

2008年7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・実施状況、およびそれによる改善状況について、本日、3回目の報告書を提出いたしました。

業務改善計画の進捗・改善状況等につきましては、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（4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。

業務改善計画で定めた改善策につきましては、既にほぼすべてを実施済みで、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6回目の「業務品質改善委員会」を6月26日に開催し、「安心品質」の確立に向けた取り組みの進捗状況、「安心品質」を基軸とする再発防止の枠組み、「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9回開催しています。直近では5月7日に同委員会を開催し、2007年度の振り返りとして、コンプライアンス実施計画等につき報告を行うとともに、今後の課題等に関する活発な論議を行いました。

### **3. 自動車保険の商品の見直し等**

#### (1) 自動車保険

現在3種類ある自動車保険の商品を、原則として、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種類としました。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した。

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っています。  
(7月保険始期の契約より実施)

#### (2) 「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」を実行中です。

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)

## **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、昨年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) 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3の通りです。

## **III. 契約者保護、契約者利便の改善・強化**

### **1. 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ています。  
(募集人向け研修を1月より実施)

## **2. 損害保険募集人試験更新制度の導入**

日本損害保険協会の資格試験制度である「損害保険募集人試験」について、6月実施の試験より更新制度が導入されていますが、当社においては全募集人に対して本資格取得を必須化しました。  
(6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。また、当社の商品・サービスに関する品質基準である「安心品質」を実現しうる募集人育成の観点から、商品・サービス等の業務知識や税務・法務等の周辺知識等に関する幅広い募集人教育プログラムとして「東京海上日動アカデミー」を構築します。  
(6月より順次実施)

## **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に対して実施しています。2007年度の受講者数は1,715名、2008年度も新入社員研修を中心に1,112名が既に受講しています。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) 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1)。
- (2) 「お客様の声」に基づく改善事例 (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**

### **「お客様の声」対応に関する人事考課への反映**

「お客様の声」にお応えし、業務品質を重視した企業風土を醸成することを目的として、

「『お客様の声』に対する対応」や「『お客様の声』を積極的に業務品質向上につなげていく取り組み」等を人事考課に反映させるとともに、その優れた点、改善が必要な点に関する被考課者へのフィードバックを実施しました。

(6月より実施)

以上

## 「お客様の声」の件数と内容

【2007年度】

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	2008年 1月～3月	2007年度	前年対比 (%)
<b>ご契約の続き</b>							
ご契約の継続手続き	継続案内のご送付遅延など	538	650	799	964	2,951	147.5%
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	3,032	8,404	199.4%
保険料のご案内		91	78	83	55	307	75.4%
電話応対や訪問時のマナー		215	330	557	1,068	2,170	369.7%
その他		286	96	48	59	489	121.0%
	小計	2,565	2,912	3,666	5,178	14,321	188.1%
<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	1,678	3,471	824.5%
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	1,398	3,697	985.9%
	小計	696	1,101	2,295	3,076	7,168	900.5%
<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	1,008	2,843	210.9%
変更手続き	変更手続きの遅延など	700	861	1,412	1,353	4,326	221.1%
口座振替	口座振替が出来なかったことなど	180	152	296	175	803	144.2%
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	168	228	525	186.8%
電話応対や訪問時のマナー		50	59	78	135	322	172.2%
その他		109	9	13	20	151	99.3%
	小計	1,624	1,720	2,707	2,919	8,970	200.1%
<b>保険金お支払い</b>							
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	2,608	2,511	8,732	160.2%
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	717	2,972	142.1%
お支払いの可否		135	117	146	134	532	122.3%
電話応対や訪問時のマナー		303	309	435	416	1,463	143.6%
その他		120	22	44	37	223	33.4%
	小計	2,925	3,051	4,131	3,815	13,922	144.1%
<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	81	316	77.6%
<b>その他</b>							
その他		209	177	219	132	737	115.0%
合計		8,095	9,047	13,091	15,201	45,434	192.5%

2006年度から全社を挙げて積極的に「お客様の声」をお聴きし、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」をお聴きし、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。

