

## 業務改善計画の要旨

### ・経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

#### 1. 適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢の構築

経営陣が営業部門、保険金支払部門（以下「損害サービス部」という。）および商品開発部門（以下「商品業務部」という。）等の業務運営状況を的確に把握し、不適切な事象を早期に発見し、あるいは発見後直ちに適切な対応・処理を行うことができるように、以下の措置を講じます。

##### < 1 > 経営陣が業務運営状況を的確に把握するための態勢

###### （１）取締役の部内ミーティングへの参加

損害サービス部および商品業務部の部内ミーティングに取締役事業戦略部門長が原則として出席することとします。

###### （２）定例報告会議の活用

営業部門、損害サービス部、商品業務部の部長が原則として月１回の頻度で経営陣に対し定例報告を実施します。

###### （３）業務連絡会への報告・審議事項の網羅的徹底

原則として毎月２回の頻度で、取締役、常勤監査役、保険計理人、お客様相談室、各部の部長で構成する業務連絡会を開催していますが、業務分野の企画・運営に関する情報の提供、諸課題の報告、これらに関する審議を漏れなく更に網羅的に行えるよう徹底を図ります。

###### （４）コンプライアンス委員会への報告の徹底

原則として四半期に１回の頻度で、取締役、常勤監査役、保険計理人、お客様相談室、各部の部長で構成するコンプライアンス委員会を開催していますが、経営陣がコンプライアンス上の課題や問題点がより明確に把握できるよう報告の徹底を図ります。

###### （５）損害サービス部による取締役会への報告

保険金等支払管理態勢の構築状況や不払事案の点検状況について、原則として四半期に１回の頻度で取締役会に報告します。

「コーポレート・ガバナンスの概要」については、[別紙 1](#)を参照下さい。

##### < 2 > 保険金支払管理態勢構築のための組織改正の実施

###### （１）品質管理室の新設

損害サービス部の業務に関する調査・点検、リスク管理、教育などを所管する部署として、損害サービス部内に「品質管理室」を新設します。また品質管理室が入手した情報を事業戦略部門長出席の下、お客様相談室、内部監査部に月一回の頻度で、報告を義務付け連携して改善策を協議します。

###### （２）関連部門審査会の新設

損害サービス部から独立した組織として関連部門審査会を新設します。保険金支払に該当しないと判断した事案の事前審査や、お客様への通知後に苦情申立がなされた事案の審査等を行い、審査会が弁護士等の見解を確認した上で判断します。

###### （３）保険金支払不服申立制度の新設

保険金の支払に関するお客様からの不服申立に適切に対応するため、保険金支払不服申立制度（不服申立窓口は、社外弁護士とします。）を新設します。

保険金支払管理態勢の概要については、[別紙2](#)を参照下さい。

## 2. 内部監査態勢の構築

保険金の不適切な不払いが発生していたことを早期に発見できなかったことを反省し、以下の措置を講じます。

### < 1 > 保険金支払の適切性に関する内部監査視点、方法等の見直し

#### (1) 内部監査マニュアルの充実・整備

保険金支払業務に関して、契約者（被保険者）保護が徹底されているかの視点に立脚した内部監査を適正実施するため、損害サービス部に対する内部監査マニュアルの充実・整備を図ります。

#### (2) 点検審査方法の見直し

的確な実態把握をするため、保険金請求事案検証作業における点検対象件数の拡大と保険金請求事案審査チェックリストの改訂・整備により、検証精度を向上させます。

#### (3) 損害サービス部に対する内部監査実施頻度の見直し

現在、毎年度1回実施している内部監査を、毎年度2回実施することとします。

### < 2 > 内部監査実施後のフォロー、是正の強化・徹底

#### (1) 内部監査部による監査指摘事項に対する是正状況報告の徹底

監査指摘事項の全件が内部監査部により是正完了と認められるまで、被監査部門からの是正状況の報告を求め、取締役会に報告を行っていますが、今後とも厳格運用に努めます。

#### (2) 内部監査後のフォロー体制の強化

監査指摘事項の早期是正措置完了と定着を促進させるため、必要に応じて同一部署に対するフォローアップ監査を積極的に実施します。改善、是正措置に対する取り組みが不十分または遅延していると判断される場合は、内部監査部より「改善促進勧告書」を被監査部門に提出し、取締役会に対しても報告することとします。

