

2008年7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てまいりましたが、所得補償保険につきましては、販売体制や改定認可等の各種態勢が整ったため、2008年5月より新規販売を再開しています。また、他の第三分野商品につきましては、今後の対応方針を慎重に検討した結果、自動継続契約を除き、2008年4月より順次販売を停止することとしました。

<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年度より、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・管理するとともに、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きました。引き続き、2008年度はモニタリングの実施とリスク管理委員会への報告、モニタリング項目と自主監査項目の整理を行うとともに、自主監査の業務執行部門のフォロー、内部監査結果に基づく改善課題のフォローを行い、その後の改善状況について定期的に経営会議に報告することとしています。また、内部管理本部会議を定期的に開催し、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

2008年1月に、コンプライアンスの評価ウェイトをさらに高めた新しい人事考課評定制度による人事考課評定を実施しました。

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、商品開発等の内容および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、必要な指示を行っています。（2007年度の付議実績は11件）

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す。（2008年6月までの実績は36件）

⑤苦情等への対応に関する関与強化

2008年3月に、2007年度第3四半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。

また、2008年4月に、「お客さまの声」に関する基本方針やお客さまの声に基づく業務の改善策等を検討する委員会として、社長を委員長とする「お客さまの声をかたちに。委員会（※）」を設置しました。5月に開催した委員会においては、I

SO10002（苦情対応プロセスに関する国際規格）の自己適合宣言に向け、お客さまの声マネジメントシステムの運営マニュアルに関して審議しました。

※資料1をご参照ください

（2）内部監査結果の報告態勢の強化

2007年度に内部監査結果の経営会議への報告を「監査結果について監査終了の都度」に改めて、10回経営会議が報告を受けました。2008年度は6月までに3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

業務改善計画の実施状況を管理することを目的に設置した業務管理部会を通じて把握された改善状況は、2008年4月に経営会議が報告を受け、6月の取締役会に付議されています。

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。

②保険金不払いに関する監査の強化

2007年度は、過去の不備事項や潜在リスクを考慮のうえに作成した「損害サービス部門監査実施要領」に基づいて、計画していた各損害サービス部・損害サービス業務部の監査を全て実施しました。

③代理店に対する監査の強化

2007年度は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。2008年度も引き続き、代理店への臨店監査を実施しています。

（2）改善策の実効性の確保

内部統制部は、内部監査で発見された問題点の改善状況を追跡し、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。

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

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ていますが、2007年4月から2008年5月末までに65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

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ていますが、2007年5月から2008年5月末までに127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

「再審査請求制度」への申し立ては2007年4月から2008年5月末までに13件あり、再審査の結果4件が支払い対象と判断されました。

なお、2008年1月より、再審査請求の対象となる可能性の高い事案を系統的に抽出して、事後的にチェックを行う仕組みを構築しました。

(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」は、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2008年5月までに60件実施しました。

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において支払い済み一件書類のサンプル点検を毎月実施しており（2007年度実績は19,158件）、点検結果に基づいて適切な対応がなされていることを確認しています。第三分野商品の疾病事案については、2006年11月より全件の事後検証をしており、2008年5月末までに127件の検証を実施しましたが、全ての事案について適切な対応がなされていることを確認しています。

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、2007年度に引き続き2008年度も全てのサービスセンターを対象に実施する予定です。

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) 保険金支払いにかかわる規程・帳票等の見直し・改善

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、2008年3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た結果、不備が無かったことを確認しました。

(2) 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おり、2007年度分はモニタリングして苦情判定漏れの有無を点検し、現地担当店へ苦情入力漏れ防止の指導を行いました。2008年度においても上記のルールが励行されているか定期的にサンプリング点検を行います。
- 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周知することで積極的な苦情把握に努めた結果、2007年度の入力件数が2,361件に達し対前年同期比で1,387件の増加となりました。2008年度においても引き続き現地苦情の積極的な入力を指導しています。
- ③2007年度は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が、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、2008年3月末の代理店経由の苦情受付件数は前年度の約2.2倍に達しました。2008年度においても引き続き代理店に対して苦情の当社への報告の徹底に取り組んでいます。

3. 保険金支払い担当者に対する教育の徹底

2007年度は、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、また、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みました。2008年度も前年度と同様の商品・約款に関するテストや研修を実施することに加え、医療（疾病）の基礎知識についての研修を実施します。

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

2008年6月30日現在、追加でお支払いをする必要のある事案14,303件(852,659千円)のうち、14,299件(852,252千円)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99.97%)。未完了となっている4件については、引き続き丁寧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2**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54件(103,543千円)については、全てのお客さまへの対応が完了しています。

