

2008年1月11日

各位

日新火災海上保険株式会社

業務改善計画の実施状況について

日新火災海上保険株式会社は、付随的な保険金の支払漏れおよび第三分野商品における不適切な不払いに関して、お客さまの信頼を回復するため、業務改善計画に則り具体的な改善策に取り組んでいますが、本日、業務改善計画の実施状況について金融庁に報告書を提出いたしました。その要旨は別紙のとおりです。

なお、これまで第三分野商品の新規販売を凍結し、経営として今後の対応方針を検討してまいりました。所得補償保険につきましては、募集適正化に向けた募集人の再教育を実施しており、販売体制や改定認可等の各種態勢が整い次第、新規販売を再開していく予定ですが、他の第三分野商品については新規販売の凍結を継続し、今後の販売方針について経営として引き続き検討してまいります。

<別紙>

業務改善計画の実施状況（要旨）

以上

<お客さま専用お問い合わせ窓口>

フリーダイヤル：0120-25-7474

※受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝休日を除く）

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

業務改善計画の実施状況（要旨）

I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

1. 適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢の構築

（1）業務執行の監視態勢の強化

①内部統制の強化

2007年4月に新設した内部統制部は、業務執行部門が自ら実施する自主監査結果の報告を197拠点から受け、適宜指摘事項に対する原因分析と改善策についてその適切性を点検し指導・管理しているとともに、2006年度に実施された内部監査部による監査で発見された問題点に対する改善施策が確実に実施されていることを確認しています。また、内部管理本部会議を毎月開催し、内部管理本部管下の内部統制部、コンプライアンス業務部、リスク管理部、代理店業務部における情報共有と連携を図っています。

②法令遵守態勢の強化

2007年12月に、人事考課評定制度についてコンプライアンスの評価ウェイトをさらに高めたものに改めました。

③商品開発態勢への関与強化

2006年1月より、重要な商品改廃案件については、商品開発等の内容と合わせ、商品開発等に関する商品部と関連部門間での協議結果内容について経営会議等に付議し、経営陣が適正な業務運営態勢の整備の状況を把握し、必要な指示を行うこととしていましたが、2007年12月までに13案件について計33回の審議を実施してきました。

また、2007年10月に商品改廃手続きにおける案件の洗い出し、選定および優先順位付けに関する手続きを「エントリー&エグジットルール（注）」の中で再整理し、経営会議に付議することとしました。

（注）合理的・客観的な経営判断に資するための、商品・施策・事業の参入・撤退に関するルール

④保険金支払いに関する重要な規程等の改廃手続き

2006年7月に職務権限規程の見直しを行い、不払いにかかわる契約者等の保護に重大な影響を与える施策・規程等については取締役会に付議することとしていましたが、2007年12月までの実績は34件となっています。

⑤苦情等への対応に関する関与強化

2007年7月および11月に、それぞれ第1四半期、上期における苦情の受付状況や苦情をきっかけとした改善課題の検討状況について経営会議が報告を受けまし

た。

(2) 内部監査結果の報告態勢の強化

2007年5月より、内部監査結果の経営会議への報告を従来の「内部監査の実施状況について2ヶ月に1度」から「監査結果について監査終了の都度」に改めましたが、その後12月までに5回、経営会議が報告を受けています。

(3) 業務改善計画の実施状況の監視態勢の強化

2007年4月、業務改善計画の実施状況を点検する業務管理部会を経営会議の下に位置づけ、経営全体で計画の進捗状況を管理する態勢に改めました。業務管理部会は月例で開催し、内部統制部が進捗状況をきめ細く監督しています。業務管理部会を通じて把握された改善状況は、2007年10月に経営会議が報告を受けています。

2. 適切に実態を把握し、改善が行われる実効性のある内部監査態勢の構築

(1) 内部監査態勢の強化

①体制の強化

2007年4月に、内部監査部の体制を13名から23名に増員しましたが、さらに8月に2名を増員し25名体制としました。

②専門性の強化

社内外の研修やセミナーを積極的に活用し、内部監査の専門性の向上に努めています。

③保険金不払いに関する監査の強化

過去の不備事項や潜在リスクを考慮のうえ2007年6月に作成した「損害サービス部門監査実施要領」に基づいて、7月から12月にかけて各損害サービス部の監査を実施しました。