### < 3 > 内部監査実施体制の強化

#### (1) 内部監査部の要員増員

専任の監査要員を増員します。また必要に応じて、監査要員を社内他部署から内部監査部兼務とする弾力的な人事運営を行い、要員増強を図ります。

#### (2) 内部監査部員の監査能力の向上

監査スキル向上のための社外研修参加や他社監査部門との研究会等を継続的に実施します。また部内自主研修会の開催、社内他部門開催研修会への参加等により内部監査部員の監査能力の向上を図ります。

### < 4 > 取締役による内部監査部への監督強化および監査役と内部監査部との連携強化

#### (1) 取締役の内部監査への監督強化

個別の監査実施前の監査内容に関する事前協議実施と取締役会への報告体制の充実により、取締役の内部監査への監督強化を図ります。

(2) 監査役との連携強化による内部監査の質的向上と客観性の向上

個別監査計画策定時における監査内容に関する常勤監査役との事前協議の実施と「監査結果報告書(案)」策定段階における常勤監査役への説明の制度化により、内部監査の質的向上と客観性の向上を図ります。

< 5 > コンプライアンス部との連携強化

監査結果報告書の提出先として、被監査部門以外にコンプライアンス部を追加し、不適切事案等の認識の共有化、是正・改善措置に関する指導、助言等に関する連携強化を図ります。

## ・保険金支払管理態勢の改善・強化

### 1. 保険金支払管理態勢の整備

判明した保険金の不適切な不払事案の顧客対応状況は、別添の「第三分野商品の不払事案の対応状況について」のとおりです。今後二度とこのような事態を起こさない態勢を構築することと事後検証を強化することを目的として、以下の措置を講じます。

< 1 > 保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針の制定

「保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を制定し、当該方針にしたがって、保険金等の支払に係る組織・事務処理・システム・管理体制・報告体制・内部監査体制などを適切に整備します。

< 2 > 保険金支払管理部門の体制強化

(1) 品質管理室の新設

損害サービス部内に保険金支払部署である損害サービスグループから独立した組織である「品質管理室」を保険金支払管理部署として新設します。当該室は、規定・マニュアルの作成、事後検証、教育等を担当します。

(2) 関連部門審査会による審査体制の確立

損害サービス部から独立した関連部門審査会を新設します。保険金支払に該当しないと判断した事案の事前審査や、お客様への通知後に苦情申立がなされた事案の審査等を行い、審査会が弁護士等の見解を確認した上で判断します。

< 3 > 事後検証制度の確立

(1) 保険金支払不服申立制度の新設

保険金の支払に関するお客様からの不服申立に適切に対応するため、保険金支払不服申立制度(不服申立窓口は、社外弁護士とします。)を新設します。不服申立を受け付けた事案については、前述の関連部門審査会に審査を請求し、社外弁護士がその結果をお客様に対して説明します。

(2) 無責・免責事案における全件モニタリング制度の導入

支払査定の妥当性の事後検証のため、第三分野商品の不払い事例に関し、品質管理室にて無

責・免責事案全件のモニタリングを行い、四半期に一度取締役会に報告します。

(3) 社外専門家による事後検証・相談体制

社員に対する専門知識の教育および保険金支払事案の事後検証、事前相談業務等を行うため、外部専門家（医師、社会保険労務士、公認会計士）を配置します。

< 4 > 指導体制の強化

日常業務の中での、管理職（グループ長・マネージャー）と担当者との個別事案の打合せを充実させ、事案関与の強化を図ります。

< 5 > 新保険金システムによるチェック機能強化

保険金支払管理態勢の補完を目的に、現在開発中の保険金システムの内部管理機能および進捗管理機能を強化し、保険金支払の適正化を図ります。

## 2. 適切な業務運営を行うための必要な見直し・改善

保険募集業務、保険金支払業務等お客様対応に係る全ての業務の検証を行い、以下の措置を講じます。

< 1 > 保険募集業務の適正化

(1) 募集文書の適正化

個人契約のお客様に健康告知の重要性を理解していただくために、募集文書に「契約締結時における注意事項（申込書・告知書の記載上の注意事項）」を記載することとします。記載内容については、今後も継続的な見直しを行う予定です。

