>」→「<b>添付・挟み込み作業・納品</b>」→「<b>ホームページの修正</b>」</p> <p>「<b>保険証券に同封して送付する約款集に「お客様チェック欄」付きの「お支払する保険金についてのご説明」を掲載。対象種目は自動車保険「トータルアシスト」および「TAP（家庭用）」等。</b></p> <p>「<b>商品・規定、事務、システムについてお客様の視点でゼロから設計、新しい業務プロセスの再構築を行う「業務刷新プロジェクト」を推進（2004年12月よりスタート）。</b>」</p> <p>「<b>同じ名称の特約でも、商品により担保内容が異なっているもの、種目毎に保険金の支払要件を異にする各種費用保険の商品内容の統一、自動車保険において多数存在する車両系の費用特約をまとめたなどを検討しており、順次実施予定。</b></p>														
	2. 顧客に案内する保険金請求書等の書面について、保険金を請求する事象が発生した際に、顧客に対して、どのような保険金が付随しているのかを案内できるものとなっているか、検証を行い、問題があるものについては直ちに見直しを行うこと	<p>「<b>事故発生報告受付後の初期段階における業務フローの見直し</b></p> <p>「<b>＜当社＞</b>」 [担当者] 業務チェックシートを活用してお支払いの可能性がある費用保険金をご案内。→「<b>＜お客様＞</b>」 [自動車保険以外] 事故頻度の高いものについては、一覧表と保険金請求書を一体化したものに改定し、対象となる保険金について当社の案内をご確認※。</p> <p>「<b>＜当社＞</b>」 お客様に対してお支払する保険金の明細をご案内。→業務チェックシートで再確認。</p> <p>「<b>＜お客様＞</b>」 お受け取りになる保険金をご確認。</p> <p>※お客様に対するご案内の補助資料として、費用保険金別の解説資料を作成し、必要に応じて活用していきます。</p>														
III 商品開発態勢の見直し・整備	商品発売及び改定前に、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門その他関連部門相互における、保険金の支払漏れが生じないための連携体制の構築（例えば、上記Ⅱ. 及び下記Ⅳ. において掲げた点等、商品発売前に検討すべき具体的な項目の整理を含む）	<p>「<b>商品開発部門は保険金支払管理部門やシステム担当部門等と、当該商品に関する保険金支払事務態勢および保険金支払に関するシステム、保険金支払に関する基準や規定等について十分に検討し、必要に応じて商品内容および発売時期の見直しも含めて検討した上で発売（本内容は、商品開発部門作成の「保険引受リスク管理ガイドライン」に規定）。</b></p> <p>「<b>商品開発改定に際して検討する項目を規定している「保険引受リスク管理マニュアル」に、お客様に対する説明態勢の項目を追加。具体的には、</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレット等の資料について、「お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかをわかりやすく解説したものととなっているか」。</li> <li>・お客様に案内する保険金請求書等の書面について、「保険金を請求する事象が発生した際に、お客様に対して、どのような保険金が付随しているのかを案内できるものとなっているか」。</li> </ul> <p>「<b>リスク管理部門により、「保険引受リスク管理マニュアル」の整備および実施状況のプロセスチェックを実施。「保険引受リスク管理マニュアル」に規定されている、上記のお客様に対する説明態勢については、実施状況のプロセスチェックを事後モニタリングの際に実施。</b></p>														
	商品開発改定前の関連部門の連携体制の構築	<p>「<b>①「支払いが行われずと業務終了ができない」システム対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対人・人傷臨時費用保険金（2005年8月実施）</li> <li>・代車費用保険金、盗難に関する代車費用保険金（2005年9月実施）</li> <li>・搭乗者・自損介護費用保険金（2005年12月実施）など</li> </ul> <p>「<b>②システム対応と補完的な事後点検の併用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災保険：臨時費用保険金（2005年12月実施）など</li> </ul> <p>「<b>③リストに基づく事後点検</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車保険：搭乗者傷害保険と人身傷害保険（2005年11月実施）など</li> </ul> <p>「<b>ワークレーム事象の取り扱いに関する再徹底を行うとともに、損害サービス拠点における部店点検等モニタリングを継続的に行っていきます。</b></p> <p>「<b>苦情全体について、保険金等支払管理部門において、毎月月初に前月分の「支払手続遅延」、「有無責」、「費用保険金」項目の苦情を抽出し、損害サービス拠点へ発信するなどして苦情の共有化を図り、適正な業務運営に努めていきます。</b></p> <p>「<b>お客様からの声に基づく業務改善状況等をホームページ、ディスクリージャー等で情報開示。</b></p> <p>「<b>ワークレームの理由をお客様に説明する際の「モデル文書」を作成し、この通知文書の適切性を上記のモニタリングにおいて検証していく態勢と致します。</b></p> <p>「<b>外部による支払査定の実効性をチェックする仕組みについて検討。</b></p> <p>「<b>外部委員から構成される「第三者審査会」および、不服申し立てに対応する「再審査請求制度」を設置。</b></p>														
IV 支払管理態勢の見直し	<p>「<b>車物アドバンス研修</b></p> <p>「<b>火新アドバンス研修</b></p> <p>「<b>損害サービス拠点におけるコンプライアンス研修</b></p> <p>「<b>電子化対応も含め保存年限規定の見直しを実施し、全ての項目につき7年に改定。</b></p> <p>「<b>支払済書類の保存年限を超えているものについては当時の事実経緯の確認を行う等可能な限りの対応を行うように努めています。</b></p> <p>「<b>業務改善命令</b>」</p> <p>「<b>業務改善命令を受け、過去の顧客の再検証を実施。</b></p> <p>「<b>保険金お支払に関する基本姿勢の再徹底</b></p>															