改善概要	お客様の声	改善内容
国内旅行総合保険について、インターネットの商品案内ページ掲載プランと手続き可能なプランが異なる	国内旅行総合保険について、インターネットのホームページ上の商品案内に掲載されているプランと手続きする画面で選択できるプランにズレがある。ホームページ上の商品案内ページに掲載されているプランを見て加入しようとしたが、同様のプランがなく非常にわかりづらい。 (お客様からのご意見)	契約手続き画面では、わかりやすさの観点から全てのプランを表示するのではなく、代表的なプランを表示しています。 この度のご指摘を踏まえまして「下記以外のタイプ、保険金額(ご契約金額)をご希望の場合は、弊社代理店・扱者または弊社までお問い合わせください。なお、弊社代理店ホームページにてご契約手続きを完結できるインターネット契約用の補償プラン・保険料は、下記契約タイプとは異なるのでご注意ください。」という注意文言を表記しました。  (2007年12月)
カスタマーセンターの音声ガイダンスでダイヤル回線向けにもわかりやすいガイダンスを流してほしい	カスタマーセンターへ電話し、音声ガイダンスに従いサービス内容を選択したが、認識されない旨の案内があった。 ダイヤル回線は認識されず、サービス番号の前に「#」か「*」を押すとの事であるが、何の案内もない。ダイヤル回線向けにもわかりやすいガイダンスを流して欲しい。 (お客様からのご意見)	音声ガイダンスに、ダイヤル回線の方向けのご案内を追加しました。  (2008年3月)
海外旅行保険のキャッシュレスメディカルサービス(治療費立替不要のサービス)提携病院のサービスレベルが低い	娘が中国の留学先で病気になったため、海外旅行保険ハンドブックに掲載されている提携病院に行った。 ところが、〇〇病院では英語が通じず受診できず、△△病院では現金が必要と言われた。サービスとして問題ではないか。 (お客様からのご意見)	提携病院のチェックを定期的を実施しています。 中国の病院については、2007年夏に一斉調査を実施し、一新を図りました。今回の病院については、対応に問題があると判断し提携病院から削除しました。 今後も、お客様に良質なサービスをご提供する為、定期的なチェック・見直しを実施していきます。  (2008年2月)

<p>ホームページの「契約者さま専用ページ」がわかりづらい</p>	<p>ホームページの「契約者さま専用ページ」に登録するため、手続きを行ったら、エラーメッセージが表示され接続できなかった。          利用対象契約の明確化・拡大をお願いしたい。          (お客様からのご意見)</p>	<p>現在当社ホームページの「契約者さま専用ページ」では、損害保険契約について、2004年10月以降保険始期契約を対象とさせていただいております。          (お申し出いただいたお客様の契約は対象外でありました。)          サービスの対象となるご契約の範囲を含め、操作方法・サービス内容・お問い合わせ先等を詳しく、かつわかりやすくご説明する為、「ご案内動画」を開設しました。引き続き利便性の向上に努めていきます。          (2008年1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

2008年度4月～6月の審査件数は405件であり、審査の結果を踏まえお支払いを行った件数は19件、お支払いとならなかった件数は386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	—	—	—

## 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 (人身傷害補償 保険・交通事故 危険補償特約)	後遺障害等 級について	自転車を走行中に転倒し、おけがをされた被保険者（女性）から、顔面に醜状痕が残っ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。あらためてご提出いただいた写真等による判定の結果、後遺障害第12級相当をお支払いすることとしました。
家族傷害保険	急激かつ偶然な 外来の事故について	ご自宅で発熱し、疾病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。
交通事故傷害 保険	後遺障害等 級について	バイクを走行中に転倒し、膝を骨折した被保険者から、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、機能障害には該当しないものの、神経症状として後遺障害第12級相当をお支払いすることとしました。
自動車保険 (搭乗者傷害 保険)	事故と死亡 の因果関係 について	自動車を走行中に自損事故を起こし、事故からまもなく疾病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。被保険者に重大な外傷の所見はなく、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。

以上