

2009年1月13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4回目の報告書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

「お客様の声」を起点とした品質向上サイクルの構築をめざし、苦情をはじめとしたお客様・代理店・社員等の声の一元的な管理・分析を行う「品質管理部」を2007年6月に設置しました。

品質管理部が中心となり、これまで、苦情対応の国際規格「ISO10002」に準拠した苦情対応態勢の整備を進めてまいりましたが、2008年5月30日付けで同規格に適合した苦情対応マネジメントシステムの構築を宣言いたしました。

今後とも「お客様の声」を積極的に業務品質の向上に活かすPDCAサイクルを構築・運用し、商品・サービスの改善とお客様満足度の向上に努めてまいります。

※苦情の受付状況等につきましては、毎月、弊社ホームページ上に開示しておりますので、ご参照ください。

#### 2. 「品質基準」の制定と「品質向上運動フェーズ2」の実施

2008年6月、苦情の分析結果をもとに、お客様対応や商品・サービス等においてめざすべき具体的な水準を「品質基準」として決めました。

あわせて、2007年から全社で取り組んでいる「品質向上運動」を、2008年7月より第二段階(フェーズ2)に発展させ、より高い品質レベルの達成に向けた取り組みを開始しています。

#### 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おり、2008年12月末までに88回のレビュー会議を開催いたしました。

今後とも、お客様保護の観点から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、商品開発を進めてまいります。

#### 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の向上を図っております。

また、2007年7月以降、代理店に対する無予告による立入監査を実施し、改善指導を行っております。(2008年11月末累計で1,606店の監査を実施)

### 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

高度な医的・法的判断を要する事案や有無責任の妥当性等について、社外有識者が外部の目で公正に審査する組織として「保険金審査会」を設置しております。

2007年6月より、保険金のお支払い対象外とご案内した後、お客様から苦情・不服の申し立てを受けた事案についても審査を行っております。また、審査の迅速性・機動性を高めるため、「第三分野審査分科会」「一般審査分科会」を新設しました。

保険金審査会(本会)は毎月1回、分科会は毎週1回開催しており、2007年4月以降2008年11月末までに、合計で530件の審査を実施しております。

※保険金審査会の審査事例につきましては、弊社ホームページ上に順次、開示しておりますので、ご参照ください。

## 2. 保険金の不払い・支払い漏れを発生させない事務・システムの整備

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、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実施しました。

## 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・適切なご案内の実施状況等を点検しています。2008年度はノンマリン部門全136拠点、マリン部門全10拠点への検査を実施しました。

# Ⅲ. お客様保護・お客様利便の向上

## 1. 第三分野商品に係る募集態勢の整備

2007年7月以降、第三分野商品の販売を行う保険募集人を対象に、研修と理解度テストを行い、テストに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。(2008年11月末で13,056名が合格)

## 2. 保険金相談コーナーの設置

2006年10月より、お客様相談室(現「お客様サポート室」)内に保険金に係る苦情・相談専用窓口として保険金相談コーナーを設置しております。  
2008年12月末までに6,594件のご相談をお受けしております。

## 3. 募集に関するお客様アンケートの実施

2008年度に制定した「品質基準」の達成レベルをお客様に評価いただくことを目的に、約40,000人のお客様に対してアンケートを実施しました。

本アンケートは、今後も年2回の実施を予定しており、アンケート結果を保険募集の改善や弊社・弊社代理店の品質向上・業務改善に活かしてまいります。

# 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、地域コンプライアンス室を設置し、代理店監査スタッフ等109名を同室所属とすることにより、代理店業務監査機能と法令等遵守態勢の強化を図りました。また、毎年、全代理店を対象に代理店業務遂行状況の点検・調査を行っております。

引き続き、適時・適切な点検調査を実施してまいります。

## 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年2回(従来年1回)実施し、研修終了後に確認テストを実施することで、その実効性を高めております。

また、e-ラーニングを活用した補完研修も実施しております。

以上