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。2007年度実績は396件で、2008年度も5月末時点で、54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) 2007年度は、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、代理店講習および確認テストを実施しました。また、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ました。

なお、講習受講履歴はシステムで管理しており、この受講履歴を利用し第三分野講習の受講者がいない代理店が取り扱った第三分野商品の契約計上を系統的にロックする仕組みを2008年6月より稼働させています。

(2) 2007年度に全面改定した「代理店業務監査マニュアル」に従って代理店業務監査を実施し、「募集業務自己点検シート」によって適正に募集が行われているかをチ

エックしています。

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、2008年5月分までの121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、これら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年度に、代理店による募集時の対応および当社による保険金支払い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」を導入し、2008年3月までに「募集時対応の評価」について約3,600件、「保険金支払い時対応の評価」について約11,000件のご回答をいただいています。

4. 苦情に関する情報等の透明性の強化

当社ホームページ上に苦情受付状況や苦情内容別件数、改善事例、および「お客さまの声」対応基本方針等を掲載し、四半期ごとに情報を更新しています。

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

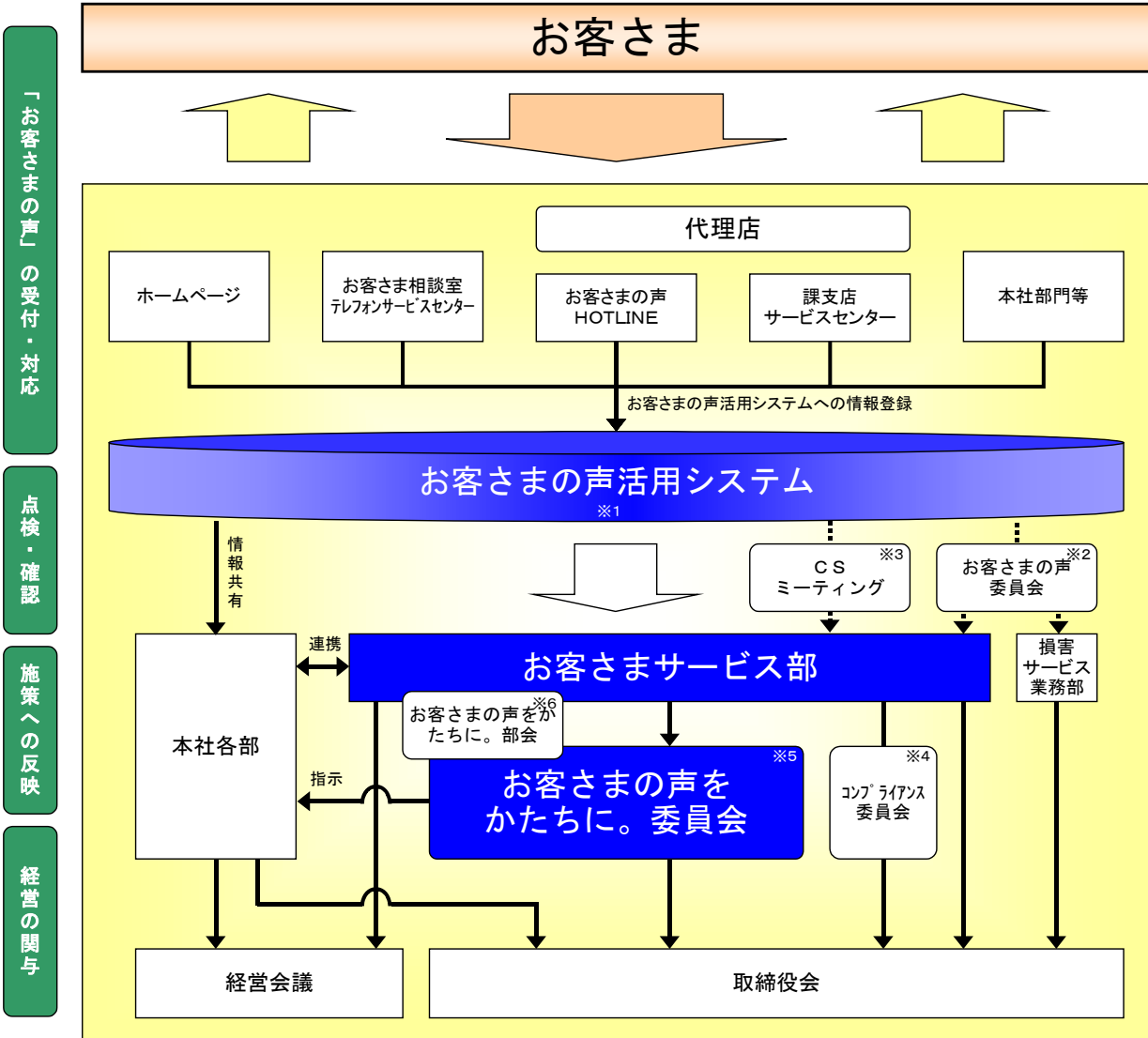
2007年度は管理職を対象としたコンプライアンス研修を2回実施し、同様に全代理店を対象としたコンプライアンス研修を実施しました。2008年度も既に、新入社員を対象にした研修、管理職層を対象にした研修を実施しており、代理店を対象にした研修等も引き続き実施していく予定です。

