

## 弊社に対する業務改善命令について

日立キャピタル損害保険株式会社は、本日、金融庁より「第三分野商品の保険金の不適切な不払いが生じたこと」に関し、下記のとおり、保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令を受けました。

今回の業務改善命令を受けたことにつきまして、お客様に多大なご迷惑をおかけし、お客様からの信頼を損ねる結果となりましたことを、心よりお詫び申し上げます。

業務改善命令の内容等は、下記のとおりでございますが、弊社では今回の処分を厳粛に受け止め、今後の再発防止に向けて全社をあげて取り組み、信用回復に努める所存でございます。

### 記

#### 1. 業務改善命令の内容

##### <1> 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

- (1) 保険金の不適切な不払いが生じないような適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢を構築すること。
- (2) 保険金の不払い状況に係る問題についても、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を構築すること。

##### <2> 保険金支払管理態勢の改善・強化

- (1) 公正かつ確かな審査体制・手続きの確立を含め第三分野商品に係る保険金支払管理態勢を整備すること。
- (2) 第三分野商品に係る保険募集業務、保険金支払業務等の顧客対応に係る全ての業務の検証を行った上で、適切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・改善を行うこと。
- (3) 第三分野商品に係る支払事務関係者に対する教育を徹底すること。
- (4) 判明した保険金の不適切な不払いについて、迅速かつ適切な顧客対応を図るための態勢を整備すること。

##### <3> 契約者保護、契約者利便の改善・強化

- (1) 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を確立すること。
- (2) 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を整備すること。
- (3) 苦情に関する情報等の透明性を高めること。

##### <4> 法令等遵守態勢の改善・強化

- (1) 法令等遵守態勢の見直し・改善を図ること。
- (2) 法令等遵守の企業風土を醸成させるための徹底的な研修の実施及びその後の定期的なフォローアップ研修の実施を図ること。

上記<1>～<4>について、業務改善計画を策定、提出したうえで、計画の進捗、実施及び改善状況について、定期的に報告すること。

#### 2. 今後の対応

第三分野商品の保険金のお支払状況に関する調査・確認を実施し、あわせて、再発防止に向けた対応を行ってまいりましたが、今後速やかに今般の業務改善命令に基づく業務改善計画を策定し、二度とこのような事態が発生しないよう、さらなる態勢の充実・強化を図ってまいります。