

2008年1月11日

各 位

日本興亜損害保険株式会社

業務改善計画の実施状況について

日本興亜損害保険株式会社（社長 兵頭 誠）は、2007年4月13日付で策定した業務改善計画の実施状況につきまして、本日、第2回目の報告を金融庁へ提出いたしました。

弊社では、業務改善計画を始めとした各種取組みを通じて、お客様、関係者の皆様からの信頼回復に全力をあげて努めておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

業務改善計画の実施状況（主な内容）

I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

1. 「お客様の声」を経営に活かす取組み

品質向上サイクルを構築する上で中心的役割を担う品質管理部では、2007年6月に発足以来、お客様からの苦情を含め、お客様・代理店・社員の声を一元的に管理・分析を行っています。お客様の声の分析に基づき業務改善策の検討を本社各部門に指示・勧告するとともに、分析結果、業務改善策の実施状況などを毎月経営会議、取締役会に報告し、品質向上に向けた業務改善に取り組んでいます。

2. 「品質向上運動」の実施

全社的な品質向上の取組みである「品質向上運動」を2007年11月から実施しています。品質向上運動を通じて全役職員の業務品質に対する意識醸成を図るとともに、商品開発・契約募集・契約管理・保険金支払等の各業務プロセスにおける業務品質の向上を目指します。

3. 商品開発に係る内部管理態勢の強化

2007年6月以降、品質管理部が事務局となり商品開発レビュー会議を開催しています。お客様保護の観点から商品内容や発売スケジュールに問題がないかなどについて、商品開発部門や損害サービス部門、システム部門など各部門間で緊密な連携と適切な牽制を行いながら商品開発を進めています。

4. 内部監査態勢の強化

2007年4月以降、業務監査部の要員の増強や企画審査機能の強化等により内部監査の実効性を向上させてまいりました。特に損害サービス部門に対する監査態勢を強化し、監査周期の短縮、立入方式によるフォローアップ監査の実施および医療保険部に対する監査の実施等により深度ある監査に努めています。

5. 代理店に対する無予告監査の実施

2007年7月以降、代理店計748店（2007年12月末）に対する無予告方式での立入監査を実施し、不備が発見された場合には是正および改善指導を行っています。

II. 保険金支払管理態勢の改善・強化

1. 保険金審査会の機能強化

高度な医学的・法的判断を要する事案の支払妥当性の検証等を行う保険金審査会に、2007年6月、「第三分野審査分科会」および「一般審査分科会」を新設するとともに審査対象事案を拡大し、**別紙1**のとおり審査を実施しています。

2. 保険金請求ご案内ツール等の整備

事故対応や保険金のご請求に係る書類（160種類）について、お客様の目線に立ち「内容がわかりやすいか」「表現が適切か」といった観点から検証を行いました。

また、事故に遭われたお客様に、お支払いの対象となる可能性がある保険金をご案内する際、これまで汎用のツールを使用していましたが、よりわかりやすいご案内を行うため、お客様毎の契約内容に応じた個別案内を自動作成するシステムの開発を進めています（2008年1月16日から自動車保険を対象に個別案内を実施します）。

3. 保険金支払管理部による検査の実施

保険金支払管理部では、全国の損害サービスセンターに対して臨店検査および書類検査を実施し、保険金の適正支払状況、お客様への適時・適切なお案内の実施状況等を点検しています。

III. お客様保護・お客様利便の向上

1. 第三分野商品研修の実施

第三分野商品の販売を行う保険募集人を対象に研修を実施し、適切な募集およびお客様へご説明を行う態勢を整備しました。研修受講後に理解度テストを行い、合格した保険募集人のみが第三分野商品の販売を行う態勢としています（2007年12月末で13,248名が合格）。

2. 苦情対応態勢の整備

2007年6月に策定した「苦情対応マネジメントマニュアル」の詳細規程として「苦情対応ルール」および「内部監査手順」を策定しました。また、苦情対応マネジメント・システム（ISO10002）の内部監査員研修および役員研修を実施しており、2008年3月の自己適合宣言に向けて鋭意取り組んでおります。

3. 募集に関するお客様アンケートの実施

お客様へのご説明が適切に行われているか等、保険販売を検証するため、15,000 人のお客様に対してアンケートを実施しました。さらに、自動車保険、火災保険、傷害保険にご契約いただいたお客様を対象に、12 月よりインターネットによるアンケートを開始しました。

4. 「お客様の声」対応研修の実施

社員・代理店を対象に、お客様の声対応態勢の強化を目的とした研修を実施しました。また、経営トップも含めた本社の役職員が、お客様サポート室において苦情受付の実地研修を順次受講しています（2007 年 12 月末で計 788 名が受講済）。

5. 「お客様の声」に関する情報開示

お客様の声の受付件数、事例、改善状況などを弊社ホームページに掲載し、受付件数は毎月、事例および改善状況は四半期毎に内容を更新しています。

（「お客様の声」の受付状況…別紙2）

IV. 法令等遵守態勢の改善・強化

1. 法令等遵守態勢の強化

2007 年 6 月に設置した地域コンプライアンス室において不適正行為の調査・分析を行い、具体的な再発防止策の策定指示や具体的な事例の情宣等により法令等遵守態勢の強化を図っています。

