

2007年10月12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7月13日以降、3カ月間の進捗・改善状況について報告いたします。

当社といたしましては、今後ともこの業務改善計画に基づき、保険金のお支払いならびに保険のお引受けに関する業務を不断に見直し、適正な業務運営を実現してまいります。

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、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2回目の「業務品質改善委員会」を9月21日に開催し、業務改善計画の進捗状況、募集人の資質向上策、「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」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、そのけん制機能を強化するため、社外委員を委員長に任命する等の対応を行っていますが、新体制による2回目の「コンプライアンス委員会」を10月2日に開催し、業務改善計画の進捗状況や、継続的なモニタリングを通して問題を発見し、原因を究明、是正していくような、PDCAサイクルによる持続的な取り組みの実施状況等につき、活発な論議を行いました。

3. 「安心品質」の確立

お客様のご期待にお応えする「安心品質」が、全店で「いつでも、どこでも、だれでも」100%達成できていることを目指し、保険のお引受けから保険金のお支払いに至るまでの業務プロセスごとに「安心品質」を策定し、社員への周知徹底と検証を7月より開始しました。

4. 実効性のある内部監査態勢の構築

実効性ある内部監査態勢の構築に向け、8月の人事異動にあわせて内部監査部の要員をこれまでの76名から増強し、100名体制を確保しました。また、内部監査での指摘事項に関してのフォローアップを強化するとともに、内部監査自体のレベルアップのために、社外有識者との意見交換等の取り組みを行い、さらに内部監査担当者の研修の充実といったスキルアップにも努めています。あわせて、代理店への内部監査を充実し、年間で約1,500店の内部監査実施計画に対してほぼ3分の1の内部監査を終了しました。

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、8月より保険金支払管理部門による事後（全数）点検（月間3,000件、年間36,000件程度）を開始しました。

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とともに、点検結果については、3ヶ月ごとに当社ホームページにおいて公表していきます。

(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7月から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3の通りです。

(3) 第三分野商品に係る損害サービス資格制度の創設

第三分野商品の保険金支払業務にあたるための必須要件として、社員の資格制度を創設しました。7月31日以降、第三分野商品に係る損害サービス対応は、有資格者のみが行っています。

Ⅲ. 契約者保護、契約者利便の改善・強化

1. 第三分野商品における保険募集人に対する販売資格取得の義務付け

保険募集人に対する第三分野商品の販売資格制度が5月よりスタートしており、9月までに52,374名の保険募集人が販売資格を取得しました。

2. 適切な告知受領に向けた態勢の再整備

適切な告知がなされるよう告知文言のわかりやすさ等につき、消費者代表、有識者の意見をいただき、健康状態告知書の改定作業を進めています。告知事項の判定ミス防止等の観点から、団体ごとの専用告知書を少数のパターンに集約し、告知文言をお客様に分かりやすい内容とした新告知書を作成しました。2008年8月以降、原則としてすべての対象団体契約について新告知書への切り替えを行うべく、準備を開始しました。

3. 「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。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（811名）に対して実施しています。今後も各種の階層別研修で実施していきます。

- 新任部店長研修
- 新任リーダークラス研修
- 新任Ⅱ等級研修
- 中途入社新人研修
- その他

4. 「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、7月より以下の内容を定期的に公表しています。

- (1) 「お客様の声」の件数と内容（別紙1）。
- (2) 「お客様の声」に基づく開発・改善事例（別紙2）。
- (3) 再審査委員会・損害サービス審査会実施状況（別紙3）。

IV. 法令等遵守態勢の改善・強化

1. コンプライアンス部の機能強化

7月から8月にかけてコンプライアンス部の要員を10名増強する等、コンプライアンス部による保険募集や保険金のお支払いに関するけん制機能の強化を図っています。

2. 徹底的な研修の実施およびその後の定期的なフォローアップ

8月から9月に実施した社員の階層別研修（新任部店長研修、新任リーダークラス研修、新任Ⅱ等級研修）で、「『お客様の声』対応受付実務研修」とあわせてコンプライアンス教育を実施し、階層別研修受講対象者（約580名）が受講しました。

また、営業部門の社員につきましては、商品知識を中心としたコンプライアンス確認テスト（e-Review部門別プログラム）を7月より毎月必須で実施しています。その結果、毎回、営業部門を含む約8,000名の社員が受講しています。

