

## **業務改善報告書の要旨**

### **・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**

##### **< 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**

06年7月より、取締役事業戦略部門長が損害サービス部および商品業務部の部内ミーティングへの出席を開始し、現在月1回以上の頻度で継続実施しており、一定の成果が確認されています。

###### **（ 2 ）定例報告会議の活用**

05年9月より、定例報告会議を月1回の頻度で開催しています。営業部門、損害サービス部、商品業務部の各部長より経営陣に対し、事業計画の進捗状況等について報告を行っています。

###### **（ 3 ）業務連絡会議への報告・審議事項の網羅的徹底**

従来から行っている報告・審議事項有無の事前確認の他、07年4月より、席上での再確認を実施しています。また「業務連絡会運営要綱」の改定を実施し、その機能・運営について明確化を図り、報告・審議事項の網羅的徹底の意識の醸成がなされています。

###### **（ 4 ）コンプライアンス委員会への報告の徹底**

経営陣も出席しているコンプライアンス委員会(原則四半期に一回開催)のメンバーに対し、コンプライアンスに係る課題・問題点の有無を事前に確認して委員会に出席するよう指示しています。また07年度第1回コンプライアンス委員会から、各コンプライアンスリーダーに対しコンプライアンスに係る課題・問題点の有無について会議の席上で確認を実施しています。

###### **（ 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課題の取締役会への報告

07年4月18日開催の取締役会にて、次の内容について報告しました。

・「保険金支払管理態勢の構築状況について」

業務改善計画の工程を説明し、責任部署・実施期限を明確化しました。

不払事案モニタリング結果の取締役会への報告

07年4月18日開催の取締役会にて、次の内容について報告しました。

・「無責・免責事案におけるモニタリング結果報告について」

06年7月～07年3月の無責・免責事案は、不払理由の傾向と全件問題がなかったことを報告しました。

##### **< 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**

07年4月1日付で損害サービス部内に品質管理室を設置し、分掌業務を定め、業務遂行しています。

品質管理室とお客様相談室・内部監査部との連携

お客様相談室とは、苦情発生の都度再発防止策について協議しています。また後述の関連部門審査会でも、お客様相談室長が審査委員として申請事案について審査してお

り、情報の共有化が図られています。お客様アンケートの集計について、お客様相談室と内部監査部と協議し、07年6月に過去分の集約(05年9月から07年5月分)について集計し、お客様相談室に情報提供を行いました。

(2) 関連部門審査会の新設

07年5月14日に関連部門審査会を設置し、07年6月15日に関連部門審査会規程を制定し、取締役会への報告義務を課しました。

今までの関連部門審査会の開催内容は以下のとおりです。

第1回関連部門審査会開催(07年5月18日)

審査会規程(案) 運営方法等の審議

損害サービス部申請事案の審査(1件)

第2回関連部門審査会開催(07年6月6日)

損害サービス部申請事案の審査(1件)

お客様相談室申請事案の審査(1件)

(3) 保険金支払不服申立制度の新設

07年6月6日に提携予定先である弁護士事務所と打合せを実施しました。8月に制度を新設する予定です。

## 2. 内部監査態勢の構築

### < 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

07年6月末に内部監査マニュアル損害サービス部門編の策定作業を完了し、7月に完了予定です。

(2) 的確な実態把握を行うための点検審査方法の見直し

07年度の保険金支払管理態勢に関する内部監査は、07年10月及び08年3月の2回実施することとし、4月25日取締役会において承認されました。今後、検証精度の向上を目指し策定されたマニュアル等に基づき、事前準備を進めていきます。

(3) 損害サービス部に対する内部監査実施頻度の見直し

上記(2)で記載したとおり、07年度は10月、08年3月と2回実施することとし、4月25日取締役会において承認されました。

### < 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

業務改善計画のとおり厳格運用を継続的に実施しています。

(2) 内部監査後のフォロー体制の強化

「改善促進勧告書」の制度運用については、新たに内部監査規程に定め、4月25日の取締役会において承認されました。今後適切に運営実施していきます。

### < 3 > 内部監査実施体制の強化

(1) 内部監査部の要員増員

07年上半期中に、内部監査部専任者を増員する予定です。また、今年度から保険金支払管理態勢、募集管理態勢等重点監査実施にあたっては、監査要員増強のため、他部員の内部監査部との追加的兼務発令を実施する予定です。

