

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、2007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5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（取締役の部内ミーティングへの参加、経営陣と全部署との月1定例ミーティングの実施、業務連絡会議およびコンプライアンス委員会の実施、損害サービス部による取締役会報告など）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。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。

- 2008年度 第8回関連部門審査会開催（09年1月16日）・・・審査事案（2件）
 - ・訴訟事案の支払および今後の取扱いについて（1件）
 - ・訴訟事案の進捗状況（和解の取扱い）について（1件）
- 2008年度 第9回関連部門審査会開催（09年2月9日）・・・審査事案（2件）
 - ・告知義務違反の取扱いについて（1件）
 - ・訴訟事案の報告（和解の受入）について（1件）
- 2008年度 第10回関連部門審査会開催（09年2月24日）・・・審査事案（2件）
 - ・対応保留事案の取扱いについて（1件）
 - ・一部就労不能と所得喪失率の適用について（1件）
- 2009年度 第1回関連部門審査会開催（09年5月18日）・・・審査事案（2件）
 - ・対応保留事案の取扱いについて（1件）
 - ・労災不担保契約での労災申請時の取扱いについて（1件）
- 2009年度 第2回関連部門審査会開催（09年5月26日）・・・審査事案（2件）
 - ・告知義務違反の取扱いについて
 - ・労災不担保契約での労災申請時の取扱いについて（その2）
- 2009年度 第3回関連部門審査会開催（09年6月30日）・・・審査事案（1件）
 - ・関連部門審査会規程改定について（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

「監査マニュアル管理部門共通編」などの監査マニュアルを追加策定しました。

損害サービス部に対し、年度上期、下期を対象期間とした年2回の内部監査を実施中です。

<2> 内部監査実施後のフォロー、是正の強化・徹底

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

部員の監査能力向上へ向け、社内外への研修参加等の取組を継続しています。

< 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

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、2009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6月には規程の改定等について取締役会に報告し、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

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

本制度に関するマニュアルを整備し、社内関連部署に制度の徹底を図っています。

(2) 無責免責事案における全件モニタリング制度の導入

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。2009年6月末現在全事案とも適切に処理されています。

① 第3四半期報告（2009年1月21日）モニタリング件数67件

② 第4四半期報告（2009年4月15日）モニタリング件数41件

③ 2008年度報告（2009年4月15日）モニタリング件数231件

(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。2009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。2009年1月以降も毎月4～5回の頻度で行っています。

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う体制をとっています。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。

<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

前回報告以降も管理職等による未完了事案の打合わせの継続実施に取り組んでいます。

(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、グループ長とマネージャーの二重チェック体制を継続し、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、2008年7月14日に稼働開始し、損害サービス部門での利用状況も定着化しています。チェック機能強化は今後も継続実施していきます。

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

精神障害担保特約の保険金支払対象外となる疾病をより明確化するための募集文書記載内容の改定しました。

(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

2008年12月に規定集の改定・整備を完了し、現在継続実施中です。

(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、2009年6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、2009年6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

2009年2月「監査マニュアル営業部門編」に基き08年度営業部門監査を実施しました。また、09年6月、改訂後の「監査マニュアル損害サービス部門編」に基き損害サービス部への内部監査（対象期間08年度下期）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

これまでの取組により、全支払担当者（保健師・派遣社員を除く）が資格を取得しました。今後も、より上位の資格取得を目指します。

（2）年金アドバイザー資格の取得

全支払担当者（保健師・派遣社員を除く）が年金アドバイザー4級資格を取得しました。3級取得者も2名となりました。

＜3＞関連部署（商品業務部・営業部門）への知識習得支援

今年度も損害サービス部門で主催する研修を実施する予定です。

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

営業社員向けに「LTDアンダーライティングの基本」の研修会を実施しました。告知書の重要性・正しい告知に関する理解は定着を見たものと考えております。

＜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継続して確認しました。

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10月に完了し、現在継続実施中です。

<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月に完了しました。

(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。その後、本制度に関するマニュアルを整備し、受付票の改定、業務フローの明確化などを行い、社内関連部署に制度の徹底を図っています。

(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、保険金支払不服申立制度対応窓口（社外弁護士事務所）など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しています。また、2009年5月には「保険金請求プロセスのご案内」リーフレットの記載内容を一部変更し、当社お客様相談室、日本損害保険協会「そんがい保険相談室」に加えて、保険金支払不服申立制度対応窓口（社外弁護士事務所）の電話番号を記載し、被保険者に案内しています。

<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

全社員を対象とした苦情対応ビデオ研修実施（6月：基礎編 7月：実践編）しています。また、毎月の業務連絡会でお客様の苦情の情報の共有と、進捗状況の報告を継続しています。

<4> 社内での苦情事案情報の共有

前回報告以降も、お客様の声に関する社内情報の発信を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。2009年4月には、お客様相談室に寄せられた2008年度お客様の声（苦情・要望）の受付件数、具体事例等を掲載し、7月には当社に寄せられた保険金支払に関するお客様の声を当社HPに掲載しました。

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および契約の自主調査を継続実施中です。

<3>個別課題への対応

新クリアランス運動を実施し、必要な是正指導を行いフォローしています。

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。

その他の項目についても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

社内各部におけるコンプライアンス研修を実施しました。

<2>コンプライアンスメッセージの発信

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。また、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の発信状況をフォローしています。

<3>コンプライアンス資格取得の義務付け

在籍者は全員取得したので、今後は新入社員を対象に全員取得を目指します。

以上