

業務改善報告書の要旨

日立キャピタル損害保険株式会社（社長 石川 秀洋）は、昨年4月13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回目の業務改善報告書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. 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

業務改善計画に記載した全ての措置について実行しており、今後は、講じた措置の実効性を検証してまいります。

<2> 保険金支払管理態勢構築のための組織改正の実施

新設した品質管理室、関連部門審査会は、予定どおり機能を発揮し、保険金支払管理態勢の構築に寄与しております。また保険金支払不服申立制度も2007年9月に発足し、当社ホームページにも開示いたしました。

なお前回報告以降の関連部門審査会の開催内容は以下のとおりです。

- 第3回関連部門審査会開催（2007年7月19日）…事案審査（5件）
 - ・就業障害の認定可否（3件）
 - ・保険金誤払事案の対応方針（1件）
 - ・始期前治療の取扱方針（1件）
- 第4回関連部門審査会開催（2007年8月24日）…審査事案（2件）
 - ・前回の審査会再審査（1件）

始期前発病に関する約款解釈の審査事案である。
 - ・無責通知の内容審査（1件）
- 第5回関連部門審査会開催（2007年9月11日）…審査事案（1件）
 - ・平均月間所得の考え方
- 第6回関連部門審査会開催（2007年9月12日）…審査事案（1件）
 - ・第5回の継続審査（1件）
- 第7回関連部門審査会開催（2007年9月14日）…審査事案（2件）
 - ・就業障害の解釈（2件）
- 第8回関連部門審査会開催（2007年9月18日）…審査事案（1件）
 - ・商業開発意図と募集実態の確認
- 第9回関連部門審査会開催（2007年11月28日）…審査事案（5件）
 - ・苦情事案の解決方針（3件）
 - ・保険金不払・誤払の解決方針（2件）
- 第10回関連部門審査会開催（2007年12月13日）…審査事案（4件）
 - ・無職状態の一部就労可能者の取扱（1件）
 - ・公的給付控除の取扱（1件）
 - ・苦情事案の解決方針（2件）

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

内部監査マニュアル「損害サービス部門編」を2007年7月に制定しました。

(2) 的確な実態把握を行うための点検審査方法の見直し

(今回の報告対象期間内には、損害サービス部に対する内部監査は実施しておりません)。

(3) 損害サービス部に対する内部監査実施頻度の見直し

2007年8月からの当社に対する金融庁検査対応のため、2007年度における損害サービス部に対する内部監査は当初計画を変更し、2008年2月実施の1回とすることに変更しました。なお、業務改善計画で報告いたしましたとおり、(2件)08年度以降損害サービス部に対する年2回の内部監査を実施していくことに変更はありません。

<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

2004年9月より実施開始、現在継続的に実施中です。

(2) 内部監査後のフォロー体制の強化

改善、是正措置に対する取組が不十分または遅延していると判断される場合に内部監査部より発信することとした「改善促進勧告書」を、2007年12月被監査部門に発信し、12月19日に開催された取締役会において報告を行いました。

<3> 内部監査実施体制の強化

(1) 内部監査部の要員増員

2007年9月1日付で内部監査部員3名の専任体制が実現しました。

(2) 内部監査部員の監査能力の向上

2007年5月より取組を開始し、継続実施中です。対象期間中の受講等の取組実施状況は以下のとおりです。

A. 前回報告時実施予定とされていた事項について、その後実施を確認したもの

- ・ 社外セミナー：「金融内部監査実施のポイント」 2007年7月受講済
- ・ 資格取得：「損保協会コンプライアンスコース」

2007年7月2名受験→2名合格

B. 新たに受講した社外セミナー

- ・ 損保総研 「当局検査・監督の動向」 2007年 8月
- ・ 損保総研 「不正リスクマネジメント態勢整備」 2007年 8月
- ・ 損保総研 「保険会社に係る検査マニュアル改訂」 2007年10月
- ・ 内部監査協会 「情報システム監査」 2007年12月
- ・ 経法研究会 「変容する内部監査の体制と今後の課題」 2007年12月

C. 新たな資格取得への取組

- ・ 損保協会法務コース受験申込(2名) 2008年1月受験予定
- ・ 損保協会コンプライアンスコース受験申込(1名) 2008年1月受験予定
- ・ 金融内部監査士資格取得講座申込(申込12月) 2008年1月受講開始予定

