

2009年10月16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（7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、すべての改善策を実施済みで、かつそのすべての項目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. 「品質改善・コンプライアンス委員会」の開催

「業務品質改善委員会」と「コンプライアンス委員会」を統合して設置した「品質改善・コンプライアンス委員会（取締役会委員会）」の第1回会合を8月3日に開催しました。同委員会は、委員長（社外取締役）をはじめ社外委員を過半数として構成しており、社外の視点によるコンプライアンス態勢全般の整備状況の評価、業務運営全般の適切性評価、業務改善計画等に基づく改善状況の点検、監視、提言を行う態勢としています。今回の委員会においては、「お客様の声」に基づくPDCAサイクルの定着に向けた取り組み、募集人資格制度の今後のあり方、情報システムにおける顧客情報の取り扱い等をテーマとし、活発な論議を行いました。

#### 2. 「安心品質」への取り組み、「『仕事のやり方』抜本改革」プロジェクトによる改善

当社はお客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、その実現に向けて取り組んでいます。

2008年7月、商品・事務・システム等についてお客様視点で抜本的に見直し、新しい業務プロセスを構築する「『仕事のやり方』抜本改革」プロジェクトの第一弾商品として、自動車保険の新商品を発売しました。2009年7月以降に満期を迎えたこの自動車保険新商品では、ご契約の更新手続きを「早期」に、かつ「しっかり」とお客様にご案内し、安心してご契約手続きをしていただくためのしくみ「しっかり更新サポート（保険契約の更新に関する特約に基づく対応）」をスタートさせています。

また、同プロジェクトの第二弾商品として、2010年1月に火災保険をよりわかりやすくご満足いただくことのできる商品へ改定し、今後、自動車保険と同様の業務プロセスへの移行を予定しております。

## 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) 保険金支払業務プロセスの再構築

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点検を2007年8月より継続して行っています。また、自動車保険等において、事故発生、保険金支払手続きの各段階でお客様へのご案内・ご説明を漏れなく実施するためのしくみを構築し、併せて事故登録段階で各種保険金についての組み合わせに関するシステムチェックを徹底することで、保険金支払管理態勢の整備と品質の向上に継続して努めています。

#### (2) 保険金支払に係る再審査・事後検証機能の強化

保険金支払の適正性の確保のため設置している「再審査委員会」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. 消費者モニター制度の構築

いただいたお客様の声については、社員・消費者アドバイザー等複数の視点を通して確認し、商品・事務・システムの改善が必要であると考えられるものは、担当部署への改善提案を行い、全社的な改善策を立案・推進しています。このプロセスにおいて、「消費者モニター制度」として、消費者モニター6名を交えた「フィルタリング会議」を月2回、「アドバイザー会議」を月1回開催しており、消費者の視点からの有益な意見を各種改善策に反映しています。

### 2. 「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」における審査実施状況 (**別紙1**)。

(2) 「お客様の声」受付状況 (**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」における審査実施状況

2009年度7月～9月の審査件数は284件であり、審査の結果を踏まえお支払いを行った件数は10件、お支払いとならなかった件数は274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)		7	26
2007年度	51	263	411	333
2008年度	328	298	353	325
2009年度	346	284	—	—

## 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 (人身傷害保険)	後遺障害等級について	車と壁の間に手を挟まれて左手月状骨を脱臼骨折したお客様から、自動車保険(人身傷害保険)のご請求をいただきました。手首の後遺障害に関して、担当課では「局部に神経症状を残すもの」として後遺障害等級14級9号を認定していましたが、レントゲン画像上、月状骨の関節面に不整がある等、お客様が訴える症状を裏付ける客観的な所見が認められるため、「局部に頑固な神経症状を残すもの」として12級13号に該当するものと判断しました。
自動車保険 (車両保険)	酒気帯び運転について	信号待ちの車に追突した事故で、追突した車を運転していたお客様から車両保険のご請求をいただきました。しかし、事故後に呼気1リットルあたり0.55mgのアルコールが検出されたことが判明しており、お客様自身も飲酒の事実を認められたため、車両保険金はお支払い対象外と判断しました。

## 「お客様の声」受付状況

お客様の声区分		代表的な事例	2009年4～6月		ご参考 2009年1～3月
			件数	構成割合	
ご不満	【商品・サービス】				
	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	736	3.9%	804
	商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	1,004	5.3%	1,418
	小計:商品・サービス合計		1,740	9.1%	2,222
	【お引受け:ご契約手続き】				
	ご契約の継続手続き	継続案内のご送付遅延など	1,119	5.9%	1,380
	ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	3,264	17.1%	4,372
	小計		4,383	22.9%	5,752
	【お引受け:ご契約の管理】				
	証券不備	証券内容の記載誤り	2,419	12.7%	2,765
	証券未着	証券の送付遅延	275	1.4%	526
	変更手続き	変更手続きの遅延など	1,539	8.1%	1,564
	口座振替	口座振替ができなかったなど	788	4.1%	1,325
	小計		5,021	26.3%	6,180
	【お引受け:対応・マナー】				
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,613	8.4%	2,363
	【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		192	1.0%	363
	小計:お引受け合計		11,209	58.6%	14,658
	【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	3,561	18.6%	4,127
	お支払額	保険金のお支払についての説明不足	1,326	6.9%	1,514
	お支払の可否	お支払いの可否	194	1.0%	272
	小計		5,081	26.6%	5,913
	【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	655	3.4%	835
	【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		102	0.5%	136
小計:保険金お支払い合計		5,838	30.5%	6,884	
【個人情報に関するもの】					
		116	0.6%	105	
【その他】					
		212	1.1%	283	
ご不満合計		19,115	100.0%	24,152	
ご要望		2,959	—	5,380	
お褒め		2,366	—	3,021	
合計		24,440	—	32,553	

### 「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
トータルアシスト（自動車保険）・入院時選べるアシスト約款記載内容の修正	「トータルアシスト（自動車保険）に加入し、入院時選べるアシスト特約が付帯されているが、『1日あたり支払限度額1万円』と勘違いしてしまった。分かり易い表現に改めるべきではないか。」 (お客様からのご意見)	約款の記載内容を分かり易く改定いたしました。 具体的には、「入院3日目に10万円、以後入院日数が10日経過するごとに10万円ずつ加算される」旨の表現に改め、1日あたりの限度額はないことを明示いたしました。 (2009年7月より実施)
トータルアシスト（自動車保険）・保険料増減理由の更新ガイドブックへの掲載	「更新にあたり、自動車保険の保険料が突然あがった。増減理由については案内を受けていないが、理由につき詳しく教えて欲しい。」 (お客様からのご意見)	2009年7月満期のご契約から、お客様に送付させていただく自動車保険更新ガイドブックに、契約条件毎の保険料増減理由を記載するようにいたしました。 (2009年7月より実施)

以上