

業務改善計画に関するご報告

弊社は、第三分野商品に係る保険金の不払いにつきまして、本年3月14日付けで保険業法第132条第1項の規定に基づく業務改善命令を受け、これまで改善計画の策定等に取り組んでまいりましたが、その骨子が固まりましたのでご報告申し上げます。

第三分野商品に係る保険金の不払い問題につきましては、昨年の事態判明以来、多くのお客様ならびに関係先の皆様にご心配・ご迷惑をおかけいたしましたことをここに改めて深くお詫び申し上げます。

以下にご報告いたしますとおり、業務改善計画において再発防止策を確立し、万全の保険金支払管理態勢を構築いたしましたので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

なお、個別の事案に係わるご照会等がある場合は、最寄りの弊社サービスセンターまたは下記のお客様専用窓口までご連絡ください。

【お客様専用お問い合わせ窓口】

0120-101101（通話料無料、携帯電話・PHSからもご利用頂けます。）

[受付時間] 平日：午前9時から午後5時まで

・業務改善計画の概要

1. ガバナンス態勢の改善・強化について

（1）保険金支払業務に係る経営管理態勢等の見直し

保険金支払管理態勢の再整備・再発防止策については、進捗状況を含めて全て経営諸会議に報告することとしました。また、保険金のお支払業務に係るモニタリングを行う社内組織（「保険金審査部」）からの報告、社外に設置しました審査機関（「保険金支払審査会」）の運営状況、免責事案に対するお客様からの「不服審査お申し出窓口」等へのお申出状況等につきましても、経営諸会議に定例報告することとしました。取締役会の諮問機関として業務改善小委員会を設置し、支払いに係るものを含めた苦情等お客様の声の内容を当該委員会において分類・分析したうえで、対応状況や対策等の進捗状況を経営諸会議に定例報告することとしました。

(2) 部門間連携態勢等の見直し

「商品開発方針」を新たに策定し、商品の発売に向けた部門間連携態勢等のルールを定めました。

(3) 業務品質管理に係る統括部門の設置

「業務品質管理部(仮称)」を新設、お客様と直接関わりのある業務の品質全般を検証し、あらゆる角度から情報を収集して問題・課題を洗い出すとともに、改善策の提言や各部門への改善を勧告する等、品質向上の推進機能を強化します。

(4) 内部監査態勢の見直し

業務監査部に「企画審査グループ(仮称)」を設置、監査項目の見直しや監査手法の企画を行ない業務監査の実効性を高めるとともに、監査報告の検証を行うことで監査レベルの均質化を図ります。

代理店監査につきましても、手法等の見直しにより実効性を高めます。

新規分野進出・新商品発売等の新規業務については、開始して一定期間経過後に内部監査を実施することをルール化します。

以上の見直しにあわせ、業務監査部の要員増強を進めてまいります(2006~2007年で15名投入)。また、要員の増強にあたっては、社外からも積極的に人材を採用します。

2. 保険金支払管理態勢等の改善・強化について

(1) 保険金支払管理態勢の整備

お客様の利便性向上・業務品質の均質化の観点から、「医療・疾病損害サービス部」を新設し、第三分野商品(疾病事故)に係る損害サービス業務を全て集約し、完全一元化を進めます。

これに伴い、順次要員の増強を図ります。

疾病事案について告知義務違反により免責とする場合の適切な解除権行使と、お客様へのご通知を含めた業務を集中的に管理する部署として、「解除契約管理センター」を新設しました。

損害サービス業務マニュアル等を改定し、告知義務違反解除・始期前発病に関する判断基準を中心に事例等を掲載するなど、判断基準の具体化・明確化を図りました。

告知義務違反による解除、並びに始期前発病に係わる業務ルール等を中心に、保険金支払担当者への再教育・研修を実施しました。また、e-ラーニングの手法により、第三分野に限らず、全損害サービス部門の全社員に対し毎月定期的に研修を実施しております。

保険金支払担当者に係る評価基準や部門表彰基準の見直しにより、お客様対応力・お支払漏れの防止等に評価・表彰基準のウエイトを移します。

(2) 保険募集業務の見直し・改善

分かりやすさの向上、誤認防止・無面接募集防止等の観点から、健康状態告知書や契約申込書の改定を行うとともに、十分なご説明ができるようパンフレット等の改定も実施しました。