(2) 内部監査部員の監査能力の向上

内部監査部員の監査能力向上へ向け、社内外の研修に参加しましたが、今後とも積極的に各種のセミナー参加、資格取得等を目指します。

< 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

07年6月に、07年7月実施予定のリスク管理委員会監査から監査実施計画に関して取締役全員への事前報告と協議を実施しました。

(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

07年6月に、07年7月実施予定のリスク管理委員会監査から監査実施計画に関して常勤監査役への事前報告と協議を実施しました。なお、監査報告書策定段階における説明・打合せについては、06年度分として実施した損害サービス部監査に対する報告書について07年5月に実施しました。

< 5 > コンプライアンス部との連携強化

07年3月の事業開発部に対する監査結果報告書からコンプライアンス部への同時提出を実施しています。引き続き07年5月には損害サービス部に対する06年度内部監査結果報告書をコンプライアンス部へ提出し、問題認識の共有化等を図っています。

## ・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

< 1 > 「保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」の制定

この基本方針に従い、07年4月1日時点と比べ、損害サービスグループの所属人数が、07年7月1日時点で、1名増強しました。品質管理室は、07年4月1日より3名体制でスタートしており、要員の確保はできています。

またこの基本方針に従い、07年4月に保険金支払管理態勢構築状況ならびに無責免責事案のモニタリング結果について取締役会に報告がされております。今後も内容を充実させ、継続して報告する予定です。

< 2 > 無責適否判定ルールを制定

告知義務違反解除事案は、関連部署の意見を聴取した上で判断としていましたが、関連部門審査会設立にあたり、07年5月に損害サービス規程を改定し、関連部門審査会の審査を義務付けました。

< 3 > 保険金支払管理体制の強化

(1) 品質管理室の新設

07年4月1日付で損害サービス部に品質管理室を新設し、その分掌業務を定め以下の業務を実施しました。

無責免責事案全件モニタリング制度の実践  
新人研修の充実  
LTD損害調査マニュアルの改定  
関連部門審査会の設立  
保険金支払不服申立制度の設立準備  
損害サービス部ロード（検証）の実施

（２）関連部門審査会による審査体制の確立

関連部門審査会の構成メンバーは、商品開発部門、コンプライアンス部門、苦情受付部門、営業部門で構成されており、事務局は品質管理室が担当しています。リーガルチェック、医学的見解が必要なものについては、品質管理室が顧問弁護士・顧問医師に相談する形を取っています。開催頻度は、原則月１回ですが、申請事案発生都度開催可能であれば開催し、開催頻度を高める予定です。現在までの開催実績は以下のとおりです。

- ・第１回関連部門審査会開催（０７年５月１８日）
- ・第２回関連部門審査会開催（０７年６月 ６日）

また０７年６月に実施した損害サービス部ロードの中で、関連部門審査会の審査が必要と判断した８件についても、今後審査する予定であり、審査内容の充実を図る予定です。

< 4 > 事後検証制度の確立

（１）保険金支払不服申立制度の新設

０７年６月６日に提携予定先である弁護士事務所と打合せを実施しました。８月に制度を新設する予定です。

（２）無責・免責事案における全件モニタリング制度の導入

０７年４月より「無責・免責事案における全件モニタリング制度」を開始しました。４月１８日開催の取締役会に、０６年７月から０７年３月に保険金不払とした事案全件のモニタリング結果について、全件問題がなかったこと等を報告しました。今後も毎月初にモニタリングを実施し、四半期毎に取締役会に報告する予定です。

（３）社外専門家による事後検証・相談体制の確立

医師・社会保険労務士・公認会計士との業務委託により、以下の頻度で相談できる体制になっています。

顧問医・・・月１回

社会保険労務士・・・週１回

公認会計士・・・都度

また公的給付控除あり契約については、社会保険労務士に控除額の妥当性について事後検証を受けています。

< 5 > 指導體制の強化

（１）管理職（グループ長・マネージャー）による事案関与強化

日次の検印時、初動・ペンディング打合せ時等の日常業務で実践中であるが、０７年６月実施の損害サービス部ロードにて、検証を行った結果、事案関与がまだ一部不十分な点を確認しました。今後チェック・相談体制の見直しを行い、再度事案関与度の強化を図る予定です。改善状況については、２００７年１１月にフォローします。