④代理店に対する監査の強化

内部監査部が代理店への臨店監査を実施するとともに、代理店業務部を対象に代理店の業務監査の品質や監査の結果に対する代理店指導の実施、改善の管理状況について内部監査を実施しました。

(2) 改善策の実効性の確保

2007年4月に新設した内部統制部が、2006年度に実施された内部監査で発見された問題点に対する改善施策が確実に実施されていることを確認しています。2007年度に実施された内部監査についても同様に問題点の改善状況を追跡しています。

Ⅱ. 保険金支払管理態勢の改善・強化

1. 公正かつ的確な審査体制・手続きの確立を含めた第三分野商品に係る保険金支払管理態勢の整備

(1) 第三分野商品の支払不能事案の事前稟議

2007年4月より、第三分野商品の疾病事案で、始期前発病や告知義務違反に該当する事案および約款免責に該当する事案について適切な判断を行うため、これらの事案の決裁を本社で行うこととしました。11月末までに45件の稟議対象案件があり、事後検証において漏れなく稟議手続きが実施されていることを確認しています。

(2) 支払い査定時における社外専門家の活用

2007年5月より、第三分野商品において始期前発病や告知義務違反に該当する事案全件および医学的な見解を聴取する必要がある事案については、社外の専門医の意見を聴取する態勢としました。11月末までに80事案について社外専門家への意見聴取を実施しています。

(3) 再審査請求制度

2007年4月に新設した「再審査請求制度」への申し立ては11月末までに5件あり、再審査の結果1件が支払い対象と判断されました。

なお、2007年12月に開催したサービスセンター責任者会議において再審査事案で確認された対応上の問題点について周知するとともに、再審査請求制度のご案内を漏れなく行うことを指示しました。

(4) 支払審査委員会による監視体制の確保

外部の専門家である社外委員3名（医師、弁護士、大学教授）および社内委員3名で構成された「支払審査委員会」を2006年12月に設置し、再審査の結果に対してさらに異議が申し立てられた事案等の審査を行っています。同委員会において2007年11月までに41件の審査を実施しました。

なお、支払審査委員会における審査状況についてはホームページにおいて開示しており、今後も定期的に関示していく予定です。

(5) 損害サービス部門における検証

損害サービス業務管理室では支払い済み一件書類のサンプル点検を毎月実施していますが、2007年4月に点検者を15名から18名に増員し11月末までに11,748件の点検を実施し、結果に基づいて適切に対応しています。

また、支払済み一件書類の点検と並行して実施している未完事案の点検について

は、2006 年度に引き続き 2007 年度も全てのサービスセンターを対象に実施しました。

2. 適正な業務運営を行うための規定・マニュアル等の必要な見直し・改善

(1) 保険募集に係るマニュアル・帳票等の作成

2007 年 7 月に作成した「第三分野商品募集ハンドブック 1 (適正募集編)」および「第三分野商品募集ハンドブック 2 (商品・告知・意向確認編)」について、代理店管理部門と商品開発部門が連携し「第三分野商品教育テキスト」として再編成しました。

(2) 保険金支払いにかかわる規程・帳票等の見直し・改善

①介護費用保険における要介護状態の認定は、専門的な知識を要する分野であるため、介護の要否を認定する際に必ず「要介護状態チェックシート」を利用することをルール化しましたが、2007 年 12 月に介護費用保険の支払い継続中の全ての事案について、同チェックシートに基づいて認定されているか検証しました。

②2007 年 9 月に、保険金をお支払いしないことをシステム上で確定させた場合に、お客さまに対して自動的に「保険金ご請求についてのご連絡」を送付するようにしました。同時に権限者による決裁手続きをシステム化しました。

(3) 苦情把握方法の見直しと把握漏れの改善

①苦情の発生と関連しやすい業務プロセスで使用する帳票(17種類)に苦情点検欄を設け苦情有無の点検をルール化していますが、これらの帳票のサンプル点検を行い、システムへの苦情入力漏れの把握と全社に向けた漏れ防止の指示を行いました。

