

平成18年12月25日

各位

株式会社損害保険ジャパン
取締役社長 佐藤 正敏

業務改善計画の実施状況について

株式会社損害保険ジャパン（社長 佐藤 正敏）は、本年6月26日付で金融庁に提出した業務改善計画の進捗・実施・改善状況について、本日、第2回の業務改善計画実施状況の報告を金融庁に提出いたしました。その概要は、下記のとおりです。

I. コーポレート・ガバナンス

1. 指名・報酬委員会の開催

第2回委員会（11月24日）において役員報酬体系を審議し、営業優位となっている箇所を見直す必要があるなどの意見が出されました。

2. 業務監査・コンプライアンス委員会の開催

第2回委員会（10月27日）において内部監査態勢を、第3回委員会（11月20日）において法令等遵守態勢を、また、第4回委員会（12月12日）において苦情対応態勢をそれぞれ審議しました。審議概要は、以下の該当する項目において記載します。

II. 経営管理態勢・内部管理態勢

1. 各部門における業務運営状況を把握するための措置

（1）役員によるTwo-Wayミーティング

社長をはじめとする本社担当役員が全国の部支店を訪問して、第一線社員との間でその業務運営実態について意見を交換しました。第3四半期（65部支店）は、職場のコミュニケーション、コンプライアンスへの取組み状況などを議題に採り上げました。また、第一線が抱える「本社への要望」を社内ネットで随時受け付けることとし、ミーティングにおいて業務運営実態を集中的に審議することができるようになりました。

（2）第一線モニター制度

第一線社員の意見・要望などを経営企画部門が聴取し、集約した情報を経営陣に発信する「第一線モニター制度」については、モニター（社内呼称：第一線コミュニケーター）856名を任命し、ネット・コミュニティを中心とした活発な意見交換・問題提起がなされました。また、経営企画部門は、数多く寄せられた意見・要望を集約し、経営陣に報告するとともに、関連部門に対応を指示しました。

（注）第一線とはお客さまとの接点をもつ営業部門および保険金支払部門のことをいいます。

(3) ナレッジマネジメント・システム

情報システムを活用して第一線の声を吸い上げる「ナレッジマネジメント・システム」については、来年度のリリースに向けてシステム開発を継続するとともに、本社発信情報が第一線でどの程度活用されているかを検証する作業を引き続き実施しました。

(4) 感動創造ミーティング

第一線における意見交換の場である「感動創造ミーティング」については、職場コミュニケーションの向上に取り組み、これを通じて「風通しの良い企業風土」の基盤を整備しました。

2. 業務運営上の問題等に適切に対応するための措置

(1) 経営品質向上委員会

役員クラスで構成する経営品質向上委員会において、上記1に記載する措置により把握した業務運営実態をふまえ、それを改善する方策について審議しました。

(2) 商品委員会

役員クラスで構成する商品委員会において、第一線および代理店の要望などをふまえた商品改定の検討などを進めました。また、部課長クラスで構成する商品管理PTにおいて、お客さまの声などから商品設計上の問題を洗い出す作業を進め、その結果をふまえた対応方針を審議しました。

Ⅲ. 海外拠点管理・監督態勢

1. 外部コンサルタントによる海外拠点管理・監督態勢の検証

本社における海外拠点管理・監督態勢および海外拠点における内部管理態勢・不祥事件防止態勢を検証すべく、外部コンサルタントが現地法人3社を対象に現地調査・ヒアリングを実施し、その分析報告書を受領しました。また、各拠点が毎年実施するリスク・アセスメント作業に今回の検証結果を織り込み、今後の改善に活用するようにしました。

2. 上記以外の管理・監督機能の強化

保険引受を行う現地法人から四半期報告を受け、グループ会社管理部門がそれを検証する「海外拠点モニタリング制度」について第3四半期分を実施しました。また、海外1支店および現地法人1社を対象に実施した抜き打ち監査について、監査結果を通知するとともに、改善報告書の提出を求めました。

Ⅳ. 内部監査態勢

1. 内部監査部門の強化

(1) 内部監査の実施

通常の内監査については、実務担当者に対するヒアリングおよび現物監査を併用するなど監査の実効性の確保に努めました。

これと並行し、不適切行為を誘発しやすい表彰制度および契約類型を対象として、その有無を検証するモニタリングを実施し、成果を挙げました。また、保険金の支払漏れの有無を検証するためのサンプリング調査を実施し、未然防止に努めました。

(2) 代理店監査の実施

内部監査部門が代理店に対して行う抜き打ち監査については600店余りを対象として実施しました。また、営業担当者が代理店に対して行う業務点検について、内部監査部門が点検結果を検証し、点検精度の向上に努めました。