## (2) 無責適否判定ルールにかかる管理強化

担当者への無責適否判定ルールを教育徹底するとともに、判断の適切性確保するために、グループ長とマネージャーが二重チェックする体制を継続していますが、無責・免責事案モニタリング結果においても、有効に機能していることを確認しております。

## < 6 > 無責適否判定ルールにかかる管理強化

07年3月にグループ長とマネージャーの二重チェック体制実施後、現在も継続的に実施し、担当者指導も行っています。今後も引続き実施予定です。

## < 7 > 新保険金システムによるチェック機能強化

以下の項目を強化いたします。

- ・契約管理システムとの連携（事故日時点契約内容の自動取り込み）
- ・スケジュール・進捗管理機能の新設
- ・帳票類の整備
- ・支払保険金額の自動計算
- ・承認機能による支払管理強化
- ・経理システムとの連携（伝票データの自動生成）
- ・データ集計機能新設による他システムとの連携強化
- ・シンククライアント環境への移行

## 2. 適切な業務運営を行うための必要な見直し・改善

### < 1 > 保険募集業務に係る規定・マニュアル等の整備

#### (1) 募集文書の適正化

契約者・被保険者に告知の重要性を理解していただけるよう記載内容の適正化の徹底を図りました。また、体制面では募集文書の記載内容を二重でチェックすることとしています。

#### (2) 告知書の適正化

個人保険の募集に用いる告知書について、契約者・被保険者に告知の重要性を十分に理解していただけるよう全面改定を行い、使用を開始しました。なお、あわせて、社員研修を実施しました。

#### (3) 規定集の改定・整備

団体長期就業障害所得補償保険（GLTD）の規定集を全面的に改定しました。あわせて、社員研修を実施しました。

#### (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適正な告知受領を行うためのマニュアル「適正な保険募集のための告知書の取扱について（個人保険版）」を作成し、社員研修を実施の上、使用を開始しました。現在、代理店向け研修を実施中です。

### < 2 > 保険金支払業務に係る規定・マニュアル等の整備

#### (1) 損害サービス規程の見直し

07年5月に保険金支払いにおいて、有無責判断の公正性、適切性を確保するため無責・免責事案につき、「無責免責事案等の事前相談制度」の制定を行いました。また事

前相談事案については、必ず関連部門審査会の審査を義務付けました。

(2) 損害サービス部門業務管理マニュアルの見直し

業務改善計画提出以降、特に見直しは実施しておりませんでした。07年6月実施の損害サービス部ロードの中で、業務管理マニュアルの「決裁事案の審査」の中に、保険料免除の適用可否について審査項目から漏れていることを判明したため、07年8月までに改定します。

(3) LTD長期障害所得補償保険損害調査マニュアルの見直し

07年4月の引受け規定の改定に伴い、物価調整の計算例の見直しを行いました。

また07年6月実施の損害サービス部ロードの中で、LTD長期障害所得補償保険損害調査マニュアルの不備を発見したため、07年8月までに改定します。

<3> 内部監査業務に係る規定・マニュアル等の整備

損害サービス部門に対する監査マニュアルについては、07年6月末策定作業を完了させ、所定の手続きを経た後、07年7月に制定予定です。

他方、営業部門に対する監査マニュアル(内部監査マニュアル「営業部門編」)は、当初予定していた6月末整備完了見込みから遅延して、現在策定作業継続中であり、7月末までに整備を完了させる見込みです。

### 3. 保険金支払担当者への教育徹底

<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

07年3月の事業戦略会議では、主に以下の基本方針について説明し、業務改善計画の早期定着化と意識の醸成を図りました。今後も事業戦略会議では、継続的に基本方針について説明し実施する予定です。

(2) 新規配属社員向け研修カリキュラムの策定

オリエンテーションの質的向上

07年3月に引き続き、07年4月入社で損害サービス部に配属となった職員に対し、損害サービス部長が2時間、「コンプライアンス遵守」「業務知識の習得によるレベル向上」「顧客の立場での業務遂行」の重要性について徹底しました。

品質管理室によるカリキュラムの策定と研修実施

配属された損害サービスグループ任せではなく、品質管理室にて、入社時の教育カリキュラムを作成し、主に品質管理室メンバーが中心に教育漏れのないよう研修を実施しました。

(3) 中堅社員向けフォローアップ研修

中堅社員向け研修については、現在それだけを目的としたカリキュラムは策定していませんが、初動・ペンディング打合せや、部内ミーティング時に、重要な規定の徹底、問題点の指摘と改善策の説明・徹底、約款解釈の徹底等を行っています。

