

2009年7月13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、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。

今後も「お客さま本位の安心と補償をお届けする」という経営理念に立ち返り、改善策の実効性を継続して高めていくとともに、全社を挙げてさらなる品質向上に向けた施策に取り組んでまいります。

<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

自主監査については、指摘事項の改善状況が未完の拠点に対して、内部管理部が原因分析と改善策について指導しています。また、2009年度より、業務執行部門のリスク管理状況のモニタリングはリスク管理部が担当し、内部監査の指摘事項に対する改善状況についてのフォローアップ業務については内部監査部が担当し、引き続き内部統制の強化を図っています。なお、2009年度の組織改編により、内部統制部と代理店業務部を統合し、内部管理部を新設しています。

②苦情等への対応に関する関与強化

2008年度に設置した「お客さまの声をかたちに。委員会」を定期的に開催し、苦情の受付状況を確認するとともに苦情をきっかけとした改善課題について審議しています。

また、2008年度は当社の苦情対応態勢がISO10002の規格に適合していることを自ら確認するとともに、第三者による意見を取得しています。

今後もお客さま満足の実現に向け、「お客さま本位」の商品とサービスの向上を目指し、継続して苦情対応態勢を強化していきます。

（2）内部監査結果の報告態勢の強化

2009年度につきましても経営会議は全ての内部監査結果について、監査終了の都度、報告を受けていますが、さらに2009年4月より、不備指摘事項に関する改善状況についても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、2009年6月に経営会議が報告を受け、7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監査手法の抜本的見直しの実施

2007年度にリスクベースによる監査手法を取り入れて内部監査基本マニュアル

を策定していますが、2009年度は6月に内部監査基本マニュアルの見直しを実施し、内部監査態勢の強化を図っています。

②代理店に対する監査の強化

2007年度より、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ています。2009年度につきましても、臨店監査等の取り組みを実施してまいります。

(2) 改善策の実効性の確保

内部監査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。

なお、2007年度以降に実施された内部監査指摘事項に対する改善策進捗のフォローアップ状況については、2009年4月に経営会議が報告を受けています。

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、前回報告以降の2008年11月から2009年5月までに12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、前回報告以降の2008年11月から2009年5月までの間に39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」への申し立ては前回報告以降の2008年11月から2009年5月までに7件あり、再審査の結果3件が支払い対象と判断されました。

(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実施しています。前回報告以降の2009年1月から2009年6月までの審査実績は17件です。

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、今後も定期的の開示していく予定です。(資料1をご参照ください)

(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(2009年度は5月までに2,351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、前回報告以降の2008年11月から2009年3月までの間に26件の検証を実施していますが、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、2008年度に引き続き取り組みを継続してまいります。

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) 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に苦情点検欄を設け苦情有無の点検をルール化しました。お客さまサービス部が同ルールの遵守状況を四半期ごとに点検し、苦情判定漏れなどが発見された場合に当該部門の指導を行っています。

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ています。2008年7月のISO10002自己適合宣言を受け、より能動的な苦情把握と、よりの確で誠実なお客さま対応の実践に向け、代理店との連携ならびに日常的な点検の徹底に取り組んでいます。

③代理店版「お客さまの声活用マニュアル」に基づき、2009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

第三分野商品の支払担当者に対して、2008年度は5月、7月、9月に医療研修を実施し、11月には同商品の知識の習得・再確認を目的に商品確認テストを実施しました。引き続き2009年度も4月に医療研修を実施しており、7月、9月、11月、1月には商品確認テストを実施する予定です。

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

付随的な保険金の支払漏れに関する調査については、2009年6月末現在、99.9%の支払いが完了しました。未完了となっている2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、商品部、総務部法務室、お客さまサービス部が事前チェックを実施しています。前回報告以降の2008年11月から2009年5月までに78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、代理店講習および確認テストを実施しています。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ています。

なお、講習受講履歴はシステムで管理しており、第三分野講習の受講者のいない代理店が取り扱った第三分野商品の契約計上をシステムのエラーとしています。

さらに、「募集人試験更新制度管理システム」を2009年2月より稼働させ、募集人単位の研修受講・資格取得の履歴を管理しています。

(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ェックしています。

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。前回報告以降の2008年11月から2009年5月までに検証した13件については不適切な不払い事案はありませんでした。併せて、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) 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」を導入しています。前回報告以降の2008年11月から2009年5月までに「募集時対応の評価」について852件、「保険金支払い時対応の評価」について12,310件のご回答をいただいています。引き続き、これらの声を元に業務の改善やお客さまの利便性向上に努めてまいります。

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

2008年度は、社員を対象とした研修として各部門においてコンプライアンスマニュアルに基づいた研修を実施し、全代理店を対象としたコンプライアンス研修についても実施しました。引き続き、2009年度も取り組みを継続してまいります。

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2009年度も引き続き実施し、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てまいります。

以上

支払審査委員会における審査実施状況について

当社では、社外委員3名（医師、弁護士、大学教授）ならびに社内委員3名で構成する「支払審査委員会」を2006年12月に設置し、高度な法的、医学的判断を要する場合等における判断の公平性、適切性の確保をはかっています。

2009年1月から2009年6月までの間に支払審査委員会を6回開催し、計17件の事案を審査しました。このうち、お支払いに該当しないと判断した事案は5件で、その主な事案の概要は次の通りです。

審査した事案の概要（主なもの）

保険の種類	事案の概要
自動車保険 (搭乗者傷害)	原付を運転していた被保険者が転倒し路上で意識を失っていたところ、後続の直進車に轢かれ亡くなりました。 確認調査等の結果、搭乗中の自損事故と相当因果関係のある事故であることから、 <u>お支払い対象と判断しました。</u>
自動車保険 (搭乗者傷害)	車椅子にのった被保険者が自動車に同乗していたところ、カーブで車椅子が動いて前方の運転席シートの背部に下肢をあてて打撲し、その8日後に急性心筋梗塞により亡くなりました。 確認調査等の結果、自動車事故と死亡との間に因果関係を認めることが困難との医師の所見もあることから、 <u>お支払いに該当しないと判断しました。</u>
自動車保険 (人身傷害)	被保険者が立ち入り禁止の岸壁から、自動車ごと転落し亡くなりました。 確認調査等の結果、偶然な事故ではなく自殺と考えられることから、被保険者の故意によるものとして <u>お支払いに該当しないと判断しました。</u>
傷害保険 (死亡保険金)	アルツハイマー病の被保険者が行方不明になり、凍死した状態で発見されました。 確認調査等の結果、骨折や擦過傷など何度も転倒した所見が認められ、疾病を原因として亡くなったものではないことから、 <u>お支払い対象と判断しました。</u>
傷害保険 (入通院保険金)	ゴルフプレーをしていた被保険者が、ラウンド中にだんだんと腰が痛くなり病院で検査を受けたところ腰部脊柱管狭窄症と診断され治療を行いました。 確認調査等の結果、発症は以前からのものであり外傷による受傷とは考えられないとの医師の所見もあることから、 <u>お支払いに該当しないと判断しました。</u>

付随的な保険金の支払漏れに関する追加支払の状況（2009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	50,978	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	432,458	6,370	432,427	99.98%	
	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%	
			介護費用保険金	2	3,000	2	3,000	100%	
	自損	2,072	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	1,147	90,120	100%	
			その他	3	6,396	3	6,396	100%	
	小計		674,550	13,489	766,536	13,487	766,497	99.99%	
	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	852,631	14,301	852,592	99.99%		

※支払進捗率＝支払完了件数／要支払対象件数