(3) 業務監査・コンプライアンス委員会による監督

第2回委員会（10月27日）において内部監査態勢のあり方を審議し、検討の方向性について了解を得るとともに「内部監査部門の要員に対する教育を実施することやトップの取組み姿勢を明示することが重要」などの意見が出されました。

2. 監査役監査の強化

監査役監査の実効性を確保するため、本社各部からの情報収集を強化するとともに、内部監査部門および牽制部門との連携を図りました。

V. 法令等遵守態勢

1. コンプライアンス推進体制

役員クラスで構成するコンプライアンス推進本部を月例で開催し、本社・第一線における取組み状況、コンプライアンス強化月間における取組み方針などを審議しました。

2. コンプライアンス推進施策

本年11月をコンプライアンス強化月間と位置づけ、全社共通の取組みおよび第一線の自主的な取組みを組み合わせた多彩な施策を実施し、役職員および代理店のコンプライアンス意識の再徹底を図りました。

3. 業務監査・コンプライアンス委員会による監督

第3回委員会（11月20日）において法令等遵守態勢のあり方を審議し、検討の方向性について了解を得るとともに、「全社員・代理店にまで、情報を伝達する仕組みや浸透・定着させるための工夫を行うこと」「コンプライアンスに純化した形で取組むこと」「人事評価などインセンティブのあり方を検討すること」「現場レベルまで社外の目を入れることを検討すること」「経営として今の機会をチャンスと捉え徹底すること」などの意見が出されました。

4. 個別課題への対応

リーガルチェック態勢の強化（法務要員の増強、法令改正への対応の強化など）、内部通報制度（コンプライアンス・ホットライン）の充実・強化、募集文書審査・管理態勢の強化（審査要員の増強、募集文書作成の支援など）といった取組みを実施しました。

VI. 不祥事件調査・対応態勢

1. オペレーション調査委員会

不祥事件の深度ある調査を実施するために設置した「オペレーション調査委員会（役員クラス）」を開催し、事務処理上の過誤（事故）に係る情報収集・現状分析・措置状況などを審議しました。

2. 業務監査・コンプライアンス委員会による監督

第4回委員会（12月12日）において不祥事件の発生・対応状況を報告しました。

VII. 保険募集管理態勢

1. 本社による営業支援施策

法令等を遵守した適切な営業活動を確保するため、第一線の業務運営実態などをふまえた適切な営業上の目標の設定および見直し、その達成のための営業支援施策のあり方、目標達成に向けた取組みおよび営業支援施策の定着状況に係るモニタリングなどを検討しました。

2. 営業部門における評価・表彰制度

法令等を遵守した適切な営業活動を確保するため、営業部門における人事評価制度・各種表彰制度の見直し、および、不適切行為を行った役職員に対する懲戒制度の見直しをそれぞれ進めました。

3. 代理店指導態勢

印鑑の不正使用の撲滅および適切な募集行為の実施を確保するため、これらに重点を置いた各種研修および代理店業務点検を実施しました。また、ご加入いただいた保険契約者に対して注意喚起を促すチラシを作成し、送付する取組みを開始しました。

VIII. 苦情対応態勢

1. お客さま相談室の活動

お客さまから寄せられた苦情を一元的に管理・分析するために設置した「お客さま相談室」は、苦情内容の分析、再発防止に向けた本社関連部への改善指示、本社関連部による対応状況のフォロー、苦情受付状況の開示などに取り組むとともに、経営陣にその取組状況を報告しました。

2. 業務監査・コンプライアンス委員会による監督

第4回委員会（12月12日）において苦情対応態勢のあり方を審議し、検討の方向性について了解を得るとともに、「その後のアクションに応じた苦情分類区分およびシステムの見直し」「お客さまの声全体に対応した組織のあり方および苦情定義の見直し」「協会と連携した苦情対応」「相談デスク要員に対する教育の見直し」などの検討課題について意見が出されました。

3. 苦情受付状況の開示

苦情受付状況の概要および苦情事例の紹介などについて、当社ホームページに開示しました（10月27日）。今後も四半期ごとに開示してまいります。

Ⅷ. 個人情報管理態勢

1. 情報セキュリティ部の活動

全社を挙げた個人情報管理の取組みを一元的に管理する「情報セキュリティ部」は、上期に設定した当面の優先課題に取り組むとともに、残存する情報セキュリティ・リスクを分析し、対応の方向性を検討しました。また、経営陣に対してこれら取組状況を報告し、経営資源の優先投入を提言しました。

