

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 佐藤 良治）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3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、今後も、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

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、新設の保険金支払不服申立制度には申立てがあり、本制度が事実上スタートしました。

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。

- 2007年度第11回関連部門審査会開催（08年2月27日）・・・審査事案（3件）
 - ・高額事案の報告および対応方針（1件）
 - ・保険金不払事案の解決方針（2件）
- 2007年度第12回関連部門審査会開催（08年3月17日）・・・審査事案（2件）
 - ・放棄再検証事案の解決方針（1件）
 - ・苦情事案の解決方針（1件）
- 2008年度第1回関連部門審査会開催（08年4月4日）・・・審査事案（1件）
 - ・告知義務違反（1件）
- 2008年度第2回関連部門審査会開催（08年4月24日）・・・審査事案（2件）
 - ・不服申立事案（1件）
 - ・免責該当事案か否か（1件）
- 2008年度第3回関連部門審査会開催（08年6月13日）・・・審査事案（1件）
 - ・免責事案・苦情事案の解決方針（1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

（2）的確な実態把握を行うための点検審査方法の見直し

策定された内部監査マニュアル「損害サービス部門編」に基づき、2008年2月から3月にかけて損害サービス部に対する内部監査を実施しました。

（3）損害サービス部に対する内部監査実施頻度の見直し

07年度は、上記（1）（2）のとおり08年2月から3月に損害サービス部に対す

る内部監査を実施しました。

<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

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

今後とも徹底したフォロー管理を行っていきます。

<3> 内部監査実施体制の強化

(1) 内部監査部の要員増員

08年2月から3月にかけて実施した損害サービス部に対する内部監査において監査要員の増強を実施しました。

(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。

<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

2007年6月より実施し、現在継続実施中です。

(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

2007年6月より実施し、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、2008年1月および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。また、同じく1月および6月には2件の訴訟事案について判決内容等を取締役に報告し、当社方針を決議しております。今後も内容を充実させ、継続して報告予定です。

<2> 無責適否判定ルールを制定

社内規程に従い、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、四半期に1度取締役会に報告しています。

<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

制度を新設後、2008年2月に保険金支払不服申立制度に申立てがあり、適切に対応しました。

(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月より開始した「無責・免責事案における全件モニタリング制度」は、前回報告以降も以下のとおり、適切に運営されています。2008年6月末現在全事案とも適切に処理されています。

2007年度報告(2008年4月25日)

モニタリング件数：160件(全件適切)

	不払理由	件数	割合
1	精神関連免責	8件	5.0%
2	その他免責事由非該当	1件	0.6%
3	被保険者非該当	7件	4.4%
4	始期前治療	22件	13.8%
5	就業障害定義非該当	8件	5.0%
6	特約付帯なし	1件	0.6%
7	免責期間内復職	58件	36.3%
8	その他支払事由非該当	10件	6.3%
9	請求放棄(意思確認済み)	44件	27.5%
10	その他	1件	0.6%
	合計	160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、以下のとおり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して行っています。2008年1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。2008年1月以降も毎月4～5回の頻度で行なっています。

③公認会計士

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、都度電話相談をできる体制としています。

④司法書士

2007年度に新たな試みとして司法書士による研修を実施しました。

< 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

前回報告以降も以下のとおり、取り組んでいます。

①管理職等による未完了事案の打合わせの継続実施

②担当者の全未完了事案について総点検を実施

(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

新保険金システムは、7月14日にリリースの予定です。

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ため、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

2007年9月に告知書の適正化を完了し、現在継続実施中です。

(3) 規定集の改定・整備

LTD保険引受マニュアル（代理店用）を2008年2月に、アンダーライティング・ガイドライン（代理店用）を2008年4月にリリースしました。現在、社員用のLTD保険引受マニュアルおよびアンダーライティング・ガイドライン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月に完了し、現在継続実施中です。

<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改定

前回報告以降では、2008年4月に規程の一部を改定しました。

(2) 損害サービス部門業務管理マニュアルの見直し

前回報告以降では、2008年1月～4月にマニュアルの一部を改定しました。

<3> 内部監査に係るマニュアル等の整備

2008年2月から3月にかけて、「監査マニュアル損害サービス部門編」に定められた実施要領に基き07年度の損害サービス部に対する内部監査を実施しました。

3. 保険金支払担当者への教育徹底

以下のとおり業務改善計画に則り、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・周辺知識の習得に努めています。

< 1 > 保険金支払担当者への段階的研修の実施

新規配属社員向け研修、中堅社員向けフォローアップ研修、社外専門家による専門知識向上研修など各種の研修を実施しています。

< 2 > 保険金支払担当者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

必須資格・推奨資格の取得状況は以下のとおりです。

(1) 損害保険代理店資格の取得

前回報告以降、現在の資格取得状況に変更はありませんが、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。

(2) 年金アドバイザー4級資格の取得

現在、4月新規配属者を除く全員が取得しています。

< 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、関連部署の職員に対して、研修を行ないました。

(1) 社会保険労務士による研修「社会保険について」

2008年3月実施

(2) 公認会計士による研修「所得概念について」

2008年4月実施

(3) 司法書士による研修「成年後見人制度について」

2008年3月実施

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

LTD 保険引受マニュアル（代理店用）、LTD アンダーライティングガイドライン（代理店用）等のリリースに際して2008年3月に営業社員向け説明会を実施しました。

< 2 > 代理店教育

告知書のモニタリングを通じて代理店が契約者等に告知を正しく説明していることの定着度合いを確認しました。

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、2008年1月および4月に社内各部からお客様の声等の報告を求め、商品改定の要否を検討中です。

＜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

制度を新設後、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、同ホームページのおしらせでお客様への制度周知を図りました。2008年2月には保険金支払不服申立制度に申立てがあり、適切に対応しました。

（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は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

2007年12月より計6回、役員・関連部長を含めた業務改善検討会を開催し、お客様の声を業務の改善につなげるための検討を行っています。

＜4＞社内での苦情事案情報の共有

08年7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＞お客様の声・要望等の公表

前回報告以降も、当社ホームページでお客様の声（件数）を四半期毎に公表しています。

IV. 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

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）経営陣が発するメッセージ

経営陣からのメッセージを全社員に向け発信しています。

（2）コンプライアンス確認書の取付

2007年4月に完了し、現在継続実施中です。

(3) 不適切事案に関する取扱い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を継続実施中です。

<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、新クリアランス案件の登録を確認し、是正状況をフォローしています。

(2) リーガルチェック態勢の強化

社内各部のリーガルチェックの実施状況を確認し、フォローしています。

(3) 内部通報制度の周知徹底

2008年4月現在1件発生しましたが、適切に対応しました。

(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

コンプライアンス研修を以下のとおり実施しました。

① 研修テーマ「不適切事案報告について」

2008年2～3月に実施し、全社員が受講しました。

② 研修テーマ「コンプライアンス資格コース」

2008年6月に実施し、7月受験予定者全員が受講しました。

<2> コンプライアンスメッセージの発信

(1) 経営陣の発信するメッセージ

経営陣からのメッセージを全社員に向け発信しています。

(2) 各部のコンプライアンス・リーダー(部長)の発信するメッセージ

各部のメッセージ発信状況をフォローしています。

(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・管理を行っています。

<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)

・「コンプライアンス資格」(2008年1月受験)は40名が受験し全員合格しました。

・2008年7月受験予定者数=8名

「コンプライアンス資格コース」研修を6月に実施しました。

以上