

平成20年8月1日
住友生命保険相互会社

業務改善計画の提出について

弊社は、平成20年7月3日付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。

今回の行政処分につきまして、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑をお掛けしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社は、保険金等の適時適切な支払いが保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを再度認識し、今般のような事態が二度と発生しないよう、社外の声を積極的に取り入れ、透明性の高いコーポレートガバナンス態勢の下で業務改善の態勢を構築してまいります。

業務改善計画を確実に実施するとともに、その実効性の検証を通じて必要な見直し及び改善を図っていくことにより、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

記

1. 業務改善計画の概要
2. 責任の明確化について
3. 業務改善に向けた取組みと成果についての公表

< 本件に関するお客さまからのお問合せ先 >

専用フリーダイヤル 0120-409554

受付時間：平日 午前9時～午後5時

8月2日（土）はご利用いただけます。

1. 業務改善計画の概要

. 基本方針

保険金等の適時適切な支払いは保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを経営陣をはじめ会社全体が再度認識し、今般のような事態が二度と発生しないように、社外の声を積極的に取り入れ、透明性の高いコーポレートガバナンス態勢の下で経営陣が主体的かつ統一的に業務改善の態勢を構築してまいります。

さらに、この業務改善計画を確実に実施するとともに、業務改善の進捗を公表し、その実効性の検証を通じて必要な見直し及び改善を図っていくことにより、お客さまをはじめとするステークホルダーからの信頼の回復に努めてまいります。

. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

（1）保険金等の支払漏れ等に係る経営陣への報告及び検討体制の強化

- ・保険金等の支払漏れについては、全社リスク管理規程に基づくリスク管理計画において、事務リスク管理部署が、保険金等支払管理部門からの支払漏れ事案の報告（発生原因分析、再発防止等を含む）に基づいて、適切な保険金等支払管理態勢が確保されているかについて、重点的にモニタリングすることを定め（平成19年3月）、その報告内容及びモニタリング結果をリスク管理委員会¹で審議し、経営政策会議²及び取締役会に報告する態勢としました（平成19年度から）。
- ・また、請求勧奨漏れについても、保険金等支払済事案に対する請求勧奨システムによる事後検証で把握した請求勧奨事案の請求勧奨件数や分析結果等をリスク管理委員会に報告の上、経営政策会議及び取締役会に報告いたします（平成20年11月から）。

（2）内部監査状況に係る経営陣への報告及び検討体制の強化

- ・保険金等支払管理部門が実施した保険金等の支払査定、請求案内等の適切性について個別事案を含めて監査を行う「支払監査室」を検査部に設置し、その監査結果を毎月経営政策会議に、年2回取締役会にそれぞれ報告する体制を整備しました（平成20年3月）。
- ・また、内部監査の独立性を確保し、内部監査機能の強化を図るため、内部監査部署を担当する執行役員は専任担当といたします（平成20年10月予定）。

¹ 経営政策会議の諮問機関として平成18年9月に設置。委員長はリスク管理統括部担当執行役員、委員はリスク管理部署の担当執行役員及び部長を中心とし、全社的なリスク管理に関する課題と対応の方向性を審議（原則四半期ごとに年4回開催。必要に応じて随時開催）。

² 役員会に相当。

(3) 苦情対応状況等に係る経営陣への報告及び検討体制の強化

- ・平成19年1月に苦情対応態勢の専管組織である「お客さま満足推進部」を設置し、保険金等の苦情件数等を含む苦情全般の状況を、四半期ごとに経営政策会議に、半期ごとに取締役会に報告する体制を整備しておりますが、検討体制を一層強化すべく、CS向上委員会³に保険金等の苦情件数、苦情の要因、特徴的な苦情概要及びその改善策を報告することとしました(平成20年3月)。

(4) 保険金等の支払状況等に係る経営陣への報告及び検討体制の強化

- ・保険金等の支払件数、不支払件数、保険金等不払いの理由別内訳、保険金等に関する訴訟の状況等について担当執行役員に毎月報告、経営政策会議及び取締役会に年2回報告する体制を整備しました(平成17年度から)。