2. 技術的安全管理措置の実施

業務に関係しない情報アクセスを系統的に制限する技術的安全管理措置について、来年3月の実施に向けたシステム開発を継続しました。

3. 個別課題への対応

代理店解約手続と代理店システム停止手続との連動を強化し、解約した旧代理店によるシステム利用を停止する措置を徹底しました。

Ⅸ. 保険金等支払管理態勢

1. 付随的な保険金の支払漏れに係る調査

本年9月末までに調査を完了した「臨時費用保険金等の支払漏れに係る調査」に加えて、自動車保険の5つの保険種目のうち一方が支払われている事案を対象として、残る保険種目が支払われているか否かを検証することなどの調査を実施し、来年4月末までに調査を完了することとしました（12月8日公表）。

2. 第三分野商品の保険金の支払に係る調査

第三分野商品において、約款に規定された免責事項に該当するなどの理由で保険金支払に至らなかった事案を対象とし、その判断に至るまでの査定実態を検証しました（10月31日公表）。今後、第三分野商品の適切な保険金支払業務を遂行するための再発防止に取り組めます。

3. 保険金等支払管理態勢の整備

保険金等を適時・適切かつ漏れなく支払うため、上記1および2に該当する事案を対象として、保険金支払部門の判断を保険金支払管理部門（サービスセンター企画部品質管理室）において検証しています。また、内部監査部門においてサンプリング調査を実施し、再発防止に取り組んでいます。

4. 保険金等審査会の開催

適切な保険金支払を確保するために外部専門家を招聘して設置した「保険金等審査会」を4回開催し、飲酒運転に係る免責判断、入浴中の溺死に係る免責判断、始期前発病に係る免責判断など8事例の審査を実施しました。今後、審査会で審議した内容を取りまとめ、社内規程・マニュアル等に反映します。

以 上

付随的な保険金支払事案に対する二重チェック

(社内呼称：品質確認調査)

保険金支払部門が保険金の支払を決定した事案（自動車保険・火災新種保険）のすべてについて、保険金支払管理部門（旧サービスセンター業務管理部・現サービスセンター企画部品質管理室）が毎週、直近発生事案の判断を検証し、支払漏れの発生を防止しています。これまでの検証状況は下表のとおりです。

期間	支払判断件数	追加支払件数	発生率
2005年1～6月(月平均)	224,889件	902件	0.4011%
2005年7～12月(月平均)	223,542件	149件	0.0667%
2006年1～6月(月平均)	232,703件	14件	0.0060%
2006年 7月	204,535件	15件	0.0073%
2006年 8月	224,840件	13件	0.0058%
2006年 9月	231,283件	18件	0.0078%
2006年10月	251,519件	23件	0.0091%
2006年11月	231,340件	14件	0.0061%

注1：支払判断件数とは保険金支払部門が自動車保険と火災新種保険において、保険金支払・不払を判断した件数です。

注2：追加支払件数とは保険金支払管理部門が検証した結果、追加してお支払いすべき保険金があると認めた件数です。

注3：主な発生原因は支払漏れ防止のためのシステム上の警告表示を見落としたこと、支払担当者の理解が不足していたことなどです。

保険金等審査会の概要

2006年9月29日に、保険金支払に関する審査を実施する保険金等審査会を設置しました。毎月1回、社外委員を中心に活発な審議が行われ、12月18日までに4回開催しました。

審議事案の主な内容

判断のポイント	保険の種類	事案概要と審議結果
事故と死亡との因果関係	所得補償	自宅にて死亡された被保険者のご遺族より、保険金のご請求をいただきました。医療機関等の調査の結果、レントゲン検査の結果などは疾病の典型例であることが判明したため、保険金支払対象に該当しないと判断しました。
飲酒と死亡との因果関係	自動車保険	通勤途上で、相手車のセンターラインオーバーによる事故で死亡した被保険者のご遺族より保険金のご請求をいただきました。血液検査でアルコール反応がありましたが、事故状況、事故前の運行経緯、アルコール反応は酒気帯び運転の基準以下であった点等により、保険金のお支払い対象と判断しました。
浴槽内の溺死における外来性の判断	普通傷害保険	入浴中に死亡した被保険者のご遺族より、保険金のご請求をいただきました。事故状況、搬入された医師からの聴取などの調査を実施した結果、ほとんど吸水していない等の理由により、外来の事故ではないため、保険金お支払い対象に該当しないと判断しました。
始期前発病の判断	長期医療保険	疾病にて入院した被保険者より、保険金のご請求をいただきました。医療機関等の調査の結果、契約の数年前から現在まで今回の入院と同じ傷病で通院されていることが判明したため、始期前発病として保険金支払対象に該当しないと判明しました。

ほか

当社では、保険金等審査会による審議のほかに、弁護士・顧問医等が事故に係る因果関係の認定、無責・免責判断の妥当性等を検討・検証する本部審議をあわせて実施しております。