

2008年1月11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、本日、2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、昨年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、前回の公表（昨年10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。

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き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、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3回目の「業務品質改善委員会」を昨年11月16日に開催し、保険約款の平易化、保険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、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5回開催しています。なお、直近では昨年11月26日に同委員会を開催し、コンプライアンス実施計画の上期振り返りや保険の適正なお引き受けに関する取り組み等につき、活発な論議を行いました。

3. 「安心品質」の確立

当社が提供する商品・サービスの品質が、お客様のご期待される水準を必ず満たすことを目指す『安心品質』の確立に向けた取り組みは、当社がお客様にお約束していることや、お客様が当社に対して当たり前にご期待されていることを「いつでも、どこでも、誰でも」実現できるように、保険のご案内からご契約のお引き受けを経て、万が一の事故時に

おける保険金のお支払いに至るまで、お客様と関わりのある業務プロセスの一つ一つについて、実現すべき状態として具体的な「安心品質基準」を規定し、その基準実現に向けて個々の業務手順等の見直しを行っていく取り組みです。

「安心品質基準」や「標準的な業務手順」を規定する社員向けの「『安心品質』の手引き」を昨年7月に策定して以降、本手引きによって全社員への周知徹底と検証を行ってきました。

昨年11月には、検証等の結果を踏まえてこの手引きを改定すると同時に、全ての代理店に対する展開を開始しました。具体的には、原則として全ての代理店を対象とする「安心品質研修」を実施するとともに、代理店毎に異なる業務手順の標準化に向け、個々の代理店との対話を行い、課題の明確化および改善を図っていくものです。また、この「安心品質基準」に基づく商品や事務・システム等の見直し・改善に向けた検討にも着手しました。

4. 実効性のある内部監査態勢の構築

実効性のある内部監査態勢の構築に向け、昨年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。この体制の下、損害サービス部門への内部監査の強化、内部監査での指摘事項に関するフォローアップ強化、代理店への内部監査の充実に一層取り組んでいます。これらを通じて、新しい問題がないかといった視点での内部監査につなげていくよう努めるとともに、あわせて内部監査自体のレベルアップのために、引き続き社外有識者との意見交換等を行い、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。

5. 火災保険、自動車保険の商品の見直し等

(1) 火災保険

住宅火災保険、住宅総合保険等の販売を原則停止し、個人向けの火災保険における商品は個人財産総合保険に一本化します。また、付帯する交通傷害補償特約や建物機能回復費用補償特約等の販売停止をあわせて行うことにより商品の簡素化を図ります。

(2008年2月保険始期の契約より実施予定)

(2) 自動車保険

現在3種類ある自動車保険の商品を、個人ユーザー向けのトータルアシスト、法人ユーザー向けのTAPの2種類とします。また、付帯する代車特約等の統廃合による商品の簡素化や料率制度の整理等を行います。

あわせて「お客様のわかりやすさ」の観点から、重要事項説明書やパンフレットの刷新等も行います。

(2008年7月保険始期の契約より実施予定)

(3) 「商品・事務・システム抜本改革」

各商品の見直しと並行して、「商品・事務・システム抜本改革」を実行します。

商品の枠組み再構築を含めた業務インフラの全面刷新を行い、シンプルでわかりやすい商品の実現や情報セキュリティ・コンプライアンス対応、付随的な保険金の支払い漏れ等の再発防止策強化等を図り、業務品質を飛躍的に向上させます。

(2008年5月より順次実施予定)