②営業課支店やサービスセンターで受け付けた苦情のシステムへの入力状況を点検していますが、入力漏れ防止の取り組みと合わせ苦情入力ガイドラインを作成して営業課支店やサービスセンターに苦情認識を周知することで積極的な苦情把握に努めた結果、2007 年 4 月から 11 月までの入力件数が 1,691 件に達し対前年同期比で 1,118 件の増加となりました。

③2007 年 10 月に苦情の定義を変更したことを受け、代理店版「お客さまの声活用マニュアル」を改定し、あらためて全ての代理店に配付しました。従来より、代理店が受け付けた苦情の当社への報告の徹底に取り組んできた結果、2007 年 11 月末の代理店経由の苦情受付件数は前年度の約 2.5 倍に達しています。

3. 保険金支払い担当者に対する教育の徹底

2007年8月と12月に損害サービス担当者全員を対象に「商品・約款確認テスト」を、2007年12月に医療保険の支払い担当者を対象にがん保険の約款解釈に関する研修を実施するなど、適切な保険金支払いを確保するための教育に継続的に取り組んでいます。

4. 判明した保険金の支払漏れ・不適切な不払いに対する適切な顧客対応

(1) 付随的な保険金の支払漏れ

2007年12月28日現在、追加でお支払いをする必要のある事案14,304件(853,336千円)のうち、14,296件(852,180千円)についてお客さまへの対応が完了していません(支払い進捗率99.94%)。未完了となっている8件については、引き続きいねいにお客さまへの対応を実施していきます。

なお、詳細については「資料1」をご参照ください。

(2) 第三分野の不適切な不払い

これまでに判明していた不適切な不払い事案については、全てのお客さまへの対応が完了しています。最終的な追加支払い件数と金額は以下のとおりです。

- ・追加で保険金をお支払いした件数(金額): 54件(103,543千円)

Ⅲ. 契約者保護、契約者利便の改善・強化

1. パンフレットをはじめとする募集ツールの改善

作成するパンフレット等がお客さまにとってわかりやすいものとなっているかについては、「商品パンフレット『わかりやすさ』チェックシート」を使ってお客さまサービス部が事前チェックを実施していますが、2007年度は11月末時点で224件のチェックを実施しています。

2. 第三分野商品に係る適切な保険募集や顧客説明を行うための社員および代理店に係る管理態勢の確立

- (1) 社員や代理店が、第三分野商品の募集にあたって必要な商品知識(始期前発病免責など)を習得し、特に留意すべき事項(重要事項説明・告知の受領・意向確認など)の理解を深めるために作成した「第三分野商品教育テキスト」を利用し、2007

年9月から12月にかけて代理店講習および確認テストを実施しました。

また、2007年9月以降の新設代理店、新規募集人に対しては、所得補償保険の商品内容や特に留意すべき事項を含んだ実務講習を実施しています。

なお、講習受講履歴はシステムで管理しています。

(2) 2007年4月に「代理店業務監査マニュアル」を全面改定し、6月より改定後の新マニュアルに則って代理店業務監査を実施しています。

3. 苦情を含む商品販売後の事後検証を可能とする実効性のある態勢整備

(1) 2006年7月以降に保険金をお支払いしなかった第三分野商品の疾病事案については、全て本社（損害サービス業務部）において事後検証を実施していますが、2007年11月分までの101件に関しては不適切な不払い事案はありませんでした。合わせて保険金をお支払いした事案についてもサンプルを採取して点検を実施していますが、これについても不適切な対応がなされた事案はありませんでした。

(2) 2007年7月に、代理店による募集時の対応をお客さまに評価していただく「お客さま評価制度」を一部の種目について導入しましたが、10月にはその対象を自動車保険や火災保険に拡大しました。

また、11月以降は保険金支払い時の対応についても同制度の対象としています。

(3) 役職員が苦情を含むお客さまの声に触れる機会をより多く設けるため、新任管理職（2007年5月）、社長を含む執行役員（同6月）に加え、本社管理部門の部長（同7月）およびマネージャー（同11月）を対象として、テレフォンサービスセンターにおいてお客さまの声を直接お聴きする研修を実施しました。