(5) 保険金等支払改革推進本部の設置・対応

- ・支払漏れや請求勧奨漏れの調査、原因分析及び再発防止策の策定を経営陣が主体的、統一的に実施するため、社長を本部長、経営政策会議メンバーを委員とする「保険金等支払改革推進本部」を設置(平成19年3月)し、保険契約者等からの請求に対して速やかに対応できる体制整備を進めました。

(6) 外部の声を経営に活かす取組み

保険金等支払審議会の設置(平成18年6月)

- ・保険金等支払管理業務について客観性・公平性を確保するとの観点から、保険金等支払管理部門から独立した立場の外部有識者のみで構成する「保険金等支払審議会」(学者3名、弁護士1名、消費者問題専門家1名で構成)を設置し、保険金等の支払査定基準等の審議に加えて、四半期ごとに保険金等の支払査定結果に関する苦情の相談窓口(支払相談室)の相談状況等、苦情内容等を踏まえたお客さまあて帳票書類の見直し、お客さまあて説明文書の妥当性等について審議しております。審議状況については、経営政策会議及び取締役会に報告する体制としております。

CS向上アドバイザー会議の設置(平成19年10月)

- ・お客さま満足向上の観点から、CS向上委員会の諮問機関として消費者問題専門家等の社外委員4名及び社内委員2名で構成する「CS向上アドバイザー会議」を設置しました。審議結果については、CS向上委員会及び経営政策会議に報告する体制としております。

³ 社長の諮問機関として平成17年7月に設置(平成20年4月から経営政策会議の諮問機関)。委員長をお客さま満足推進部担当執行役員、副委員長を契約サービス部担当執行役員、委員を関係部長で構成し、お客さまの声を通じた部門横断的課題に対する全社的対応に関する事項や重大な苦情等に対する全社的対応に関する事項等を審議(原則四半期ごとに開催。必要に応じて随時開催)。

(7) その他、経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

コーポレートガバナンス委員会の設置（平成20年5月）

- ・内部統制システムの整備や取締役・執行役員の選任・報酬など、コーポレートガバナンスに関する重要事項について取締役会から諮問を受け審議・答申を行う「コーポレートガバナンス委員会」を設置しました。
- ・同委員会は、社外取締役を委員長とし社外取締役3名と会長、社長で構成され、社外の視点を活かした独立性の高い答申を行う態勢としております。
- ・なお、本業務改善計画の策定及び今後の改善状況の検証についても同委員会に諮問し、その結果を取締役に答申することとしております。

社外役員の増員（平成20年7月）

- ・平成20年7月の総代会において社外取締役を1名増員し、社外取締役3名、社外監査役3名の計6名体制としました。
- ・社外取締役3名の内訳は、経営者、弁護士、公認会計士であり、経営のチェック機能の観点から、独立性と専門分野のバランスに留意しております。
- ・また、社外監査役3名の内訳は、学者2名（システム工学、生活科学）及び弁護士であり、適正に監査を行う観点から、社外取締役と同様に会社からの独立性に留意しております。

取締役任期の短縮（平成20年7月）

- ・機動的な経営体制の構築を図るとともに、事業年度ごとに総代会で信任を得ることを目的として、平成20年7月に取締役任期を1年に短縮しました。

・内部監査態勢等の改善及び強化

(1) 内部監査部門の組織対応

確実な業務改善を実現するための内部監査部門の強化

- ・的確な内部監査により、確実な業務改善を図っていくため、「検査部」を、内部監査方針の企画・立案等を担う「内部監査企画部（仮称）」と、内部監査の執行を担う「内部監査部（仮称）」の2部体制といたします（平成20年10月）。

保険金等の支払監査態勢の整備

- ・支払漏れや請求案内等の適切性に関する監査・牽制機能を強化する観点から、検査部に「支払監査室」を設置しました（1 - - (2) のとおり）。
- ・現在実施している各種監査結果等を分析した上で、今後も監査方法のレベルアップを検討してまいります。