疾病のお取扱い等に関する説明・質疑応答に一元的に対応する「告知サポートセンター」を本社に設置し、傷病履歴のあるお客様から適切に告知を受ける態勢を整備しました。

3. 契約者保護、契約者利便の改善・強化について

(1) 募集・説明に係わる社員、代理店・扱者の管理態勢の確立

第三分野商品の販売資格を新設し、改めて資格試験を受験の上、合格した代理店・扱者(募集人単位)のみ第三分野商品を販売することとしました(合格しない場合は委託業務を一部制限)。

また、社員についても資格試験と同レベルの確認テストを受験するとともに、研修態勢の強化を図ります。

(2) 事後検証態勢の整備

第三分野商品に係る契約後モニタリング制度(契約後確認制度)の実施対象を拡大しました。

第三分野商品の疾病に係る免責事案については、所管SCでの対応後、保険金審査部が全事案の現物ファイルを取り寄せ検証・調査を実施しています。

社外弁護士等で構成する保険金支払審査会を設置し、当社判断の妥当性・証拠資料等の確保・説明の適切性等の視点から免責事案を検証することとしています。

免責事案について「不服審査お申し出制度」を新設、社外弁護士が第三者の立場でお客様に直接対応し、免責対応の妥当性を検証のうえお客様に丁寧にご説明する態勢を整備しました。また、受付窓口として保険金に係るご相談専任要員を配置しました。なお、制度のご案内につきましては、免責のご通知とあわせてお客様に文書でお送りしております。

苦情対応については、社内に業務改善に係る委員会を設置し、苦情件数の多寡だけでなく質的な問題を把握し検証する態勢を整備しました。

(3) 苦情対応に係る透明性の向上

当社に寄せられた苦情を含むお客様の声については、募集関連・契約管理関連・保険金支払関連など類型的に整理のうえ、件数と苦情等の具体的な内容・事例をホームページ上で公表することとします。

4. 法令等遵守態勢の改善・強化について

(1) 法令遵守態勢の見直し・改善

コンプライアンス関連組織の見直し・再編を行うことで、コンプライアンスに係る指導・点検・牽制機能を一元化するとともに、地域におけるコンプライアンス体制の拡充を図ります(地域コンプライアンス室を設置)。

(2) 法令等遵守の企業風土醸成、研修の実施

全国部支店長会議を開催して経営トップから今次行政処分の重要性および経営方針を徹底しました。

地域本部の会議に本部役員が出席して今次行政処分の重要性および経営方針を徹底しました。

緊急で社員研修を実施し社内の認識徹底を図りました。

コンプライアンス・お客様第一・信頼性・透明性等を柱に据えた新中期経営計画を策定し、全役職員に徹底することでガバナンスの改革を図ります。

コンプライアンス強化月間を設定し、その間に全役職員に対して階層に応じたコンプライアンス研修を実施します。また、コンプライアンスに係る研修体系を全面的に見直し、部門横断で再整備を図ります。

全社員を対象としたe - ラーニングによるコンプライアンス点検を定期的を実施し、コンプライアンス態勢の実効性を検証します。

毎年度の社員個々の目標設定や評価要素の中で法令等遵守に係る評価ウェイトを高めます。また、個人別研修受講点検・管理システムを構築し、評価・昇格と連動させることとします。

・ 役職員の処分

適時・適切な保険金の支払いという保険会社として大変重要な機能において問題があったことにつき、経営として大変重く受けとめ、厳正な処分を実施することとしました。

経営責任を明確化するため、代表取締役を含む全役員が役員報酬の一部返上を実施します。

具体的には、代表取締役会長 月額報酬の40%返上(3ヶ月間)、代表取締役社長 月額報酬の40%返上(3ヶ月間)、その他の代表取締役 月額報酬の20%返上(2ヶ月間)、取締役・監査役・執行役員 月額報酬の5~20%返上(1~2ヶ月間)という内容となっております。

あわせて関係職員についても、社内規則に従い厳正な処分を実施することとしました。

・ お客様への対応

お客様への追加保険金のお支払い状況は、2007年4月12日現在、以下のとおりです。

[単位：件・千円]

対象事案				お支払い状況		
前回公表時点 (2006年10月31日)		2007年4月12日現在				
件数	金額	件数	金額	件数	進捗率	金額
470	145,561	470	164,521	463	99%	160,416

2006年10月公表分の対象事案について、お支払い金額が確定したことに伴い、対象事案の金額については2007年4月12日現在、上記のとおりとなっております。

以 上

保険金支払管理に係る態勢強化 全体図

