

2008年4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3カ月毎に公表することとしております。

本日は1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。今回の報告におきましては、業務改善計画の提出から1年目の節目を迎え、ほぼ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4回目の「業務品質改善委員会」を2月5日に開催し、保険募集人の新資格制度、代理店の役割明確化、「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）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7回開催しています。なお、直近では2月4日に同委員会を開催し、2008年度コンプライアンス基本方針や代理店制度のあり方等につき、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、すべての代理店に対する展開を開始しました。具体的には、原則としてすべ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。

「安心品質」を実現するために様々な課題を解決する必要がありますが、例えば「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ており、具体的な改善内容に関する実施スケジュールを策定し、システム開発計画に反映させました。

#### **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. 執行部門におけるモニタリング機能の強化**

これまで内部監査部による点検の他に、保険金支払管理部門およびコンプライアンス部で実施していた損害サービス部門に対する訪問点検をコンプライアンス部点検に一元化し、執行部門におけるモニタリング機能を一層強化しています。コンプライアンス部点検では、損害サービス拠点での業務プロセスや各種基準・ルールの遵守状況等を中心に点検を行っており、点検で確認された改善必要事項等については、都度、保険金支払管理部門に提言を行い、改善策の実行等につなげ、けん制機能を発揮しています。2007年度のコンプライアンス部点検については、全23損害サービス部のうち、22損害サービス部で実施しました。

#### **6. 火災保険、自動車保険の商品の見直し等**

##### **(1) 火災保険**

「お客様のわかりやすさ」の観点から、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した。また、付帯する建物機能回復費用補償特約や交通傷害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した。(2月保険始期の契約より実施)

##### **(2) 自動車保険**

原則として、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、事業ユーザー向けの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。  
(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。

(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。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4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にしました。2月時点の資格取得者は1,592名となっています。

#### (4) 保険金請求ご相談コーナーの機能の強化

「再審査請求制度」や「保険金請求ご相談コーナー」に関するお客様向けのご案内を徹底するため、「事故受付通知」、「保険金お支払案内」、「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案内文書」に「再審査請求制度」の概要、「保険金請求ご相談コーナー」のフリーダイヤルを掲載し、発送を開始しました。

#### (5) 支払業務プロセスにおける網羅的な再発防止策の実施（別紙1）

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、すべ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した。

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および付随的な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した。

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』」および「各種保険金についての説明を掲載した『補償内容に関するご案内』」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し、発送を開始するとともに、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した。

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案内文書」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した。

### **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、3月時点で54,603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（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ました。（募集人向け研修を1月より実施）

#### **3. 当社独自の販売資格制度の構築**

日本損害保険協会が実施を予定している「保険商品教育制度」を踏まえ、当社独自の販売資格制度を構築します。（6月より順次実施予定）

#### **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（1,715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

#### **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) 「お客様の声」の件数と内容（別紙2）。
- (2) 「お客様の声」に基づく改善事例（別紙3）。
- (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4）。

### **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月にはさらに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（957名）が受講していますが、加えて、2月から3月にかけて全社員に対する下期コンプライアンス研修も実施しました。また、全リーダークラス（約2,900名）を対象に、「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も実施しました。