(2) 内部監査部門の保険金等支払管理部門に関する検査計画等

- ・検査部は、「検査規程」に基づいて各部門の内部管理態勢の有効性を検証し、問題が確認された場合には改善を勧告するとともに、改善計画及び改善状況についての報告を求めて確認を行っており、検査結果については、定期的に、社長、経営政策会議及び取締役会に報告しております。
- ・平成19年度検査計画以降については、組織単位の定例検査では十分に検証できない組織横断的な課題や専門性の高い業務分野を検査テーマとして「課題検査」を実施することとし、「保険金等支払管理態勢」を同検査テーマの1つとして設定しております。
- ・平成20年度は、支払監査室による監査を実施するとともに、支払監査室が保険金等支払管理部門に改善を求めた事項について、支払監査室の行うフォローアップに加えて、検査部の業務監査室がその改善状況をフォローアップすることで、重層的な検証体制を構築しております。

・保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直し及び改善

(1) 保険金等の支払漏れ等を未然に防止するために必要なシステム整備等

診断書記載内容の入力チェック機能の強化（平成19年1月）

- ・「保険金等の支払状況に係る実態把握」における保険金、給付金の支払漏れ調査のために構築したシステムを応用し、1件の給付金等の請求について、診断書記載内容を必ず2名の入力担当者が別々に入力し、入力内容に不一致が発生した場合は、さらに入力担当者、査定担当者とは異なる別の者が入力内容をチェックし修正するシステム対応を実施しました。

診断書「経過欄」情報の入力仕様の変更（平成19年1月）

- ・診断書の記載内容の入力画面にチェック項目を設け、診断書の「経過欄」に、「入院記載・手術記載（英字表記を含む）・悪性新生物の所見記載・病理組織診断の記載」等がある場合には、入力担当者がチェックすることで、支払査定担当者の確認漏れを防止しております。併せて、「経過欄」記載内容のチェック項目が入力されている場合には、入力担当者、支払査定担当者とは別の者が「経過欄」の記載内容を確認する仕様に変更しました。

診断書書式の見直し（平成19年10月）

- ・診断書記載内容のうち支払査定に必要な事項を明確にすることを目的として、お客さまの傷病状況及び契約内容に応じて診断書の書式をシステムで自動作成する対応を実施しました。併せて診断書の書式のうち、医師が「所定欄」に手術等の情報を記載するよう誘導することを目的として、「経過欄」に「手術治療・ドレナージ治療の詳細内容は手術欄に記載」する旨の注意喚起文言を記載し、かつ医師が記載しやすいようにレイアウト等の見直しを行いました。

支払済事案の事後検証態勢の構築（平成19年4月）

- ・保険金、給付金支払済事案全件について、保険金、給付金の支払漏れ検証で使用した事務システム工程を活用して事後検証を継続的に実施することで、査定段階でミスが生じた場合でも、直後にデイリーで事後検証することにより、被保険者あての追加支払いを迅速に行う態勢を整備しました。

支払済事案の事後検証で判明した事案の原因分析・再発防止策の検討

（平成19年8月から）

- ・支払済事案に対する事後のデイリー検証（上記）によって支払漏れを未然に防いだ事案について、査定段階におけるミス等の発生原因分析、再発防止策等を検討し、毎月担当執行役員が出席する「支払品質向上会議」で審議しております。

給付金支払審査システムの更なる高度化（平成21年度から順次）

- ・上記に記載した事後検証で判明した事案の発生原因分析の検討を踏まえ、診断書記載内容の入力工程の分業、手術コードの検索仕様の向上等、給付金支払審査システムの更なる高度化を検討してまいります。