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、昨年8月より保険金支払管理部門による事後（全数）点検を開始しました。
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等品質の向上に努めています。
- (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を担当するための損害サービス資格制度を創設し、昨年7月末以降は、同資格を取得した社員のみが第三分野商品の損害サービスに携わることとしました。
- (4) 支払業務プロセスにおける網羅的な再発防止策の実施
- ①自動車保険の各種組み合わせによる保険金の支払い漏れの再発防止策として、事故受付段階において、全ての保険金の組み合わせの候補一覧をオンラインに表示し、これを参照した上で、事務担当者が登録可否を判断する仕組みにより保険金の支払い漏れを防止するためのシステムを構築します。
さらに、保険金支払段階においては、上記の組み合わせた保険金が未払いの状態では、当該事案が完了できないようデータチェックを新設します。（2008年2月より実施予定）
なお、昨年10月より重複してお支払いできる可能性の高い組み合わせについては、オンライン上でシステムチェックを行い、所定の手続きを行わないと事務手続きが先に進めない仕組みを先行導入しています。
- ②自動車保険について、お支払いの対象となる可能性がある保険金一覧表を事故受付通知と一緒にお客様に自動発送する仕組みを構築するとともに、付随的な保険金および自動車保険における組み合わせについて、お客様宛の保険金支払案内に保険金種類毎の明細を表示する仕組みを構築します。また、お客様の意思で保険金の請求を取り下げた事案を始め、保険金をお支払いしない事案について、その事由等を記載した確認文書を発送するシステムを構築する等、網羅的な再発防止のためのシステム構築を行います。
(2008年3月より実施予定)
- (5) 付随的な保険金の支払い漏れへの対応状況
2007年12月末時点の進捗は以下のとおりです。
- ・追加対応が必要な件数 : 81,742件
 - ・追加対応が完了した件数 : 81,477件

(追加対応完了率：99.7%、お支払い完了金額：6,180百万円)

なお、第三分野商品に係る保険金の不適切な不払い事案への対応は、昨年6月時点で全件対応を完了しています。

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

- (1) 保険募集人に対する第三分野商品の販売資格制度が昨年5月よりスタートしており、昨年12月時点で53,180名の保険募集人が販売資格を取得しました。
- (2) 保険募集人単位に募集品質（販売資格、研修履歴等）を管理するためのデータベースを構築し、第三分野商品の契約計上時における取扱者の販売資格有無に関する機械チェックを昨年12月より開始しました。今後、順次全種目に展開していきます。

2. 新商品販売時等における保険募集人教育の徹底

新商品開発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（独自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します。
(2008年1月より実施予定)

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。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（1,535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。

- (1) 新任部店長研修
- (2) 新任リーダークラス研修
- (3) 新任Ⅱ等級研修、Ⅲ等級研修、新任Ⅳ等級研修
- (4) 中途入社向け新入社員導入研修
- (5) 新入社員フォローアップ研修
- (6) 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、昨年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」における審査実施状況（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

昨年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として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が、1月には更に3名の増強を行い、具体的な課題や問題点について検証の上、整理・分析し、各担当部に改善策を実施させる等けん制機能の発揮に努めています。

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

昨年8月より順次実施している社員の階層別研修（新任部店長研修、新任リーダークラス研修、新任IV等級研修、Ⅲ等級研修、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（881名）が受講していますが、加えて、全リーダークラス（約2,900名）が「業務品質改善に向けた組織マネジメント・人材育成」をテーマとする研修を本年度中に受講することとしています。

（2008年3月までに実施予定）

「お客様の声」の件数と内容

【2007年4月～9月】

単位: 件

「お客様の声」区分	代表的な事例	2007年 4月～6月	2007年 7月～9月	2007年 4月～9月	前年同時 期対比 (%)
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	538	650	1,188	123.2%
ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	1,435	1,758	3,193	176.9%
保険料のご案内		91	78	169	256.1%
電話対応や訪問時のマナー		215	330	545	197.5%
その他		286	96	382	779.6%
	小計	2,565	2,912	5,477	173.3%
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	534	785	694.7%
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	567	1,012	1946.2%
	小計	696	1,101	1,797	1089.1%
ご契約の管理					
証券不備・未着	証券内容の記載誤りなど	521	574	1,095	180.4%
変更手続き	変更手続きの遅延など	700	861	1,561	187.4%
口座振替	口座振替が出来なかったことなど	180	152	332	193.0%
満期返れい手続き	満期返れい金支払い手続き遅延など	64	65	129	141.8%
電話対応や訪問時のマナー		50	59	109	95.6%
その他		109	9	118	1311.1%
	小計	1,624	1,720	3,344	183.1%
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	1,933	3,613	143.1%
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	670	1,357	153.3%
お支払いの可否		135	117	252	140.0%
電話対応や訪問時のマナー		303	309	612	137.5%
その他		120	22	142	74.3%
	小計	2,925	3,051	5,976	141.4%
個人情報に関するもの					
個人情報に関するもの		76	86	162	165.3%
その他					
その他		209	177	386	161.5%
合計		8,095	9,047	17,142	176.5%