団体契約については、団体の加入者に対する意向確認の開始に合わせて実施する予定です。

(2) 告知書の適正化

個人契約の告知書について告知の方式を変更するとともに告知の重要性をできる限り理解しやすい記載内容に変更します。記載内容については、継続的な見直しを行う予定です。

団体契約については、団体の加入者に対する意向確認の開始に合わせて実施する予定です。

(3) 規定集の改定・整備

団体長期就業障害所得補償保険の引受に関する規定集の改定・整備を行います。改定内容については、社員研修を実施して業務知識の向上を図ります。

(4) 正しい告知に関するマニュアル整備と代理店研修の実施

営業担当者および代理店が正しい告知の受領が行えるよう、告知の説明および受領に関するマニュアルを整備し、このマニュアルを代理店研修に活用します。

< 2 > 保険金支払に係る規程・マニュアルの整備

保険金の不適切な不払いの再発防止のため、損害サービス規程、損害サービス部門業務管理マニュアル、LTD長期障害所得補償保険損害調査マニュアルの見直しを行います。

< 3 > 内部監査に係るマニュアルの整備

営業部門と損害サービス部に対する監査マニュアルを、お客様の保護が十分に図られているか

の視点に留意し、充実・整備します。

### 3. 保険金支払担当者への教育徹底

保険金支払担当者に対する、保険知識の維持向上と専門知識・周辺知識の習得のために、以下の措置を講じます。

#### < 1 > 保険金支払担当者への段階的研修の実施

##### ( 1 ) 事業戦略会議での損害サービス部方針の徹底

顧客保護に関する方針を徹底します。

##### ( 2 ) 新規配属社員向け研修カリキュラムの策定

品質管理室が顧客保護の視点でのカリキュラムを作成して研修を実施します。

##### ( 3 ) 中堅社員向けフォローアップ研修

継続的にフォローアップ研修を行い、保険知識の維持向上に努めます。

##### ( 4 ) 社外専門家による専門知識向上研修

保険金を支払う上で必要な専門知識・周辺知識について、社外専門家による研修を継続実施します。また関連部署（商品業務部・営業部門）の担当者へも同様の研修を行い、知識の共有化を図ります。

#### < 2 > 損害サービス部の能力開発（必須・推奨資格の決定と取得推進）

保険金支払担当者の能力開発のために、必須資格と推奨資格を定め、資格取得を推進します。

## ・ 契約者保護、契約者利便の改善・強化

### 1. 社員・代理店に係る管理態勢の確立

健康告知や告知義務違反等を正確にお客様に説明することの重要性の再認識のため、以下の措置を講じます。

#### < 1 > 社員教育

健康告知や告知義務違反等を正しく契約者に説明することの重要性を理解するために、「募集文書における告知の重要性に関する記載」「正しい告知の受領方法」を中心に営業部門を対象に研修を行います。

#### < 2 > 代理店教育

従前の代理店研修に加え、健康告知や告知義務違反等を正しく契約者に説明することの重要性を理解するために代理店層別研修を行います。

##### ( 1 ) 当社委託代理店 205 代理店を 3 グループに区分し、グループ別に研修を実施します。

営業部門は研修計画を策定し、計画的に研修を実施し、コンプライアンス部は進捗状況を確認します。

##### ( 2 ) 研修の主たる項目

告知書の正しい取付け方

始期前発病の理解

告知義務違反の重大性

## 2. お客様の声を経営に活かす態勢

商品開発態勢および苦情処理態勢を整備し、お客様からの苦情や提言等を商品改定に反映させるよう努めます。また苦情処理業務の流れを明確化し、有効な再発防止策を策定する態勢を整備します。そのために以下の措置を講じます。