- <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
業務改善計画に記載した全ての措置について実行しており、現在継続実施中です。
- <5>コンプライアンス部との連携強化
2007年3月より実施し、現在継続実施中です。

II. 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、2007年9月末に1名の退職がありました。2007年10月1日時点で1名の補充が完了しています。また前回報告以降も、この基本方針に従い、2007年7月と11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

2007年5月に改定した損害サービス規程が遵守されているかも含め、適切に処理がなされていることを、毎月実施している無責・免責事案における全件モニタリング制度にて確認しています。またモニタリング結果については、2007年7月と11月に取締役会に報告されております。

<3>保険金支払管理体制の強化

新設した品質管理室、関連部門審査会は、予定どおり機能を発揮し、保険金支払管理態勢の構築に寄与しております。なお関連部門審査会の審査内容については、前記（1頁）のとおりです。

<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

保険金支払不服申立制度も9月に発足し、当社ホームページにも開示いたしました。

(2) 無責・免責事案における全件モニタリング制度の導入

2007年4月から実行に移していますが、前回報告以降も2007年7月と11月に取締役会に、2007年4月から2007年9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。

①第1四半期報告（2007年7月18日）

モニタリング件数：32件（全件適切）

	不払理由	件数	割合
1	精神関連免責	3件	9.4%
2	始期前治療	8件	25.0%
3	免責期間内復職	11件	34.4%
4	その他支払事由非該当	1件	3.1%
5	請求放棄（意思確認済み）	9件	28.1%
	合計	32件	100.0%

②第2四半期報告（2007年11月14日）

モニタリング件数：33件（全件適切）

	不払理由	件数	割合
1	精神関連免責	1件	3.0%
2	被保険者非該当	1件	3.0%
3	始期前治療	3件	9.1%
4	就業障害定義非該当	1件	3.0%
5	免責期間内復職	10件	30.4%
6	請求放棄（意思確認済み）	17件	51.5%
	合計	33件	100.0%

（3）社外専門家による事後検証・相談体制の確立

前回報告以降も、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。

① 顧問医

月1回のペースで、有無責および就業障害期間認定の参考にするため、個別事案の医療相談を行っています。7月以降は、6回実施しています。

② 社会保険労務士

週1回のペースで、相談および公的給付控除の妥当性について事後検証を行っています。7月以降は、以下のとおり実施しています。

2007年7月 4回
2007年8月 5回
2007年9月 4回
2007年10月 5回
2007年11月 4回
2007年12月 4回

③ 公認会計士・・・都度

不定期だが、個別事案の平均月間所得、所得喪失率の算定について相談等行なっています。また来社による相談以外にも、都度電話相談を実施中です。

<5>指導体制の強化

（1）管理職（グループ長・マネージャー）による事案関与強化

2007年8月20日実施の金融庁検査にて、事案関与不十分が継続していると指摘を受け、2007年11月より、以下のとおり相談体制を再構築し、建て直し中です。

① 全未完了事案打合せの完全実施（2007年11月）

担当者の全未完了事案について、総点検実施しました。今後毎月全事案点検を実施していく予定です。

② 損害サービス部ロードでの検証実施（2007年12月）

上期（2007年6月）に行なった損害サービス部ロード指摘事項の改善計画遂行状況確認と事案点検を実施しました。特に担当者のレベルに合わせた重点チェックを実施し、損害サービスグループの担当者管理の支援を行ないました。

③ 部内ミーティングで、未完了事案打合せの実施状況を毎月フォローしています。(2007年11月より)

(2) 無責適否判定ルールにかかる管理強化

前回報告時と同様、2007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。

<6> 無責適否判定ルールにかかる管理強化

品質管理室が毎月実施し、四半期に1度取締役会に報告している「無責・免責事案モニタリング制度」のモニタリング結果においても、当該ルールが遵守されていることを確認しております。

<7> 新保険金システムによるチェック機能強化

システムトラブルによる顧客への影響を発生させない品質の確保の観点から、リリースを2008年6月に見直し、開発中です。

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

長期就業不能所得補償保険(PLTD)の募集文書に契約者・被保険者に告知の重要性を理解していただけるような記載を行うよう、商品業務部およびコンプライアンス部で行う募集文書審査でチェックを継続中です。