(4) 社外専門家による専門知識向上研修

専門知識の維持向上のため、以下の研修を継続的に実施しております。

社会保険労務士による社会保険研修の実施

健康保険・年金等毎年のように法改正があり、複雑化しているため、改正後支給方法が具体化する12月以降に改定点について、社会保険労務士による研修を実施し

ています。また新入配属者に対しても、新人研修のカリキュラムの中に、社会保険労務士による健康保険、国民年金、厚生年金を組み入れています。

#### 公認会計士による所得概念、所得喪失率算定研修の実施

当社取扱の保険には欠かせない平均月間所得・所得喪失率等の算定の基礎知識として、保険上の所得の概念、個人事業主の青色申告書の見方等06年度より研修を実施しています。また新入配属者に対しても、新人研修のカリキュラムの中に、公認会計士による所得概念研修を組み入れています。

#### 医師による医学知識研修の実施

06年度より、医師および保健師による医学知識研修を下記のとおり実施しています。今後も継続的に実施する予定です。

- ・06年10月3日 脳血管疾患（講師：保健師）
- ・06年10月10日 整形外科疾患（講師：保健師）
- ・06年10月17日 整形外科疾患（講師：保健師）
- ・07年1月18日 副腎皮質ホルモン（講師：顧問医）
- ・07年2月8日 うつ病（講師：保健師）

### < 2 > 損害サービス部の能力開発向上のための必須・推奨資格の決定と取得推進

損害保険会社の社員としての基礎知識および公的給付控除という特殊な算定が必要な部署に配属となった職員の専門家意識醸成のため、以下の資格を必須資格としました。また推奨資格も例示しました。

#### (1) 損害保険代理店資格の取得

既に資格取得済みの社員も含め、全担当者（保健師・契約社員・派遣社員を除く）が資格取得済みです。

07年7月1日時点対象担当者数：5名

資格取得者数：5名（損害保険募集人資格のみを含む）

#### (2) 年金アドバイザー4級資格の取得

06年度より、年金アドバイザー4級資格取得を義務付けました。昨年度は、全担当者が取得済みです。毎年3月が試験日のため、今後07年3月以降配属者についても、資格取得させる予定です。またグループ長以上には、年金アドバイザー3級資格も推奨しています。

### < 3 > 関連部署（商品業務部・営業部門）への知識習得支援

正しい専門知識を習得した上で、商品開発や保険募集を行うために、商品業務部・事業開発部（現営業開発部）の職員に対し、以下の研修を行いました。

#### (1) 社会保険労務士による社会保険研修の実施

健康保険・年金等毎年のように法改正があり、複雑化しているため、改正後支給方法が具体化する12月以降に改定点について、社会保険労務士による研修を実施していません。05年度に実施し、06年度は未実施でしたが、今年度は05年度に研修を受けていない営業担当者も増えたため、実施する予定です。

#### (2) 公認会計士による所得概念、所得喪失率算定研修の実施

営業担当者向け

07年2月に、個人事業主向けに正しい保険金額の設定ができるよう支援するため、

公認会計士による所得概念の研修を実施しました。(11名受講)

主に商品業務部向け

07年3月に、個人事業主の平均月間所得の算定方法、所得喪失率の算定方法を理解し、約款どおりに損害調査実務を行うことの大変さ、公認会計士から見た現約款記載の所得喪失率算定上の問題点を指摘してもらい、約款改定時の参考となる意見交換を行いました。(11名受講)

## **・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**

#### **< 1 > 社員教育**

個人保険の告知書の全面的見直し等に伴う社員研修を実施しました。

#### **< 2 > 代理店教育**

通達「07年度代理店教育実施要領について」を発信し、告知書取扱改定および告知の重要性に関する代理店研修を、委託代理店に対し07年7月末までに実施するよう取り組んでいます。

### **2. お客様の声を経営に活かす態勢**

#### **< 1 > 商品開発態勢**

##### **(1) 商品開発時の取締役会の関与**

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ています。

##### **(2) 商品開発規程の制定・改定**

商品開発規程の中で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ることとしています。

##### **(3) 商品開発規程の整備**

今般、商品開発規程に定める商品開発後のフォローアップを再度見直し、お客様の声等に基づき、商品改定施の必要性を組織的に判断し実施する体制としました。

#### **< 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**

従来、兼任者2名で担当していましたが、07年2月に専任のお客様相談室長を置き、同年3月からは3名体制で対応しています。苦情事案の進捗管理を確実に行うとともに、再発防止策の策定等に積極的に関わっています。