### < 1 > 商品開発態勢

#### (1) 商品開発時の取締役会の関与

商品の改廃については取締役全員が出席する業務連絡会で審議することとし、また商品・料率改定のうち重要なものは取締役会への付議事項とします。

#### (2) 商品開発規程の制定・改定

商品発売後のフォローアップとして商品開発部署は各部と協議し、お客様や代理店の声を収集のうえ商品開発に反映させます。

#### (3) 苦情等に基づき商品改定の必要性を判断し、改定実施を組織的に決定する態勢を構築します。

### < 2 > お客様相談室の態勢強化

#### (1) お客様相談室担当人員の増員

お客様相談室の担当人員を増員し、お客様相談室の機能を強化します。

#### (2) 苦情受付窓口の広報

お客様相談室専用のフリーダイヤルを設置し、ホームページおよび契約のしおり、保険金請求のご案内等でお客様にお知らせします。

#### (3) 保険金不服申立制度の新設

保険金の支払に関するお客様からの不服申立に適切に対応するために、不服申立制度を新設します。不服申立窓口は外部弁護士とし、関連部門審査会に審査請求し、その結果を直接お客様に説明します。

#### (4) 各種相談機関の案内の規程化

ご契約者や被保険者から無責をご納得いただけない場合には、お申し出内容に基づき、お客様相談室、日本損害保険協会そんがいはけん相談室等の各種相談機関を必ずご案内することとします。

### < 3 > 苦情処理の業務フローの見直し

#### (1) 苦情処理カードの見直し

苦情内容を業務に生かしていくため、苦情の原因分析、再発防止策の検討において、お客様相談室が従来以上に積極的に関わっていくよう、苦情処理カードの見直しを実施します。

#### (2) 苦情定義の明確化と登録の推進

苦情を「不満を表明されたお客様の声」と捉え、お客様の声を業務に生かすため各部に寄せられたお客様の苦情・ご要望を漏れなく登録するよう推進していきます。

#### (3) 苦情対応部署とお客様相談室の連携強化

再発防止策を策定する際は、発生原因について、深度ある調査を行い、対応責任部署とお客様相談室が協議を行い、実効性のある有効な再発防止策を策定することとします。

苦情管理態勢の概要については、[別紙3](#)を参照下さい。

#### < 4 > 社内での苦情事案情報の共有

- (1) お客様相談室で苦情事案の進捗状況を管理し、再発防止策について社内各部長に情報提供します。またさらなる情報の共有化を図るために、毎月定例の業務連絡会で苦情対等の経過と結果を報告し協議していくこととします。
- (2) 全社員向けに苦情・要望の概要や再発防止策などの情報を発信し情報の共有化を図ることにより、お客様の声を業務の改善に生かしていきます。

#### < 5 > お客様の苦情・要望等の公表

お客様の苦情・ご要望の件数等をお客様相談室において管理し、当社ホームページで公表していきます。

### ・法令遵守態勢の改善・強化

従来より、クリアランス運動等を実施して、不適切事案を是正してまいりましたが、不適切行為の発生を防止できなかったことを反省して、以下の措置を講じます。

## 1. 法令等遵守態勢の見直し・改善

#### < 1 > コンプライアンス推進体制の見直し

##### (1) コンプライアンス小委員会の新設

コンプライアンス委員会の下に「コンプライアンス小委員会（関連部長で構成）」を新設し、不適切事案に関する事項を所管します。コンプライアンス小委員会は不適切事案の発生、改善状況等についてコンプライアンス委員会に定期的に報告し、委員会はその内容を取締役に報告します。

##### (2) コンプライアンス部への改組

コンプライアンス統括部である販売制度部をコンプライアンス部に改組し、事業戦略部門から独立させ社長直轄の組織とします。

#### < 2 > コンプライアンス推進施策の見直し

##### (1) 経営陣が発するメッセージ

経営陣は会議、社内連絡などを通じて発信するメッセージにおいてコンプライアンスの徹底について付言するなど、あらゆる機会を捉えてコンプライアンス意識の一層の定着に努めます。

##### (2) コンプライアンス確認書（「私のコンプライアンス」）の取付け

コンプライアンスの意識を確実に浸透させるため、各人が率先垂範すべきことを記載した「私のコンプライアンス」を、経営陣を含む全役職員（派遣社員等含む）から取付けました。