（2）漏れなく請求案内を行う事務プロセスの整備

「案内システム」の開発・稼働（平成19年10月）

- ・保険金、給付金の請求申出時に申出を受けた支払事由ごとに照会し判断するだけでなく、被保険者名寄せ後の該当契約について該当可能性のある保険金等をシステム判定し、幅広く請求案内することを可能とする「案内システム」を開発・稼働しました。
- ・同時に、コールセンターの照会情報入力端末に案内システム機能を搭載し、請求案内に関する事務マニュアルを整備しました。

保全ダイレクトコール（営業職員からの照会に本社が直接回答する機能）の全国展開（平成18年8月）

請求勧奨システムによる事後検証態勢構築（平成19年10月）

- ・診断書の記載内容をデータ化し、他の保険金、給付金の支払事由に該当する可能性がうかがえる記載が含まれていないかを検索する「請求勧奨システム」を活用して支払済事案を検証し、必要に応じて請求勧奨を実施する態勢を整備しました。事後検証の結果、請求勧奨を要すると判断した事案については、給付種類の特性に応じて、お客さまあて案内通知の送付、支社職員によるお客さま訪問又は電話による確認等を実施しております。

請求勧奨事案の案件管理のレベルアップ（平成20年12月から順次）

- ・請求案内後の案内結果についてシステムでのトレースを可能とし、案内状況の分析までの対応を可能とする態勢を構築するため、請求勧奨事案の案件管理システムを開発し、平成20年12月以降、順次稼働する予定です。

請求勧奨基本方針の制定（平成20年9月予定）

死亡保険金等の支払事務の本社集約化（平成19年10月）

死亡保険金のワークフローシステム開発（平成21年3月予定）

- ・死亡保険金の支払査定事務を給付金支払査定と同様、死亡診断書等の書類をイメージデータ化したうえで、診断書情報等の入力を行い、システム画面上で入力内容をチェックし支払査定を行うためのワークフローシステムを平成21年3月稼働を目処に開発します。

請求手続書類等の見直し及び請求手続きの簡素化等

- ・請求漏れ防止をより強化する観点から、請求手続書類及び請求案内プロセス等について今後見直しを検討し、保険金等の請求受付時にお客さま自身が請求可能な給付種類をチェックできるような工夫や請求手続きの簡略化などにより、お客さまの利便性向上を図ってまいります。なお、検討にあたっては、「保険金等支払審議会」において、消費者の視点から改善すべき事項についてご意見をいただく予定としております。

（3）保険金等の支払事由の特性等を考慮した支払担当者等に対する研修及び教育態勢

支払担当者に対する研修及び教育

- ・教育を主な目的とした組織の設置（平成19年10月）
- ・医学的知識の修得に向けた研修等の実施、検索ツールの策定
- ・法務知識の修得に向けた研修等の実施
- ・生命保険支払専門士資格取得に向けた研修等の実施

営業職員に対する研修及び教育

- ・「案内システム」の稼働にあわせて、保険金等の請求案内に関する営業職員向けの教材を作成し、各支社で研修を実施しております（平成19年10月）。
- ・請求受付時に幅広い請求案内を行う手順等の再徹底を図る観点から、各支社で研修を実施し、かつ理解度確認試験を行ってまいります（平成20年10月予定）。

（4）保険金等の請求漏れを未然に防止するための契約者等に対する注意喚起や具体的な保険金等の請求方法についての情報提供等、契約の保全業務態勢

「死亡保険金・入院給付金などの手続きとお支払いガイドブック」の作成・配布
（平成19年3月から）

「ご契約のしおり - 定款・約款」に「お支払いガイドブック」の内容を反映
（平成19年10月）

「ご契約重要事項のお知らせ（注意喚起情報）」に保険金等の請求に関する注意喚起文言を追記（平成19年10月）

「支払明細書」に他の保険金等の請求を促す注意喚起文言を追記（平成19年8月）

入院給付金等支払後の請求勧奨通知（平成19年9月から）

全既契約者への請求確認通知対応（平成19年10月から）

特定疾病保険金の請求勧奨通知の情報提供の充実等（平成20年6月から）

お客さまあて注意喚起、情報提供の拡充

- ・平成19年10月以降、入院給付金の請求の際、診断書提出を省略できる範囲を拡大したことにより、提出された病院発行の領収書等により支払査定を行う事案が増加していることから、領収証に手術料が記載されている事案に対して、記載内容を検証した上で請求勧奨を行ってまいります（平成20年8月から検証予定）。