# 業務改善計画に基づく改善策実施後の業務プロセス(自動車保険)

事故受付～お支払いまでの各業務プロセスにおいて「漏れのないご案内、漏れのないお支払い」を実現しました！

	事故受付	初期対応	打ち合わせ経過のご報告	お支払い～お支払い内容のご説明		お支払いせずに対応を完了する場合	
<b>従来の業務プロセス</b> 	<b>事故受付</b> FAX TEL 来社 etc.	<b>事故受付通知発送</b> 2営業日以内の初期対応結果エントリーがあれば対象外  <b>事故受付を代理店システムで確認</b> 代理店システムで確認	<b>お支払い可能な保険金のご案内</b> チェック欄付き約款を確認 チェックシートに基づき説明	<b>打ち合わせ～経過のご報告</b> 電話 FAX 来社 代理店訪問 メール etc.	<b>稟議→決裁</b> チェックシートを用いて、お支払いできる保険金をダブルチェック  <b>支払案内発送</b> 支払先別の金額と簡易な内訳説明  <b>支払を代理店システムで確認</b> 代理店システムで確認	<b>お客様へのご案内</b> 口頭にて説明	
<b>改善策実施後の業務プロセス</b> <b>社内</b> 	<b>更に！</b> <b>事故受付</b> 従来の方法に加え、代理店システムを活用した、直接入力方式を実現する予定です。	2008年3月 <b>事故受付通知発送</b> お客様へ事故受付通知を発送するとともに、お支払いできる可能性がある保険金を「補償内容に関するご案内」として一覧にした冊子を原則同封することとしました。  なお、新たに、人身傷害・搭乗者傷害の被保険者にも送付します。	2008年2月 <b>お支払い可能な保険金のご案内</b> 新システムの保険金組合せ画面を用いて漏れのないご案内を実現しました。  <b>更に！</b> 7月には、支払アシストを稼働し、システムサポートをより一層充実します。(抜本改革商品対象)	<b>更に！</b> <b>打ち合わせ～経過のご報告</b> 従来から代理店システムで事故の経過を確認できますが、5月より事故対応に動きがある都度、自動通知し、また代理店側で確認した内容をオンラインに通知するといった双方向コミュニケーションを実現することによって、お客様へのタイムリーな経過報告などを行ってまいります。	2008年2月 <b>稟議→決裁</b> 新システムの保険金組み合わせデータチェックにて、お支払いできる組み合わせを自動判定し、漏れのないお支払いを実現します。  <b>更に！</b> 7月には、支払アシストを稼働し、システムサポートをより一層充実します。(抜本改革商品対象)	2008年3月 <b>支払案内発送</b> お支払いした保険金について、その明細を表示した通知を発送します。	2008年3月 <b>お客様へのご案内</b> 口頭でのご説明後に、その内容を表示した通知を自動発送します。
<b>代理店</b> 	<b>更に！</b> <b>事故受付</b> 従来の方法に加え、代理店システムを活用した、直接入力方式を実現する予定です。	<b>更に！</b> <b>代理店システムで代理店あてにも自動通知</b> 従来から代理店システムで事故受付を確認できますが、5月より自動通知し、よりタイムリーな情報提供を行います。	<b>更に！</b> <b>お支払い可能な保険金のご案内</b> 社内と同様に7月より代理店に対しても代理店システムの照会画面で、契約内容に応じた保険金一覧を確認可能になるようにします。(抜本改革商品対象)	<b>更に！</b> <b>代理店システムで代理店あてにも自動通知</b> 従来から代理店システムで保険金支払いを確認できますが、5月より自動通知し、よりタイムリーな情報提供を行います。			

## 「お客様の声」の件数と内容

【2007年4月～12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 10月～12月	2007年 4月～12月	前年同時期 対比(%)
<b>ご契約の手續き</b>						
ご契約の継続手續き	継続案内のご送付遅延など	538	650	799	1,987	136.4%
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	2,179	5,372	172.4%
保険料のご案内		91	78	83	252	95.5%
電話応対や訪問時のマナー		215	330	557	1,102	244.9%
その他		286	96	48	430	250.0%
	小計	2,565	2,912	3,666	9,143	167.5%
<b>商品・サービス</b>						
商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	251	534	1,008	1,793	536.8%
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	1,287	2,299	1059.4%
	小計	696	1,101	2,295	4,092	742.6%
<b>ご契約の管理</b>						
証券不備・未着	証券内容の記載誤りなど	521	574	740	1,835	183.0%
変更手續き	変更手續きの遅延など	700	861	1,412	2,973	212.4%
口座振替	口座振替が出来なかったことなど	180	152	296	628	177.9%
満期返れい手續き	満期返れい金支払い手續き遅延など	64	65	168	297	180.0%
電話応対や訪問時のマナー		50	59	78	187	112.7%
その他		109	9	13	131	184.5%
	小計	1,624	1,720	2,707	6,051	191.6%
<b>保険金お支払い</b>						
連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手續きについてのご説明不足など	1,680	1,933	2,608	6,221	151.7%
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	898	2,255	142.9%
お支払いの可否		135	117	146	398	118.5%
電話応対や訪問時のマナー		303	309	435	1,047	136.5%
その他		120	22	44	186	46.2%
	小計	2,925	3,051	4,131	10,107	140.7%
<b>個人情報に関するもの</b>						
個人情報に関するもの		76	86	73	235	70.6%
<b>その他</b>						
その他		209	177	219	605	273.8%
合計		8,095	9,047	13,091	30,233	178.8%

