

2006年8月31日  
東京海上日動火災保険株式会社

## 適正な業務運営の更なる徹底にあたっての社内態勢について

東京海上日動火災保険株式会社(社長 石原 邦夫)は、適正な業務運営を更に徹底していくための社内態勢として、2006年10月1日付で副社長を内部監査部の専任とするともに、同9月1日付で取締役会委員会「業務品質改善委員会」、同10月1日付で「お客様の声室」および「再審査請求制度」「第三者審査会」などを設置することといたしました。

### 1. 経緯

当社は、これまで適正な業務運営を行うべく社内態勢の整備に努めてまいりました。さらに昨年11月25日に金融庁から業務改善命令を受け、「業務改善計画」を策定し、順次実施してまいりましたが、保険業界を巡る現状に鑑み、適正な業務運営の一層の推進を図るために必要な社内態勢について、さらなる検討を重ねてまいりました。

その結果、当社の経営理念である「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点」におき、社会に貢献し続けるためには、主体的に問題点を洗い出し、自らの力で能動的に改善していくという自浄能力をより一層強化する必要があると考え、以下のとおり新たな社内態勢を構築し、業務の改善を図っていくことといたしました。

### 2. 概要

#### (1) 内部監査専任役員の配置

内部監査態勢の強化を目的として、2006年10月1日付で副社長を内部監査部の専任(他の執行部門を兼務しない)とします。

#### (2) 取締役会委員会「業務品質改善委員会」の設置

適正な業務運営に向けて、部門横断でスピーディーな課題解決に取り組むため、社長を委員長とする取締役会委員会「業務品質改善委員会」を2006年9月1日付で設置します。

なお、事務局として経営企画部内に新たに「業務品質改善室」を設置します。

#### (3) 「お客様の声室」の設置

お客様の苦情、ご要望などを収集・分析し、再発防止策の立案・推進を強化していくため、2006年10月1日付で「お客様の声室」を経営企画部内に設置します。

(4)「第三者審査会」などの設置

保険金支払い態勢の強化を目的として、より透明性の高い審査を実施するために、2006年10月1日付で外部委員から構成される「第三者審査会」を設置します。併せて、お客様からの不服申し立てに対応する「再審査請求制度」を新設するとともに、カスタマーセンター内に「保険金請求ご相談コーナー」を設置し、専門スタッフがお客様からの保険金支払いに関するご照会・苦情にお応えすることとします。

(5)その他の取り組み

この8月から9月の2カ月間を「適正な業務運営に向けた重点取組月間」と位置づけて、代理店と一体となった取り組みや部店のコンプライアンス実施計画の見直しなどについて強かに推進しております。

また、商品・サービス、販売基盤、事務・システム等全てにかかわるビジネスプロセスの見直しを行う「業務革新プロジェクト」についても、引き続き推進していきます。

今回新たに実施する上記の社内態勢および各種改善策につきましては、これまでと同様に、社外委員を過半数とする「コンプライアンス委員会」による点検・監視等を行い、適正な業務運営の徹底により一層努めてまいります。

以上