保険金等の不支払事案の診断書取得費用相当額負担

- ・お客さまサービス向上の観点から、お客さまが保険金等を請求しやすい環境を整備することを目的として、保険金等の不支払事案について診断書取得費用相当額を当社負担とする取扱いを行ってまいります（平成20年10月予定）。

（5）苦情対応態勢の強化

苦情の定義変更（平成19年7月）

- ・従来苦情の定義は「不満足の表明があったもののうち、会社として何らかの対応・回答を必要とするもの」としていましたが、お客さまの不満足の声を幅広く把握し、自律的な経営改善の取組みに活かす趣旨から、平成19年7月より、苦情の定義を「不満足の表明」全体に変更しました。

「CS向上委員会」の設置（平成17年7月）

苦情対応態勢の専管組織として「お客さま満足推進部」を設置（平成19年1月）

苦情状況等の経営陣への報告（1 - -（3）のとおり）

苦情状況等の公表

- ・お客さま満足推進部は、四半期ごとの苦情件数公表に加え、お客さまのご要望や苦情を踏まえた業務上の改善すべき課題について、定期的にCS向上委員会で審議し、順次実施した経営改善事例について、ホームページで公表しております。

「苦情等処理規程」の制定（平成19年1月）

苦情分析システム等の導入（平成19年4月）

- ・お客さまの声の共有・分析体制の高度化・迅速化を図るため、苦情分析システムを導入しました。平成20年10月には、苦情管理態勢の高度化に資する新しい苦情管理の専用システムを導入する予定としております。

「保険金等支払査定結果に関する苦情処理規程」の制定（平成19年1月）

保険金等の支払査定結果に関する苦情の相談窓口（支払相談室）及び社外弁護士無料相談制度の開設（平成19年1月）

（6）商品開発管理態勢の強化

「商品開発委員会」の設置（平成19年5月）

- ・取締役会等による新商品の開発及び既存商品の重要な改廃に係る意思決定のサポート体制の更なる強化のため、商品開発関連部門で構成される「新種委員会」を、経営政策会議の諮問機関としての委員会として位置付け、「商品開発委員会」に改称しました。

「支払管理部会」の設置（平成19年5月）

- ・商品開発委員会の下部組織である商品開発部会に、商品開発時点における横断的な請求案内体制も含めた保険金等の支払管理態勢の検討に特化した「支払管理部会」を設置し、検討体制の一層のレベルアップを図りました。

統合的な商品開発管理態勢を明確化した「商品開発管理規程」の制定
（平成19年5月）

「商品改廃基準」の制定（平成19年12月）

- ・「商品改廃基準」に基づき、医療給付特約等に関し、お客さまにとってのわかりやすさ等の観点から、お客さま利便に配慮しつつ、通院特約の見直し等を含め個々の特約の内容を全面的に見直すとともに、現行の特約体系の簡素化（特約数の削減）を図ってまいります。

（7）その他の再発防止策等

「保険金等支払管理規程」の制定（平成18年7月）・改正（平成19年7月）

「指定代理請求制度」の取扱範囲の拡大（平成18年4月）

保険金部の創設（平成19年1月） 組織改正（平成19年10月）

保険金等請求に関する営業職員評価（平成19年10月）

約款規定の明確化・平明化（平成19年度から）

2．責任の明確化について

お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑をお掛けしました今般の事態を重く受け止め、役職員の責任を明確化するため、厳正な社内処分を実施いたしました。