4. 苦情に関する情報等の透明性の強化

2007年5月に苦情受付状況、苦情内容別件数、不払いに関する苦情をはじめ苦情の実事例、苦情に対する改善施策事例等を当社ホームページ上に開示しました。

その後7月に2007年度第1四半期の状況を、10月に上期の状況を踏まえた内容に更新しています。

IV. 法令等遵守態勢の改善・強化

1. 社員・代理店に対するコンプライアンス研修の実施

2007年9月から10月にかけて、管理職を対象としたコンプライアンス研修（今年度第2回目）を実施しました。

同様に全代理店を対象としたコンプライアンス研修も10月までに実施しました。

2. コンプライアンス推進状況のフォロー

2007年10月に、全役職員を対象とした「コンプライアンス推進状況の自主点検」（今年度第2回目）を行い、管理職によるフォローを実施しました。

以上

付随的な保険金の支払漏れに関する追加支払の状況（2007年12月28日現在）

（単位：件、千円）

保険金の種類		事故発生 件数	要支払 対象件数	要支払 金額	支払完了 件数	支払完了 金額	支払 進捗率(%)	
自動車	車両	232,763	全損時諸費用保険金	211	11,864	211	11,864	100.0%
			修理時諸費用保険金	—	—	—	—	—
			車両損害に関する代車費用保険金	1,017	31,260	1,017	31,260	100.0%
			盗難に関する代車費用保険金	62	4,044	62	4,044	100.0%
			その他	325	5,113	325	5,113	100.0%
	対物	311,658	臨時費用担保特約保険金	1,084	21,654	1,084	21,654	100.0%
			その他	0	0	0	0	—
	対人	77,875	臨時費用保険金	2,280	51,070	2,279	50,970	99.96%
			死亡・後遺障害・傷害保険金（搭傷・人傷保険支払事案で未払いの場合）	37	4,683	37	4,683	100.0%
	人傷	7,895	臨時費用保険金	404	9,140	404	9,140	100.0%
			死亡・後遺障害・傷害保険金（搭傷・対人保険金、HAP医療保険金支払事案で未払いの場合）、重度後遺障害保険金、HAP医療保険金等	6,372	433,070	6,366	432,321	99.91%
	搭傷	42,287	死亡・後遺障害・医療保険金（人身傷害保険支払事案で未払いの場合）	336	30,826	336	30,826	100.0%
			重度後遺障害特別保険金	4	3,063	4	3,063	100.0%
			介護費用保険金	3	10,550	3	10,550	100.0%
			死亡・後遺障害・医療保険金（自損・対人保険支払事案で未払いの場合）、死亡・後遺障害保険金（自損保険で死亡・後遺障害支払事案で未払いの場合）	203	51,387	203	51,387	100.0%
			介護費用保険金	2	3,000	2	3,000	100.0%
	自損	2,072	死亡・後遺障害・医療保険金（搭傷・対人保険支払事案で未払いの場合）、死亡・後遺障害保険金（搭傷保険で死亡・後遺障害支払事案で未払いの場合）	1,147	90,120	1,146	89,814	99.91%
			死亡・後遺障害・医療保険金（搭傷保険支払事案で無保険車傷害保険未払いの場合）	3	6,396	3	6,396	100.0%
	小計		674,550	13,490	767,240	13,482	766,084	99.94%
	火傷新	火災	46,276	臨時費用（水害、盗難）	63	5,765	63	5,765
臨時費用（上記以外）				189	5,789	189	5,789	100.0%
価格協定特約特別費用				4	1,528	4	1,528	100.0%
新価差額費用（積立生活総合のみ）				140	14,927	140	14,927	100.0%
その他				15	1,000	15	1,000	100.0%
新種		77,115	臨時費用	262	20,767	262	20,767	100.0%
			災害付帯費用（労災総合）	6	650	6	650	100.0%
			その他	1	16	1	16	100.0%
傷害		146,229	後遺障害追加支払特約	28	19,717	28	19,717	100.0%
			入院一時金	1	50	1	50	100.0%
			退院一時金	0	0	0	0	—
			入院保険金・手術保険金の対象日数延長	0	0	0	0	—
			倍額支払 入院・通院7日、14日 顔面	9	1,857	9	1,857	100.0%
			その他	68	9,140	68	9,140	100.0%
小計			269,620	786	81,205	786	81,205	100.0%
その他		1,947	28	4,891	28	4,891	100.0%	
合計		946,117	14,304	853,336	14,296	852,180	99.94%	

※支払進捗率＝支払完了件数／要支払対象件数