##### **(2) 苦情受付窓口の広報**

07年2月からお客様相談室専用のフリーダイヤルを設置し、ホームページやパンフレットに記載し、お客様に周知しています。

##### **(3) 保険金不服申立制度の新設と広報**

07年6月6日に提携予定先である弁護士事務所と打合せを実施しました。8月に制度を新設する予定です。

##### **(4) 各種相談機関の案内の規程化**

06年11月に無責適否判定ルールを制定した際、ご契約者や被保険者から無責を

納得いただけない場合には、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案内することを規程化しました。また07年2月に作成した「LTDご加入者向け保険金請求プロセスのご案内」の中にも、各種相談機関の案内を掲載しました。

### < 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

07年3月にお客様苦情処理カードを改定し、原因分析・再発防止策の策定にあたり、お客様相談室がより深く関わっていく態勢をとっています。

#### (2) 苦情定義の明確化と登録の推進

お客様苦情処理カードの提出を業務連絡会等で各部に徹底し、苦情の管理をお客様相談室が一元的に行う態勢にしています。苦情の定義については、広くお客様の声を登録していくように改定を行いました。

#### (3) 苦情対応部署とお客様相談室の連携強化

お客様苦情処理カードの改定により、原因分析および再発防止策をお客様相談室において確実にチェックしていくこととしています。

### < 4 > 社内での苦情事案情報の共有

07年5月10日の業務連絡会で苦情対応状況について報告を行い、以後、毎月1回、内容分析を含め対応状況報告を行っていきます。

また、全社員向けの情報発信は07年6月28日に実施内容の通達を出状し、7月から月1回発信していきます。

### < 5 > お客様の苦情・要望等の公表

06年度、07年度受付分の整理を行い、苦情の進捗管理を開始しました。

07年7月にホームページにて苦情の件数等を公表します。

## ．法令遵守態勢の改善・強化

### 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」設置し、小委員会は不適切事案に関する事項を所管し、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ます。

##### (2) コンプライアンス部への改組

07年4月1日付の組織機構改革において、コンプライアンス統括部であることをより明確にするために、販売制度部からコンプライアンス部へ改組するとともに、事業戦略部門から独立させ社長直轄の組織としました。

#### < 2 > コンプライアンス推進施策の見直し

##### (1) 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

06年12月に在籍者から取付を始め、毎月の新入社員等から取付けています。

(2) 不適切事案に関する取扱のフレームワークの構築

通達「新クリアランスの展開と団体契約チェックの実施について」を発信しました。  
不適切事案の報告ルールを明確にし、コンプライアンス部が一元管理することとしました。

不適切事案の報告用紙を改定し全社に徹底を行いました。

要改善事案については、コンプライアンス小委員会で改善状況を確認し、業務連絡会等で報告しています。

< 3 > 個別課題への対応

(1) 新クリアランス運動の実施

以下の通達を発信し新クリアランス運動を現在実施中です。

- ・通達「新クリアランスの展開と団体契約チェックの実施について」
- ・通達「団体チェックシートの受付並びにモニタリングの方法について」
- ・通達「コンプライアンス小委員会の設置について」

(2) リーガルチェック態勢の強化

通達「リーガルチェックの再徹底と実施報告の改定について」を発信し再徹底を図りました。

(3) 内部通報制度の周知徹底

通達「内部通報制度について(再徹底)」を発信し周知徹底を図ると同時に、公益通報者保護法について再確認を図りました。

(4) 募集文書審査・管理態勢の強化

募集文書作成の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した。

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

コンプライアンス委員会から取締役会に報告・付議された「07年度コンプライアンス推進計画およびコンプライアンス・プログラム」について現在推進中です。

## 2. 法令等遵守態勢の企業風土の醸成

< 1 > 計画的研修の実施

コンプライアンス研修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することとしました。また、研修の受講と確認テストの実施を07年度コンプライアンス・プログラムの必須課題としました。

< 2 > コンプライアンスメッセージの発信

「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(「コンプライアンスメッセージ」)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した。

< 3 > コンプライアンス資格取得の義務付け

05年度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、07年度からはさらに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した。

以上