

2009年4月30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、3カ月毎に公表を行うこととしております。

本日は前回の公表（1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、2008年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9回目の「業務品質改善委員会」を4月9日に開催し、当社独自販売資格制度の現状と課題、募集品質を一層向上させるための保険契約更新手続き等のあり方、「お客様の声」に基づく商品・サービスの改善に向けた対応、業務改善計画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17回開催しています。直近では4月15日に定例の同委員会を開催し、2009年度コンプライアンス取組方針、2009年度「安心品質」取組方針等につき活発な論議を行いました。（「安心品質」については、「4. 『安心品質』の確保」ご参照）

#### 3. 事務リスク管理態勢の強化

お客様に提供する商品・サービスの品質向上を一層図っていくための態勢整備の一環として、全ての業務プロセスにおいて生じうる事務ミス等について網羅的に把握した上で、的確かつ効果的な改善を図っていく事務リスク管理態勢を新たに構築しました。（4月より実施）

#### **4. 「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」に向けた取り組みについて、2008年度の下半期は、態勢整備の期限として定めた2009年度末の到達レベルを定性・定量の両面から明示した上で、その完了に向けた各種取り組みを実施しました。

募集面における主な取り組みとしては、代理店・募集人の募集品質の一層の向上を重要施策と位置づけ、「当社独自販売資格制度」を順次展開しています。これは、損保協会の保険商品教育制度（「商品専門試験」「商品専門研修」）および当社独自の教育支援プログラム（「東京海上日動アカデミー」）を活用し、所定の教育終了等により付与される販売資格を有しない募集人は商品販売を行えない態勢を構築するものです。また、代理店の内部管理体制強化を目的とした「重点代理店点検」、「事業者向け契約および団体契約募集における『安心品質』の本格展開」等の各種施策を実施しました。

保険金支払面では、「お客様への経過報告を中心とした工程管理」や「正確な支払い手続き」の徹底等、「安心品質」を保険金支払部門の体質にまで徹底していく取り組みや、代理店毎に保険金支払業務に関する役割を明確化して対応力の強化を図るための「損害サービス業務における役割モデル」の展開等の各種施策を実施しました。

#### **5. 内部監査態勢の強化**

内部監査態勢につきましては、業務改善計画に沿ってその強化に取り組んできましたが、2009年度もさらにレベルアップを図るために、リスクベースアプローチを徹底し、リスクの大きさや質に応じて、例えば抜き打ちでの内部監査を活用する等により問題の的確な把握に努めてまいります。また、問題を発見した際には、その原因追求を行うことにより、より実効性ある内部監査となるよう取り組んでいます。

## **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) 自動車保険における等級別割引・割増制度（ノンフリート等級）のご案内を説明資料に追加**

自動車保険においては、保険金をお支払いすることによって次年度契約のノンフリート等級が変更となり、その結果、保険料に変動が生ずる場合があります。そこで、自動車保険の事故受付後、当社からお客様に送付する資料（「補償内容に関するご案内」）を改定し、保険金請求に伴う次年度契約のノンフリート等級適用に関する説明等を追記することとしました。（3月より実施）

(3) 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」における審査実施状況は **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. 代理店モニター制度の拡充**

代理店に寄せられる「お客様の声」に基づいた業務品質向上を図るために、2007年度から「代理店モニター制度」を実施しています。

2008年度は、モニター代理店を304店と102店増やし、数多くの提言を受け付け、また「お客様の声」の重要性理解の浸透を目的に全国9ブロックで会議を実施する等の取り組みを強化しました。12月末時点で約700件の提言を受け付け、業務品質の向上に役立てています。

#### **2. 代理店に寄せられた「お客様の声」の把握**

お客様との直接の接点である代理店に寄せられた「お客様の声」を把握し、業務品質の向上につなげていくことの重要性をあらためて認識し、「お客様の声対応簿」の備え付けを全代理店で行うとともに、対応簿への記録の徹底に向けてフォローアップ態勢を構築しました。また、4月に「お客様の声対応ルール」を改定し、代理店が「お客様の声」を受け付けた際の対応ルールを明確にし、業務品質向上の態勢強化を図りました。(4月より実施)

#### **3. 「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3四半期「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1月～3月の審査件数は385件であり、審査の結果を踏まえお支払いした件数は10件、お支払いとならなかった件数は375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	385