##### (3) 不適切事案に関する取扱のフレームワークの構築

不適切事案の報告ルールを明確にします。

不適切事案発見の仕組みに関する規程、マニュアルの中に有効的な牽制機能およびコンプライアンス部への報告が記載されているか確認し、必要に応じて改定します。



コンプライアンス部が不適切事案について一元管理します。

### < 3 > 個別課題への対応

#### ( 1 ) 新クリアランス運動の実施

##### 新クリアランス運動の展開

不適切契約(恐れのある契約を含む)を自主的に洗出し是正するためにクリアランス運動を実施してきましたが、その実効性を更に加速させるため、2007年度から新クリアランス運動を展開します。

##### 団体契約チェックシート

団体契約チェックシートに基づくチェックを全ての団体契約について行うことにより、不適切契約の発生防止と現在の契約内容や保険料についても個別に確認(「自主調査」)することとします。

#### ( 2 ) リーガルチェック態勢の強化

リーガルチェックに関する取扱についての通達を2006年3月に出状していますが、その内容について再徹底し、顧問弁護士の活用機会を増加させることにより、リーガルチェック態勢の一層の強化を図ります。

#### ( 3 ) 内部通報制度の周知徹底

「公益通報者保護法」の施行に伴い、コンプライアンス部を通報先とする通報制度(コンプライアンス・ライン)を改め、2006年4月に「内部通報に関する規程」を制定し通報先に社外弁護士事務所を加えております。通報がなされた際には、通報内容、活用状況等を分析し、コンプライアンス委員会に四半期ごとに報告し、適切な運用と今後の施策に反映させます。

#### ( 4 ) 募集文書審査・管理態勢の強化

募集文書の二重審査体制(商品業務部、コンプライアンス部)を継続して実施します。また事前申請ルールの再徹底を行い、申請漏れ・点検漏れの防止を図ります。

点検項目では「契約概要」「注意喚起情報」等重要な事項が適切に記載されているかを重点的にチェックします。

#### ( 5 ) 各部のコンプライアンス・プログラムの進捗管理

コンプライアンス部は、各部のコンプライアンス・プログラム策定および進捗状況を把握・管理し、その状況をコンプライアンス委員会に四半期毎に報告します。コンプライアンス委員会はその内容を取締役に報告します。

コンプライアンス推進態勢の概要は別紙4を参照下さい。

## 2. 法令等遵守の企業風土の醸成

さらなる法令等遵守の企業風土を醸成するため、以下の措置を講じます。

### < 1 > 計画的研修の実施(2007年度より実施、責任部署:コンプライアンス部)

#### ( 1 ) 年度計画の策定・実施とフォロー

各部はコンプライアンスの研修(予定)の年間計画を策定し、実施状況をコンプライアンス部に報告します。



- 第1 四半期      コンプライアンスコース資格テキストによる研修
- 第2 四半期      情報セキュリティ研修
- 第3 四半期      小冊子「募集コンプライアンスガイド」による研修
- 第4 四半期      不祥事件事例集による研修

各研修実施後、理解度確認テストを実施し、研修の実効性を高める。

研修の受講と確認テストの受験を各部のコンプライアンス・プログラムの必須課題とし、全社員に受講・受験を義務付けます。またコンプライアンス部が定期的に実施状況をフォローします。

< 2 > コンプライアンスメッセージの発信(2007年度より実施、責任部署：コンプライアンス部)

「不適切行為をしない、させない」というコンプライアンス・マインドの醸成のためのメッセージ(以下「コンプライアンスメッセージ」という。)を経営陣、コンプライアンスリーダーが積極的に発信することとします。

- (1) 経営陣は会議、社内連絡等を通じて発信するメッセージにおいて、コンプライアンスの徹底について付言するなどして、あらゆる機会を捉えてコンプライアンス意識の一層の定着に努めます。
- (2) 各部のコンプライアンスリーダー(部長)から、月1回以上部内社員に対しコンプライアンスメッセージを発信することとします。
- (3) コンプライアンス部は、コンプライアンスメッセージの内容・発信頻度についてフォロー・管理を行います。

< 3 > コンプライアンス資格取得の義務付け(2007年度から実施、責任部署：経営企画部)

2005年10月から、シニアマネージャー以上の役職員にコンプライアンス・オフィサー2級資格の取得を義務付けていましたが、それに加えて2007年度からは全社員を対象にコンプライアンス資格(損保協会認定資格)の取得を義務付けることとします。

以 上