

2009年1月13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、4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、2007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（10月13日時点）以降、3カ月間の進捗・改善状況等についてお知らせいたします。

業務改善計画で定めた124の改善策につきましては、10月1日以降、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P D C A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、適正な業務運営の徹底に全力で取り組んでまいります。

### 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、2007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7回目の「業務品質改善委員会」を9月30日に開催し、内部管理態勢の一層の強化、「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）、「安心品質」の確立に向けた取り組みの進捗状況等につき、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13回開催しています。直近では11月4日に定例の同委員会を開催し、前回に引き続き内部管理態勢の一層の強化等を議題とした活発な論議を行いました。また、12月5日から8日に持ち回り審議形式の同委員会を開催し、業務改善計画の進捗状況の確認を行っています。

### **3. 「安心品質」の確保**

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』の確保」に向けた取り組み<sup>※</sup>について、営業部門や保険金支払部門等に対するモニタリング結果を踏まえた進捗状況、課題等の確認を、「業務品質改善委員会」および「経営会議」で実施しました。今後速やかに課題の解決を図るとともに、「『安心品質』の確保」に向けた態勢整備をより一層強化し、着実な改善を進めていきます。

※ 「『安心品質』の確保」に向けた取り組み

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、保険のご案内から契約の引き受けを経て、万が一の事故時における保険金の支払いに至るまで、お客様と関わりのある業務プロセスの1つひとつについて、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き取り組みです。

## **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、2007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2007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1の通りです。

## **III. 契約者保護、契約者利便の改善・強化**

### **1. 当社独自の販売資格制度の構築**

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」を展開しています。また、募集人が必ず習得しなくてはならない基本的な商品知識については、必須プログラムとして、日本損害保険協会が11月よりスタートした5年更新の「保険商品教育制度」と連動した当社独自の販売資格制度を構築しました。

(6月に自動車保険、9月に火災保険、10月に傷害保険のプログラムをスタートしています。)

## **2. 販売資格制度に係るモニタリングの実施**

販売資格制度の実効性を確保するため、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募集人の販売資格有無に関する機械チェックを2007年12月より開始していますが、募集品質確保に関するモニタリングの1つとして、あわせて実施している「お客様アンケート」について、11月より内容をより分かりやすく改定の上、送付する対象契約を「個人のお客様向けのすべての契約」※に拡大しました。

※対象保険種目は、自動車保険（トータルアシスト）、火災保険（個人財産総合保険）、第三分野（所得補償保険）、超保険で、一部対象外となる契約があります。従来は対象保険種目の20～30%の契約を対象に送付していました。（超保険は今回より発送を開始しました。）

## **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。2007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年度受講者数は1,715名、2008年度も新入社員研修を中心に2,347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Ⅳ等級研修
- （4）新任Ⅲ等級研修
- （5）新任Ⅱ等級研修
- （6）新入社員研修
- （7）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、2007年7月より以下の内容を定期的に公表しています。

- （1）「再審査委員会」および「損害サービス審査会」における審査実施状況（別紙1）。
- （2）2008年度第2四半期「お客様の声」（別紙2）。
- （3）「お客様の声」に基づく改善事例（別紙3）。

以 上

## 1. 「再審査委員会」および「損害サービス審査会」における審査実施状況

2008年度10月～12月の審査件数は403件であり、審査の結果を踏まえお支払いした件数は18件、お支払いとならなかった件数は385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	339	403	—

## 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
家族傷害保険	後遺障害等級について	自宅の花壇に躓いて転倒した被保険者から、後遺障害保険金の請求をいただきました。今回提出いただいた後遺障害診断書には「腰椎圧迫骨折」と記載されていたことから、あらためて主治医見解および画像資料等を確認させていただいた結果、事故により脊柱の椎体に変形していることが認められたため、脊柱の変形障害として第8級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	自宅の庭で倒れて亡くなってい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。被保険者の頭部等に外傷はなく、内因性の「クモ膜下出血」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。
自動車保険 (搭乗者傷害保険)	酒気帯び運転について	自動車走行中の事故により亡く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。調査の結果、事故当時における運転者の相当程度の飲酒が判明したため、保険金のお支払いに該当しないと判断しました。