2. コンプライアンス研修の強化

全役職員ならびに全代理店を対象としたコンプライアンス研修を 2 回実施し、研修終了後に確認テストを実施することで、参加者の理解度の確認や検証を併せて行っています。

以上

保険金審査会における審査実施状況

2006年10月、社外有識者（弁護士、医師、大学教授、消費者団体代表）で構成する保険金審査会を設置しました。2007年6月には保険金審査会を「本会」として、弁護士、医師で構成する「第三分野審査分科会」および「一般審査分科会」を新設し、審査対象事案を拡大しました。

以下のとおり、お支払に該当しないと判断した事案を中心に外部の専門家の目で妥当性の検証を行っています。

1. 審査実施件数

	2006年度	2007年度	累 計
	10月～3月	4月～12月	
保険金審査会本会	41件	37件	78件
第三分野審査分科会	—	91件	91件
一般審査分科会	—	132件	132件
合 計	41件	260件	301件

2. 審査事例

保険種類	事案の概要と審査結果
医療保険 (始期前発病)	保険加入前に疾病が存在し、それがご請求いただいた疾病と同一疾病名であるが、治療の中断があることから一連の病気とまでは認められず、保険金のお支払対象に該当すると判断いたしました。
自動車保険 (飲酒運転)	お客様が運転されていたお車が信号で停止していた前方の車に追突しお客様が亡くなられた事案。詳細な調査の結果、お客様が酒気帯び運転と判断される飲酒量であったことが判明し、当初の判断どおり保険金のお支払対象に該当しないと判断いたしました。
自動車保険 (偶然性、故意)	車両火災で車両内のお客様が亡くなられた事案。お客様の座席周囲の焼失が激しく、車室内からはガソリンが検出され、ポリバケツが発見されるなど事故は偶然性を欠くことから、当初の判断どおり保険金のお支払対象に該当しないと判断いたしました。
傷害保険 (急激、偶然、外来性)	お客様が自宅の浴槽内で沈んでいる状態で発見され、数時間後に亡くなられた事案。医師は死亡原因は「急性心不全」として病死と判断しているほか、詳細な調査の結果、肺に水が貯留していないこと等確認されており、急激、偶然、外来の事故ではないとして当初の判断どおり保険金のお支払対象に該当しないと判断いたしました。

「お客様の声」の受付状況

お客様から寄せられた「お客様の声」の受付状況は以下のとおりです。

「お客様の声」を「ご契約の手続き」「ご契約の管理・保全」「保険金お支払」「個人情報の取り扱い」「その他」に大別し、その中をさらに詳細に分類し、代表的な事例とともに件数を開示いたします。

(単位:件)

「お客様の声」の区分		代 表 的 な 事 例	2007年 4～11月末	2006年度末
A. ご契約の手続き	保険商品内容	保険商品の内容や規定に関するもの	410	357
	契約の継続手続き	満期のご案内の連絡不足・遅延に関するもの	1,831	1,352
	募集行為	ご契約手続きに関するもの	182	209
	契約・条件の説明	重要事項のご説明不足に関するもの	1,388	1,081
	契約の引受	ご契約の引受条件、制限に関するもの	57	54
	保険料の計算	保険料の計算誤りに関するもの	298	411
	接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	62	41
	帳票類	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	385	193
	その他	上記以外のご契約の手続きに関するもの	459	255
小 計			5,072	3,953
B. ご契約の管理・ 保全	証券の未着・不備	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	837	297
	分割払・口座振替	保険料の口座振替に関するもの	838	626
	契約の変更手続き	ご契約の変更手続きの遅延や誤りに関するもの	1,559	955
	契約の解約手続き	ご契約の解約手続きの遅延や誤りに関するもの	1,366	937
	満期返戻	満期時の返戻手続きの遅延に関するもの	81	63
	接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	137	86
	その他	上記以外のご契約の管理・保全に関するもの	720	420
小 計			5,538	3,384
C. 保険金お支払	保険金支払金額	保険金のお支払金額に関するもの	933	359
	連絡・対応	保険金の請求手続きの遅延に関するもの	4,542	1,593
	保険金支払	保険金が支払われないことに関するもの	365	219
	接客態度	社員のマナーに関するもの	799	283
	その他	上記以外の保険金支払に関するもの	868	181
小 計			7,507	2,635
D. 個人情報の取扱い	お客様の個人情報の取扱いに関するもの		132	125
E. その他	上記以外のもの		1,550	1,348
合 計			19,799	11,445

なお、「お客様の声」の集計基準を以下の通り変更しております。

2007年5月27日まで	弊社の不適切な対応により発生したお客様のご不満およびご要望等を集計
2007年5月28日以降	お客様からの「不満足の表明」をすべて集計