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り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まいりますとともに、皆様に情報を開示してまいります。

## 「お客様の声」に基づく改善事例

	お客様の声	改善内容
火災保険証券への免責金額（「0」）表示	個人財産総合保険に加入しているが、保険証券に風災免責金額の記載がない。保険証券に表示されていないので、免責金額が0円であることがわからない。免責金額を設定した場合のみ表示されると説明を受けたが納得ができない。わかりやすく表示すべきである。（お客様からのご意見）	免責金額が設定されていない場合についても、保険証券に「風災免責金額0万円」と記載される様にしました。（2007年11月）
「事故受付窓口（安心110番）」と「カスタマーセンター」間の相互間転送実施	火災保険の住所変更でカスタマーセンターに電話をしたつもりでいたが、安心110番につながってしまった。安心110番では、「ご契約に関するお問い合わせは、カスタマーセンターで承ります。カスタマーセンターへお掛け直しいただけますでしょうか」と言われた。会社の窓口である部署が、担当が異なるからといって、この様な対応をすることはいかななものか。（お客様からのご意見）	「安心110番」と「カスタマーセンター」相互間の連携については、従来お客様にお掛け直しをお願いしていましたが、ご指摘を踏まえ相互間転送を実施する様に改善しました。（2007年12月）
高機能コンロ割引確認資料の簡素化	高機能コンロ割引の申請を行ったが、工務店の証明が必要であると言われた。工務店も詳細については把握していないと思われる。それでも必要なのか。簡素化して欲しい。（お客様からのご意見）	従来は設置されていることがわかる資料（住宅パンフレット等）、または施工業者の証明が必要でしたが、「機器設置申告書」を新設し、同申告書をご提出いただくことにより割引適用できる様に改定しました。（2007年12月）
「お立替内容のご確認のお願い」のご通知の新設	積立保険の契約をしているが、保険料の貸付が知らないうちに発生しており、全く認識をしていなかった。貸付が発生している事実、金額をわかりやすく案内すべきである。（お客様からのご意見）	自動振替貸付が発生した際には、「保険料お立替のご案内」をお客様に郵送し、同封されている「払込通知票」にてお支払いいただくことになっております。その後は、年1回の「控除証明書」ま



		<p>たは「契約のご案内」にて貸付金の金額をご案内しております。</p> <p>今般、年1回の貸付金の金額のご案内を、新設した「お立替内容のご確認のお願い」のご通知で実施することとし、お客様によりわかりやすいご案内方法にしました。 (2007年12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

2007年度1月～3月の審査件数は374件であり、審査の結果を踏まえ、お支払いを行った件数は26件、お支払いとならなかった件数は348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

## 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 (搭乗者傷害 保険)	後遺障害等級 について	自動車を走行中に事故を起こしおけがをされた被保険者から、頸部や手指の痺れが残存しているとして後遺障害保険金のご請求をいただきました。治療経過や画像資料等を確認した結果、事故と残存している症状との因果関係等が認められたため、後遺障害第14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	ご自宅で脳出血でお亡くなりになっ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。被保険者に外傷の所見はなく、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。
積立ファミ リー交通傷 害保険	飲酒運転につ いて	自動車を走行中に事故を起こしおけがをされた被保険者から保険金のご請求をいただきました。調査の結果、事故当時に運転者が相当程度の飲酒をされていたことが判明いたしましたので、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。

以 上