(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は2007年6月に完了し、現在継続実施中です。団体保険の募集に用いる告知書について全面改定を行い、2007年9月から使用を開始しました。なお、全面改訂に先立ち、改定内容に関する社員研修を9月10日および11日に実施しました。

(3) 規定集の改定・整備

アンダーライティング・ガイドラインおよびLTD保険引受マニュアルの改定作業を継続中です。

(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

2007年7月までに告知書の重要性につき全代理店に研修を実施し、徹底を行いました。

<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

前回報告以降、2007年9月19日に損害サービス部規程の改定を行なっています。改定内容は、損害規程第36条(保険料免除適用契約での保険金支払済事案における関連部への通知適否確認モニタリング制度)の新設で、保険料免除適用契約での不適切な取扱いの再発防止が目的です。

(2) 損害サービス部門業務管理マニュアルの見直し

前回報告以降、2007年9月に損害サービス部門業務管理マニュアルの一部改定を

行なっています。改定内容は、決裁事案の審査、保険料免除モニタリング制度、グループ長との定例打合せ等です。改定目的としては、保険料免除適用契約での不適切な取扱の再発防止と課長席の関与強化が目的です。

(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

前回報告以降、2007年11月にLTD長期障害所得補償保険損害調査マニュアルの一部改定を行なっています。主な改定箇所は以下のとおりです。

- ① 30日以内の期日管理について、事務処理を明確化
- ② 妊娠特約での、労基法65条や育児介護休業法との関係での留意点を明文化
- ③ CLTDの約款改定対応
- ④ 保険料免除適用契約の損害調査事務処理の明文化

<3> 内部監査業務に係る規定・マニュアル等の整備

内部監査マニュアル「営業部門編」を2007年7月に追加策定し、2007年8月23日取締役会にて承認を得た。これにより内部監査マニュアルは「共通編」と個別部門編としての「損害サービス部門編」「営業部門編」の整備が完了した。

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

前回報告以降も、業務改善計画どおり研修を実施しています。特に、中堅社員向けフォローアップ研修の一環で、2007年12月20日に、損害サービス部業務知識試験を実施しました。受験対象者は、損害サービスグループ員全員（ただし入社1年未満を除く）です。試験結果だけで終らせることなく、解答解説にも十分時間をかけ、試験資料がそのままQ&Aとしても活用できるよう工夫しました。

<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

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

前回報告以降人の入れ替えもあり、現在の資格取得状況は以下のとおりです。早急に全担当者（保健師・派遣社員を除く）が資格取得を目指します。

2008年1月1日時点対象担当者数：6名

資格取得者数：4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

前回報告以降人の入れ替えもあり、現在の資格取得状況は以下のとおりです。早急に全部員（保健師・派遣社員を除く）が資格取得を目指します。

・年金アドバイザー4級資格（必須資格）

2008年1月1日時点対象者数：8名

資格取得者数：4名

今年度受験対象者数：4名

・年金アドバイザー3級資格（推奨資格）

2008年1月時点資格取得者数：1名
今年度受験対象者数：1名

＜3＞関連部署（商品業務部・営業部門）への知識習得支援

前回報告以降未実施ですが、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、研修を行うことは重要と考えております。

（1）社会保険労務士による社会保険研修の実施

2008年2月実施予定

（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

2008年2月実施予定

Ⅲ. 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

団体保険の告知書（および意向確認書）の全面的見直しを行い、その使用を開始するに際し、2007年9月10日および11日に社員研修を実施し、対象者である営業開発部の全員（28名）が参加しました。

＜2＞代理店教育

175代理店に対し告知書に関する研修を2007年7月末までに実施しました。

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

2004年4月に完了し（決裁権限規程の制定）、現在継続実施中です。

（2）商品開発規程の制定・改定

2006年8月に完了し、現在継続実施中です。

（3）商品開発規程の整備

2007年6月に改定した商品開発規程に基づき、2007年10月に関連各部からお客様の声等の報告を求め、現在、商品改定の要否につき検討を行っています。

＜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

2007年2月に完了し、現在継続実施中です。

（2）苦情受付窓口の広報

2007年2月に完了し、現在継続実施中です。

（3）保険金不服申立制度の新設と広報

保険金支払不服申立制度も2007年9月に制度を発足させ、当社ホームページに本制度の内容・利用方法等を記載するとともに、2007年9月28日に同ホームページのお知らせでお客様への制度周知を図りました。

