

平成 19 年 4 月 13 日

共栄火災海上保険株式会社

業務改善計画の提出について

共栄火災海上保険株式会社（本社：東京都港区新橋 1-18-6、社長：田村 駿）は、平成 19 年 3 月 14 日付けの業務改善命令に基づき、本日、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。

今回の行政処分に関しましては、お客さまをはじめとして、多くの関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

弊社は、今回の行政処分を厳粛に受け止め、業務運営態勢を抜本的に見直し、「お客さまの視点」に立って業務改善計画を策定いたしました。この業務改善計画を確実に実行することにより、経営管理（ガバナンス）態勢、保険金支払管理態勢、契約者保護・契約者利便、法令等遵守態勢を改善・強化し、お客さまや社会からの信頼回復に向けて全力を挙げて取り組んでまいります。

また、弊社では、この業務改善計画を確実に実行するとともに、弊社経営理念である「常にお客さまの視点に立って行動し、信頼と期待にお応えする」企業を目指してまいります。

以 上

[添付資料]

○業務改善計画の要旨

業務改善計画の要旨

(カッコ内は実施時期)

今般、弊社におきまして、第三分野商品に関して不適切な不払いが多数判明し、保険業法第 132 条第 1 項に基づく行政処分を受ける結果となりましたことを厳粛に受け止め、経営管理態勢や内部管理態勢を契約者保護・契約者利便の観点から抜本的に見直し、以下のとおり業務改善計画を策定いたしました。全役職員一丸となり、再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

なお、不適切な不払いと判明しました 154 件 (55,362 千円) につきましては、現在、迅速なお支払い手続きを進めております。4 月 11 日現在、154 件のうち 140 件 (49,395 千円) のお支払い手続きが完了いたしました。お支払い手続きが完了していない 14 件 (5,967 千円) につきましては、既にお客様にお支払い額をご連絡しており、ご了承いただいた後に手続きを行う予定としております。

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改善・強化

(1) 業務改善推進委員会の設置

本業務改善計画の進捗・実施・改善状況の統括管理機能を含め、業務運営態勢全般の適切性の検証・改善指示を行う機関として、代表取締役社長を委員長、常務会構成員を委員、関連部長を推進メンバーとする業務改善推進委員会を設置いたしました。（平成 19 年 4 月）

(2) 商品開発委員会の設置

商品開発時において、商品開発態勢・契約引受態勢・募集態勢・保険金支払態勢・商品販売後の検証方法など、一連の商品開発工程を統括管理する機関として、担当役員を委員長、関連部長を委員とする商品開発委員会を設置いたしました。（平成 19 年 4 月）
本委員会の審議内容については、社外の有識者からのご意見を反映することとし、より公正かつ適切な業務運営態勢を確保いたします。

(3) 損害サービス業務管理委員会の設置

保険金の支払状況・不払状況、支払管理態勢に係る諸規程の制定・改廃、支払査定担当者の人材育成・教育・指導態勢等、保険金支払管理態勢を統括管理する機関として平成 18 年 1 月に設置した損害サービス業務管理委員会の構成員を変更し、担当役員を委員長、関連部長を委員といたしました。（平成 19 年 4 月）
本委員会の審議内容については、社外の有識者からのご意見を反映することとし、より公正かつ適切な業務運営態勢を確保いたします。

2. 内部監査態勢の改善・強化

外部コンサルタントによる内部監査態勢に係る検証結果を踏まえ、リスクを分析・評価するための基準等を整備したうえで、支払管理部門および支払担当部門のリスク評価を行い、これに基づく監査計画の策定および重点監査項目の設定等を行うことで、深度ある内部監査を実施することといたしました。(平成19年4月)

II. 保険金支払管理態勢の改善・強化

1. 第三分野商品に係る保険金支払管理態勢の整備

(1) 第三分野商品に係る損害サービス体制の一元化

医療保険、がん保険、所得補償保険、医療費用保険、介護費用保険などすべての第三分野商品に係る損害サービスについて、専門に対応する集中処理部署を設置いたしました。(平成19年4月)

(2) 保険金管理部の設置

保険金支払部門から独立した組織として「保険金管理部」を設置し、保険金支払部門が行う支払事務の適切性、保険金支払い漏れの点検、保険金支払に該当しないと判断した事案の適切性等を検証することとし、より一層牽制機能が発揮できる体制に強化いたしました。(平成19年4月)

(3) 保険金審査会による適切性の検証

弁護士・医師等の第三者および担当役員で構成する「保険金審査会」の下部組織として、新たに全国8箇所に「保険金審査会部会」を設置し、支払担当部門が保険金支払に該当しないと判断したすべての事案の適切性について、「保険金審査会」および「保険金審査会部会」が第三者の視点で審査を行うことといたしました。(平成19年4月)

(4) 不服申立窓口の設置

保険金支払に該当しないと判断した場合のお客さまからの不服申立に対応するために、社外弁護士で構成する「不服申立窓口」を設置いたします。お客さまからの不服申立については、社外弁護士が直接対応するとともに、保険金審査会において再審査を行い、社外弁護士よりお客さまに対して審査結果をご説明いたします。(平成19年6月予定)