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。

今後もより多くの「お客様の声」をお聞きし、より一層の改善につなげて参りますとともに、みなさまに情報を開示して参ります。

「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
「人身傷害補償保険リーフレット」の改善	人身傷害補償保険のリーフレットについて、保険の対象となる範囲を明記して欲しい。 搭乗者傷害保険には、「運転者と同乗者のケガによる損害を補償します」と太字で表記されているが、人身傷害補償保険については目立たなく、補償されないのではないかと思ってしまう。 (当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)	従来から記載していましたが、より見やすくするという観点で、「補償の対象となる方はご本人およびそのご家族に加え、ご契約の車に乗車中の方も補償の対象となります」と太字で記載するようにしました。 (2007年9月)
「自動車保険についての大切なお知らせ」(自動車保険満期時送付ダイレクトメール(DM))の改善	「自動車保険についての大切なお知らせ」が届いたが、わかりづらいので修正して欲しい。 (当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)	DMに対するご意見を踏まえ、幾つかの内容を変更しました。 例えば、 「年齢条件確認欄に『臨時運転者＝(ハイフン)』と記載されているが意味が分からない」というご指摘に対し、「臨時に運転される方は年齢に関わらず自動的に補償されます」という趣旨の注釈を追記したこと等です。 (2007年8月)
「火災保険・建物・家財評価説明資料(かんたん評価シート)」の新設	火災保険を契約する際、意向確認書による説明を受けたが、建物・家財の評価がわかりづらい。わかりやすい資料を提供して欲しい。 (当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)	代理店がお客様にご説明する際、お客様のデータに基づき評価額を算出し、お客様にお渡しする「火災保険かんたん評価シート」を作成しました。 (2007年11月)
「傷害保険・一部商品販売中止のご案内」に、代替商品のご案内を追加	これまで自動継続にて契約してきたが、当該商品が販売中止になる旨のご案内がきた。その際、代替商品の案内がない。 販売中止とする案内だけでなく、代替商品の案内をして欲しい。 (お客様からのご意見)	当社から直送させていただいているご案内「ご契約いただいております傷害保険の販売中止と今後お勧めする商品等のご案内」に、補償内容比較も含めた代替商品のご案内を追記しました。 (2007年7月)

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

2007年度10月～12月の審査件数は456件であり、審査の結果を踏まえ、お支払いを行った件数は18件、お支払いとならなかった件数は438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	—

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 (車両保険)	故障損害(免責事項)について	自動車走行中にエンジンが焼付けを起こしたとして、保険金のご請求をいただきました。エンジンオイルの不足が原因であったことが判明し、故障損害であるため、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。
家族傷害保険	生計を共にする別居の未婚の子(被保険者の範囲)について	契約者の別居されていたご子息につき、保険金請求をいただきました。経済的な一体性が確認できたため、家族傷害保険における被保険者と認定でき、保険金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	仕事中に急性心筋梗塞でお亡くなりになった被保険者のご遺族から、保険金の請求をいただきました。被保険者に外傷の所見は無く、内因性の疾病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。
生産物賠償責任保険	地震によって生じた損害(免責事項)について	ガソリンスタンド(被保険者)において地震の翌日に給油したところ、ガソリンに水が混じっていたため、給油したお客様の車に損害が発生しました。お客様の車の損害に対してガソリンスタンドが賠償責任を負担したことについて、保険金のご請求をいただきました。水の混入原因や経路を確認した結果、地震によって生じた損害とは断定できないことから、保険金をお支払いすることとしました。

以上