2. コンプライアンス推進状況のフォロー

営業・損害サービスの役職員を対象にコンプライアンスの推進状況確認のためオンサイトモニタリングを2007年10月～2008年1月に実施し、不備指摘事項については速やかに改善を図るよう徹底しました。

以上

苦情・相談などの「お客さまの声」の流れ



※1 <お客さまの声活用システム>
社内ネットワーク上で2005年8月から稼動するお客さまの声専用システム。受付情報および対応経過もすべて一元管理され、閲覧が必要な社員がリアルタイムで情報共有できます。

※2 <お客さまの声委員会（損害サービス部門）>
損害サービス部門における苦情への対応や保険金をお支払できなかった事案の点検などを行うため「お客さまの声委員会」を本社および各損害サービス部に設置し、適正かつ円滑な保険金支払いに努めております。

※3 <CSミーティング>
営業部門、損害部門の各拠点単位に開催する「お客さまの声」への対応やCSの課題をフォローアップするミーティングです。

※4 <コンプライアンス委員会>
「お客さまの声」をもとに、当社や代理店のお客さま対応が保険業法をはじめとする法令を遵守した適切なものであったかを常に点検し、コンプライアンス委員会で確認の上、取締役会に報告しております。

※5 <お客さまの声をかたちに。委員会>
社長を委員長とする取締役会委員会。お客さまが満足されるサービス提供を実現するため、苦情をはじめとした「お客さまの声」をもとにした業務改善の取り組みを統括、推進します。

※6 <お客さまの声をかたちに。部会>
本社関連部長による「お客さまの声をかたちに。委員会」の作業部会。「お客さまの声」をもとに本社各部門が検討した改善策の点検・フォローを行います。

付随的な保険金の支払漏れに関する追加支払の状況（2008年6月30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%	
			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%	
			盗難に関する代車費用保険金	62	4,044	62	4,044	100%	
			その他	325	5,113	325	5,113	100%	
	対物	311,658	臨時費用担保特約保険金	1,084	21,654	1,084	21,654	100%	
			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%	
	人傷	7,895	臨時費用保険金	404	9,140	404	9,140	100%	
			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	6,371	432,486	6,369	432,393	99.97%	
	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%	
			重度後遺障害特別保険金	4	3,063	4	3,063	100%	
			介護費用保険金	3	10,550	3	10,550	100%	
			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%	
	自損	2,072	介護費用保険金	2	3,000	2	3,000	100%	
			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(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	89,818	99.91%	
	その他	3	6,396	3	6,396	100%			
	小計		674,550	13,489	766,564	13,485	766,156	99.97%	
火傷新	火災	46,276	臨時費用(水害、盗難)	63	5,765	63	5,765	100%	
			臨時費用(上記以外)	189	5,789	189	5,789	100%	
			価格協定特約特別費用	4	1,528	4	1,528	100%	
			新価差額費用(積立生活総合のみ)	140	14,927	140	14,927	100%	
			その他	15	1,000	15	1,000	100%	
	新種	77,115	臨時費用	262	20,767	262	20,767	100%	
			災害付帯費用(労災総合)	6	650	6	650	100%	
			その他	1	16	1	16	100%	
	傷害	146,229	後遺障害追加支払特約	28	19,717	28	19,717	100%	
			入院一時金	1	50	1	50	100%	
			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	0	0	0	0	-
				顔面	9	1,857	9	1,857	100%
その他			68	9,140	68	9,140	100%		
小計		269,620	786	81,205	786	81,205	100%		
その他	1,947	28	4,891	28	4,891	100%			
合計		946,117	14,303	852,659	14,299	852,252	99.97%		

※支払進捗率=支払完了件数/要支払対象件数