## 2008年度第2四半期「お客様の声」

お客様の声区分	代表的な事例	2008年4～6月	2008年7～9月	2008年4～9月		ご参考	
		件数	件数	件数	構成割合	2007年4～9月	
ご不満	【商品・サービス】						
	商品・サービス関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	591	561	1,152	3.4%	1,012
	商品・パンフレット関連	商品・サービスの改善要望など	450	648	1,098	3.2%	785
	小計		1,041	1,209	2,250	6.6%	1,797
	【お引受け:ご契約手続き】						
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅延など	1,007	1,008	2,015	5.8%	1,357
	ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	2,462	2,650	5,112	14.9%	3,193
	小計		3,469	3,658	7,127	20.7%	4,550
	【お引受け:ご契約の管理】						
	証券不備	証券内容の記載誤り	1,050	1,612	2,662	7.7%	634
	証券未着	証券の送付遅延	442	481	923	2.6%	461
	変更手続き	変更手続きの遅延など	1,102	1,177	2,279	6.8%	1,690
	口座振替	口座振替ができなかったなど	653	1,105	1,758	5.1%	332
	小計		3,247	4,375	7,622	22.2%	3,117
	【お引受け:対応・マナー】						
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,334	1,377	2,711	7.9%	654
	【お引受け:その他】						
		上記に該当しないお引受けに関するもの	1,433	2,004	3,437	10.0%	500
	小計		9,483	11,414	20,897	60.8%	8,821
	【保険金お支払い:保険金お支払い】						
	連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手続きについての説明不足	2,211	2,654	4,865	14.1%	3,613
	お支払額	保険金のお支払についての説明不足	946	1,038	1,984	5.8%	1,357
	お支払の可否	お支払いの可否	152	180	332	1.0%	252
	小計		3,309	3,872	7,181	20.9%	5,222
	【保険金お支払い:対応・マナー】						
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	486	461	947	2.8%	612
	【保険金お支払:その他】						
	上記に該当しないお支払いに関するもの	528	702	1,230	3.6%	142	
小計		4,323	5,035	9,358	27.3%	5,976	
【個人情報に関するもの】							
【その他】		64	81	145	0.4%	162	
【その他】		751	948	1,699	4.9%	386	
ご不満合計		15,662	18,687	34,349	100.0%	17,142	
ご要望		2,293	3,883	6,176	—	—	
お褒め		1,478	1,863	3,341	—	1,585	
合計		19,433	24,433	43,866	—	18,727	

「お客様の声」に基づく改善事例

改善概要	お客様の声	改善内容
証券送付封筒への「コンビニ払込票」同封の明示	<p>保険証券が送付される封筒の中に保険料の「コンビニ払込票」が入っていたが、はじめは気がつかなかった。</p> <p>確認後、保険料を支払ったが、危うく気がつかない所だった。</p> <p>「払込票」が同封されている事を明示しておいた方が良いのではないか。</p> <p align="center">(当社代理店に寄せられたお客様からのご意見)</p>	<p>「コンビニ払」にて契約いただいた場合には、保険証券をお送りする封筒の裏面に「コンビニ払込票」を同封している旨を目立つ様に記載する様にしました。</p> <p align="right">(2008年9月より実施)</p>
契約内容変更手続後の振替保険料の表示方法改善	<p>車両入替手続を行った後、「変更手続完了のお知らせ」が送付されてきたが、今後の保険料がいつから、幾らに変更になるのかわからない。わかる様にしたい。</p> <p align="center">(お客様からのご意見)</p>	<p>「変更手続き完了のお知らせ」の「保険料のお支払内容欄コメント」を以下の様に改めました。</p> <p>コメント内容</p> <p>【今回の契約内容変更に伴い、平成〇〇年△△月よりご請求保険料は月々□□□円に変更させていただきます。】</p> <p align="right">(2008年7月より実施)</p>
口座振替契約の保険料振替月ご説明資料作成	<p>自動車保険を口座振替で契約したが、指定日に保険料が引き落とされていない。自分の契約が有効なのか、また、いつ引き落とされるのか教えて欲しい。</p> <p align="center">(お客様からのご意見)</p>	<p>自動車保険は、2008年7月より保険料の口座振替月を保険始期月の翌月に変更・統一する商品改定を実施しています。保険料の口座振替スケジュールがわかりやすく記載された「口座振替のご案内チラシ」を作成し、お客様にご説明するようにしました。</p> <p align="right">(2008年10月より実施)</p>

以上