(4) 各種相談機関の案内の規程化

前回報告以降、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、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ほけん相談室等の各種相談機関を必ず案内することは日常業務の中で定着化しています。

<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

2007年3月に完了し、継続実施中です。

(2) 苦情定義の明確化と登録の推進

2007年3月に完了し、継続実施中です。

(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」による苦情登録を行い、お客様相談室が対応責任部署と打合せを行っています。苦情の吸い上げは定着してきており、再発防止策の徹底による業務改善につなげる態勢が整いました。

<4> 社内での苦情事案情報の共有

2007年12月現在、情報の発信が行われており、今後も継続して実施していきます。

<5> お客様の苦情・要望等の公表

2007年11月末に公表完了済です。今後四半期毎に公表していきます。

IV. 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

<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

2007年4月に完了し、現在継続実施中です。

(2) コンプライアンス部への改組

2007年4月に完了し、現在継続実施中です。

<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

2007年4月に完了し、現在継続実施中です。

(2) 不適切事案に関する取扱のフレームワークの構築

不適切事案の洗い出しのための新クリアランス運動等を現在継続実施中です。

<3> 個別課題への対応

(1) 新クリアランス運動の実施

団体チェックシートの提出を求め、協定書等是正が必要なものについては、是正指導を行いフォローしています。また新クリアランス登録状況も定着傾向にあり、現在継続実施中です。

(2) リーガルチェック態勢の強化

リーガルチェックの実施状況は以下のとおりです。

2007年 6月： 9案件（2007年7月9日業務連絡会報告）

2007年 7月： 11案件（2007年8月6日業務連絡会報告）

2007年 8月： 6案件（2007年9月13日業務連絡会報告）

2007年 9月： 5案件（2007年10月10日業務連絡会報告）

2007年10月： 9案件（2007年11月5日業務連絡会報告）

2007年11月： 12案件（2007年12月10日業務連絡会報告）

(3) 内部通報制度の周知徹底

2006年4月に制定以来、2007年12月末現在通報実績はありません。

(4) 募集文書審査・管理態勢の強化

2007年4月に完了し、現在継続実施中です。

(5) 各部のコンプライアンス・プログラムの進捗管理

2007年4月に完了し、現在継続実施中です。

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

以下のとおり、研修を実施しました。

(1) 「募集コンプライアンスガイド」研修

(営業部)

2007年6月6日受講者数 14名

2007年6月8日受講者数 14名

(非営業)

2007年6月13日受講者数 8名

2007年6月15日受講者数 17名

2007年12月14日受講者数 16名

2007年12月19日受講者数 18名

(2) 「コンプライアンス資格コース」研修

対象：2007年7月受験予定者 42名

2007年6月22日受講者数 19名

2007年6月27日受講者数 24名

対象：2007年1月受験予定者 40名

2007年12月17日受講者数 17名

2007年12月21日受講者数 27名

(3) 「情報セキュリティ」研修

2007年11月21日受講者数 21名

2007年11月22日受講者数 24名

2007年11月26日受講者数 26名

2007年11月27日受講者数 18名

<2>コンプライアンスメッセージの発信

業務連絡会およびコンプライアンス委員会におけるにおける経営陣からのメッセージについて2007年7月25日、12月18日に全社員にメールで発信しました。また各部のコンプライアンス・リーダー(部長)も部員向けに毎月メッセージを発信しています。

<3>コンプライアンス資格取得の義務付け

「コンプライアンス資格」(2007年7月受験)は41名が受験し全員合格しました。

「コンプライアンス資格コース」研修を実施することにより2008年1月に全員の合格を目指します。(2008年1月受験予定者数=40名)

「コンプライアンス資格コース」研修の実施状況は以下のとおりです。

- ・2007年12月17日受講者数 17名
- ・2007年12月21日受講者数 27名

以上