

平成 19 年 4 月 13 日

各 位

ニッセイ同和損害保険株式会社

業務改善計画の概要について

弊社は、第三分野商品の保険金お支払いにおける不適切な取り扱いなどに対して、平成 19 年 3 月 14 日付で金融庁から受けました業務改善命令に基づき、本日、業務改善計画を提出いたしました。改善計画の概要につきましては、【別紙】をご覧ください。

第三分野商品とは、疾病または介護を事由として保険金をお支払いする保険商品をいいます。

本件につきましては、お客さま及び関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

不適切な取り扱いが判明いたしましたお客さまにつきましては、既にお支払いなど所要の対応を完了いたしました。（対象 142 件のうち、お支払いを完了した事案 133 件（お支払い保険金額 4,373 万円）、ご請求を辞退されたり、ご連絡先が不明でお支払いできない事案など 9 件）

弊社は、経営品質の革新を最重要経営課題として、平成 19 年度経営スローガン「全てはお客さまからの信頼回復のために」を掲げ、全社一丸となった取り組みをスタートしております。

今般の事態を厳粛に受け止め、当改善計画の確実な実行により、経営管理態勢、保険金支払管理態勢、お客さま保護・利便の確保及び法令等遵守の態勢に関しまして、さらなる改善・強化を図ってまいります。

なお、本件の関係者につきましては、厳正な社内処分を実施することいたしました。

本件に関しまして、下記の通りお客さま向けのお問い合わせ窓口をご用意しております。詳しい内容に関するご照会、ご質問などがございましたら、お問い合わせ窓口までご連絡いただきたく存じます。

【お客さま向けお問い合わせ窓口】

0 1 2 0 - 9 5 - 0 0 5 5

- ・音声ガイダンスで「4（その他のお問い合わせ）」を選択ください。
- ・受付時間：9：00～17：00（土・日・祝を除く）
- ・携帯電話、PHSからもご利用いただけます。

業務改善計画の概要

・経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

1. 取締役会等の機能強化、拡充
 - (1) 業務全般の抜本的見直し、全社一丸となった経営品質の向上取り組みを推進・徹底する「経営品質革新委員会（委員長：社長）」の設置（平成 19 年 4 月実施済）
 - (2) 社外役員の増員による経営管理態勢の強化（平成 19 年 6 月実施予定）
2. 経営陣による保険金支払管理態勢の監視強化
 - (1) 第三分野商品において保険金お支払い対象外とした事案の取締役会報告（平成 19 年 4 月実施済）
 - (2) 不適切な不払事案の取締役会などへの報告（平成 19 年 4 月実施済）
3. 内部監査体制の強化
 - (1) 内部監査要員の増強（平成 19 年 4 月実施済）
 - (2) 全営業・損害サービス拠点に対する抜き打ち監査の実施（平成 19 年 5 月以降実施予定）
 - (3) 「第三分野商品」関連の監査項目区分を新たに設定（平成 19 年 5 月以降実施予定）

・保険金支払管理態勢の改善・強化

1. 保険金支払査定時の態勢整備と強化
 - (1) 第三分野商品の保険金支払業務の本社への一元化、専門部署新設と専任顧問医の委託（平成 19 年 4 月実施済）
 - (2) 第三分野商品の告知義務違反などの規定により保険金お支払い対象外とする事案を、社外委員を含めて審査する「第三分野審査部会（仮称）」の設置（平成 19 年 7 月実施予定）
2. 保険金支払査定後の態勢整備と強化
 - (1) 第三分野商品において保険金お支払い対象外とした事案の保険金支払管理部による事後検証（平成 19 年 4 月以降実施）
 - (2) 保険金支払サービス審査会による第三分野商品でお支払い対象外とした事案に係る苦情の審査（平成 18 年 12 月以降実施済）
3. 第三分野商品の保険金お支払いに関する専門人材の育成・強化（平成 19 年 4 月以降実施）
4. 万一、不適切な不払いが判明した場合の対応方法などの明確化（平成 19 年 4 月実施予定）

・お客さま保護、お客さま利便の改善・強化

1. 全社的な業務品質革新運動の展開
本社と各営業・損害サービス拠点が一体となった、お客さま目線での業務革新取り組みの実践（平成 19 年 4 月以降実施）

2. お客様の正しい理解を得るための対応

- (1) お客様のニーズに合致した適切な保険をお選びいただくための「意向確認書面」の導入
(平成19年7月実施予定(火災保険においては平成19年4月より実施済))
- (2) 告知義務違反による契約解除の適用期間などについて、約款上での取り扱いを明確化
(平成19年8月実施予定)
- (3) 積立型第三分野商品の取り扱い中止及び掛捨て型長期第三分野商品の特約の整理
(平成19年8月実施予定)

3. 第三分野商品に係る適切な保険募集やお客様説明を行うための社員及び代理店に係る管理態勢の確立

- (1) 社員及び代理店に対する研修の定期実施と充実(平成19年6月実施予定)
- (2) 平成19年1月より実施の販売資格認定制度について、その実効性の向上に向けた管理・指導の強化
(平成19年6月実施予定)

4. 適切な業務運営を行うための規定・マニュアルなどの見直し・改善

第三分野商品の募集時における留意点、手続き、禁止事項を体系的に解説した教材の作成、社員及び代理店への配布(平成19年6月実施予定)

5. 商品販売後の事後検証を可能とする態勢の整備

- (1) お客様から寄せられたご意見などを基にした業務の検証と取締役会などへの報告
(平成19年6月実施予定)
- (2) お客様アンケートによる商品販売時及び保険金お支払い時における取り扱いの適切性の検証
(平成19年7月以降実施予定)

6. 苦情に関する情報等の透明性の向上

- (1) お客様から寄せられた苦情の区分別の受付状況、お支払い対象外とした事案も含む主な苦情の内容及びお客様の声に基づく改善取り組みなどを四半期毎に公表(平成19年6月実施予定)
- (2) 保険金支払サービス審査会などの実施状況の公表(平成19年5月実施予定)

法令等遵守態勢の改善・強化

1. コンプライアンス推進部門の強化

- (1) 法令等遵守対応を専管的に統括する「法務・コンプライアンス部」を設置し、独立性を強化
(平成19年4月実施済)
- (2) 募集業務の品質向上を推進・統括する「募集品質革新部」の設置(平成19年4月実施済)

2. コンプライアンスや業務品質を一層重視した業績・人事評価制度への改定(平成19年4月以降実施)

3. 具体的な事例に基づく社員への実践的研修や、各営業・損害サービス拠点への業務品質革新研修など、コンプライアンス研修の一層の充実・強化(平成19年4月以降実施)