(5) 第三分野商品の保険金支払に係る規程・マニュアル等の整備

第三分野商品の保険金支払の判断において特に重要となる、医療調査の実施と医的立証、告知義務違反の適用、始期前発病の認定等に係る処理要領を策定するとともに(平成18年9月)、医療保険・がん保険・所得補償保険に係る各損害サービスマニュアルの見

直しを行いました。(平成18年10月)

(6) 第三分野商品に携わる支払担当者への研修・教育の強化

第三分野商品に携わる支払担当者については、より一層医的審査に対する専門性を高めることを目的として研修プログラムの見直しを行い、定期的に「第三分野専門研修」を実施いたします。(平成19年4月)

Ⅲ. 契約者保護、契約者利便の改善・強化

1. 第三分野商品に係る適切な保険募集や顧客説明を行うための管理態勢の確立

(1) 募集管理態勢の改善・強化

第三分野商品の特性を踏まえた研修を実施し、研修を受講した代理店に限り第三分野商品を販売できる仕組みにいたしました。(平成19年1月)

また、代理店向けの教育カリキュラム体系を大幅に見直し、募集従事者単位での研修を実施いたします。(平成19年5月から6月)

(2) 健康状態告知確認書の作成と管理強化

健康状態告知の重要性や告知にあたっての留意点をお客さまに説明する資料として、新たに健康状態告知の質問事項についての解説を掲載した「健康状態告知確認書」を作成し、ご契約にあたってはお客さまに「健康状態告知確認書」の内容をご了解いただき、本社管理部門において記載内容の点検を行っております。(平成19年1月)

(3) 保険約款の改定

第三分野商品の約款改定を行い、告知義務違反の原因と保険金支払の原因との間に因果関係がない場合は、保険金をお支払いすることを明確化いたしました。(平成19年3月)

2. 苦情等対応態勢の改善・強化

(1) お客さまの声を広く頂戴する態勢の整備

① ホームページ「お客さまの声コーナー」の開設

当社ホームページ上に「お客さまの声コーナー」を設置し、従来のフリーダイヤル経由に加え、インターネット経由にてお客さまからの意見・要望・苦情等を頂戴し、業務改善や商品開発に活かすとともに、お客さまにフィードバックする態勢を構築いたします。(平成19年5月予定)

②お客さま満足度アンケートの継続実施

より良い商品、より良い損害サービス対応に向け、お客さま満足度アンケートを引き続き実施し、アンケート結果や改善内容をお客さまに公表する態勢を構築いたします。
(平成 19 年 7 月予定)

(2) 苦情等検証態勢の整備

お客さまの声(苦情・相談・ご意見等)の分析に基づく再発防止策・業務改善策の指示、経営陣への報告を行う組織として、「業務品質管理室」を設置いたしました。(平成 19 年 4 月)

また、「業務改善や商品開発に活かす大切な情報」として、お客さまの声を積極的に収集・活用していくことを、階層別研修において社員に徹底いたします。(平成 19 年 7 月予定)

(3) 苦情等に関する情報等の透明性の確保

お客さま相談窓口で受付けた苦情・相談、お客さまアンケートに寄せられたご意見等の内容や保険金支払に該当しないと判断した事案の件数・概要を、ホームページ(平成 19 年 6 月予定)・ディスクロージャー誌(平成 19 年 7 月予定)において公表いたします。

IV. 法令等遵守態勢の改善・強化

(1) コンプライアンス・リーダーの配置

全国各部・支店にコンプライアンス・リーダーを配置し、コンプライアンス統括部門と直接連携して部・支店における牽制機能の強化を図りました。(平成 19 年 4 月)

(2) 経営陣による法令等遵守態勢の機能強化

常勤役員全員が構成員である法令遵守統括会議がコンプライアンスにかかる最高意思決定機関であることを権限上、明確にするとともに、本社関連部長を構成員に加え、事業活動全般にわたるコンプライアンスに係る事項について検証し、必要・適切な対応策を検討・決定することとします。(平成 19 年 6 月予定)

(3) 法令等遵守の企業風土の醸成

コンプライアンス強化月間を年 2 回設定し、より高い倫理感や社会常識に基づいた判断を行う力の醸成を目的として、役員自らが先頭に立って啓発活動を実施します。(平成 19 年 4 月)

(4) コンプライアンス教育の強化

各部・支店では、倫理感や社会常識等を基礎として各々の業務が適正に行われるよう、

より実務的な観点からコンプライアンス・リーダーが業務遂行に関わる研修や指導を実施します。また、各部・支店における研修や指導の内容について、全社的に改善を要する内容や参考となる内容を全国へフィードバックします。(平成19年4月)

V. 役職員の責任の明確化

今般の業務停止命令、業務改善命令に至る問題等の原因となった役職員の責任を明確化するため、厳正な社内処分を実施することとし、関係役員が1ヶ月分の役員報酬の60%から10%を返上することといたしました。あわせて、関係社員については社内規程に沿った厳正な処分を実施することといたしました。

以 上