以上

「お客様の声」の件数と内容

<2007年度(2007年4月～6月)の「お客様の声」受付概要>

「お客様の声」区分	代表的な事例	2007年 4月～ 6月	2006年 4月～ 6月	2006年度 合計
〔ご不満・ご要望〕ご契約の手続き				
ご契約の継続手続き	継続案内のご送付遅延など	536	462	2,040
ご契約内容の説明	重要事項のご説明不足など	1,461	795	4,175
保険料のご案内	保険料の誤りなど	91	11	407
電話対応や訪問時のマナー		215	70	587
その他		286	29	404
小計		2,589	1,367	7,613
〔ご不満・ご要望〕商品・サービス				
商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	251	18	421
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など	445	14	375
小計		696	32	796
〔ご不満・ご要望〕ご契約の管理				
証券不備・未着	証券内容の記載誤りなど	521	198	1,348
変更手続き	変更手続きの遅延など	715	308	2,141
口座振替	口座振替が出来なかったことなど	180	61	557
満期返れい手続き	満期返れい金支払い手続き遅延など	22	9	97
電話対応や訪問時のマナー		50	53	187
その他		109	1	152
小計		1,597	630	4,482
〔ご不満・ご要望〕保険金お支払い				
連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手続きについてのご説明不足など	1,680	1,020	5,452
お支払い額	保険金のお支払いについてのご説明不足など	687	373	2,091
お支払いの可否		135	74	435
電話対応や訪問時のマナー		303	185	1,019
その他		120	69	667
小計		2,925	1,721	9,664
〔ご不満・ご要望〕個人情報に関するもの				
個人情報に関するもの		212	106	407
〔ご不満・ご要望〕その他				
その他		76	18	641
合計		8,095	3,874	23,603

2006年度から全社を挙げて積極的に「お客様の声」をお聞きし、その内容を分析し、商品・サービスの改善に向けた取組みを推進しております。今後もより一層「お客様の声」を真摯に受け止めて改善してまいりますとともに、みなさまに情報を開示してまいります。

「お客様の声」に基づく開発・改善事例

改善概要	お客様の声	改善内容
「あんしんマップ」(意向確認書)の改善	<p>「あんしんマップ」(ご契約内容確認書)がわかりにくいので、もっとわかりやすいものにして欲しい。</p> <p>(当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)</p>	<p>ご契約前に、お客様が代理店と一緒に becoming ご契約内容をきちんと確認できる冊子「あんしんマップ」を作成し2007年4月より活用を開始しましたが、各種ご指摘を頂いております。そのご指摘を踏まえ「文字を大きくする」「見やすくなる様に裏面文字が透けない紙質に変更する」「見やすい色に変える」「質問をわかりやすくする」「申込書と一体型とする」等の変更を行いました。今後もよりよい改良を加えてまいります。(2007年6月～)</p>
自動車保険「運転者条件設定アシストツール」の作成	<p>自動車保険で補償される運転者の範囲がわかりにくいので、契約時に確認を行いその後保管できるチェックシートを作って欲しい。</p> <p>(当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)</p>	<p>自動車保険をご契約いただく際に、対象自動車運転する方の年齢などの情報をもとに自動判定する「運転者条件設定アシストツール」を導入しました。年齢条件と特約の組み合わせに応じて、補償の対象となる運転者の範囲を○×表で印刷したシートを作成して、お客様にお渡しできるようになりました。(2007年4月)</p>

1. 再審査委員会・損害サービス審査会における審査実施状況（件）

	2006年度	2007年度		累計
	10月～3月	4月～6月	7月～9月	
再審査委員会	36	53	66	155
損害サービス審査会	14	15	32	61

（注）「再審査委員会」

：社外の専門家で構成しており、保険金のお支払い対象外となった事案についてお客様のご要望に応じた再審査等を行っています。

「損害サービス審査会」

：社外の専門家で構成しており、高度な医学的、法的判断を要する事案についての事前審査等を行っています。

2. お支払いに該当しないと判断した主な審査事例

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 補償保険）	飲酒運転を免責とする判断	直線道路を走行中に路外へ逸脱し電柱に衝突した事故で亡くなった被保険者のご遺族から、保険金のご請求を頂きました。事故原因につき確認を行ったところ、血中アルコール濃度が通常よりも極めて高く飲酒運転により発生した事故として、保険金のお支払い対象に該当しないと判断いたしました。
傷害保険	外来の事故の判断	玄関先で転倒しているのを発見され脳梗塞で入院し、肺炎によりお亡くなりになった被保険者の遺族より、保険金のご請求を頂きました。 医療機関への確認した結果、被保険者には外傷がなく、事故前から疾病があったことを確認いたしました。外来の事故ではなく、疾病による死亡としてお支払い対象に該当しないと判断いたしました。

以上