## 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
新積立傷害保険	後遺障害等級について	勤務先で転倒し「中心性脊髄損傷」と診断された被保険者から、後遺障害保険金のご請求をいただきました。主治医見解や画像資料等をあらためて確認させていただいた結果、転倒事故と自覚症状である両手の痺れ等の神経症状との間に因果関係が認められるため、神経系統の障害として第14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	電車内で倒れて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、内因性の心疾患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)	事故と死亡の因果関係について	自動車を走行中に繰り返し縁石と接触する事故があり、その20日後に「脳内出血」により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。被保険者に目立った外傷はなく、内因性の「脳内出血」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。

## 2008年度第3四半期「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10～12月	2008年4～12月		ご参考	
		件数	件数	件数	件数	構成割合	2007年4～12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	555	1,707	3.0%	2,299
	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	817	1,915	3.4%	1,793
	小計		1,041	1,209	1,372	3,622	6.4%	4,092
	【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	1,047	3,062	5.4%	2,239
	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	3,129	8,241	14.6%	5,372
	小計		3,469	3,658	4,176	11,303	20.0%	7,611
	【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	1,835	4,497	7.9%	1,103
	証券未着	証券の送付遅延	442	481	493	1,416	2.5%	732
	変更手続き	変更手続きの遅延など	1,102	1,177	1,214	3,493	6.2%	3,270
	口座振替	口座振替ができなかったなど	653	1,105	1,603	3,361	5.9%	628
	小計		3,247	4,375	5,145	12,767	22.5%	5,733
	【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	1,759	4,470	7.9%	1,289
	【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	2,144	5,581	9.9%	561
	小計		9,483	11,414	13,224	34,121	60.3%	15,194
	【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	3,376	8,241	14.6%	6,221
	お支払額	保険金のお支払いについての説明不足	946	1,038	1,453	3,437	6.1%	2,255
	お支払の可否	お支払いの可否	152	180	197	529	0.9%	398
	小計		3,309	3,872	5,026	12,207	21.6%	8,874
	【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	584	1,531	2.7%	1,047
	【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	863	2,093	3.7%	186	
小計		4,323	5,035	6,473	15,831	28.0%	10,107	
【個人情報に関するもの】								
【その他】		64	81	95	240	0.4%	235	
【その他】		751	948	1,073	2,772	4.9%	605	
ご不満合計		15,662	18,687	22,237	56,586	100.0%	30,233	
ご要望		2,293	3,883	5,846	12,022	—	—	
お褒め		1,478	1,863	2,767	6,108	—	2,579	
合計		19,433	24,433	30,850	74,716	—	32,812	

「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
超保険 ・証券類の改定	<p>「毎年、継続前後に複数の書類が異なるタイミングで届くのでわかりづらい。 自分の補償内容について、わかりやすく把握できる様にして欲しい。」</p> <p align="center">(お客様からのご意見)</p>	<p>継続月の2ヶ月前に送付している「継続のご案内」と、継続後に送付している「継続証」の2つの帳票を一体化した「継続のご案内(兼継続証)」を新設しました。</p> <p>また、見やすさ向上の観点から、イラストを改定し、フォントを大きくするとともに、フルカラーの帳票に変更しました。</p> <p align="right">(2009年1月より実施)</p>
海外旅行保険 ・ご契約者様向けご請求専用フリーダイヤルの新設	<p>「海外旅行で荷物が破損した。事故の連絡をしようと思い、契約時にもらった海外旅行ハンドブックを見たが、どこへ連絡すれば良いのかわかりづらかった。また、休日明けの月曜日に連絡をしたがなかなかつながらなかった。改善が必要ではないですか。」</p> <p align="center">(お客様からのご意見)</p>	<p>従来、ご契約時にお渡しする海外旅行保険ハンドブックに、「国内での保険金請求窓口一覧表」として全国の保険金請求窓口を掲載しご案内していましたが、わかりやすさ、アクセス性向上の観点から、「海外旅行保険・ご請求専用フリーダイヤル」を新設し、お客様からのご連絡先を一本化し、夜間・休日も含めた24時間・365日のご請求の受け付けを実施します。</p> <p align="right">(2009年3月より実施)</p>

以上