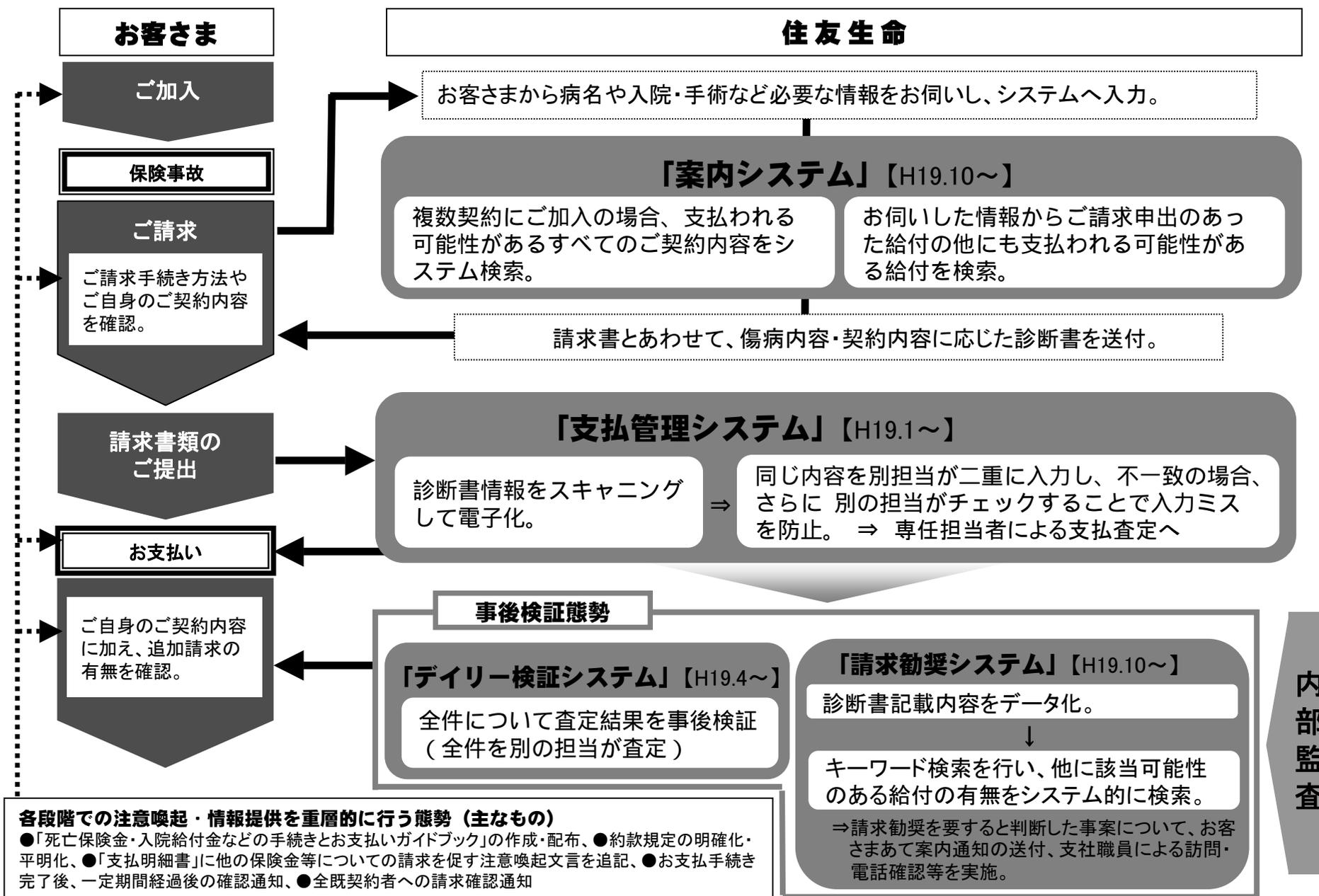
3．業務改善に向けた取組みと成果についての公表

業務改善計画の実施完了までの間、保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取組みと成果、業務改善計画の進捗及び実施並びに改善状況等について、6ヶ月ごとに公表してまいります。

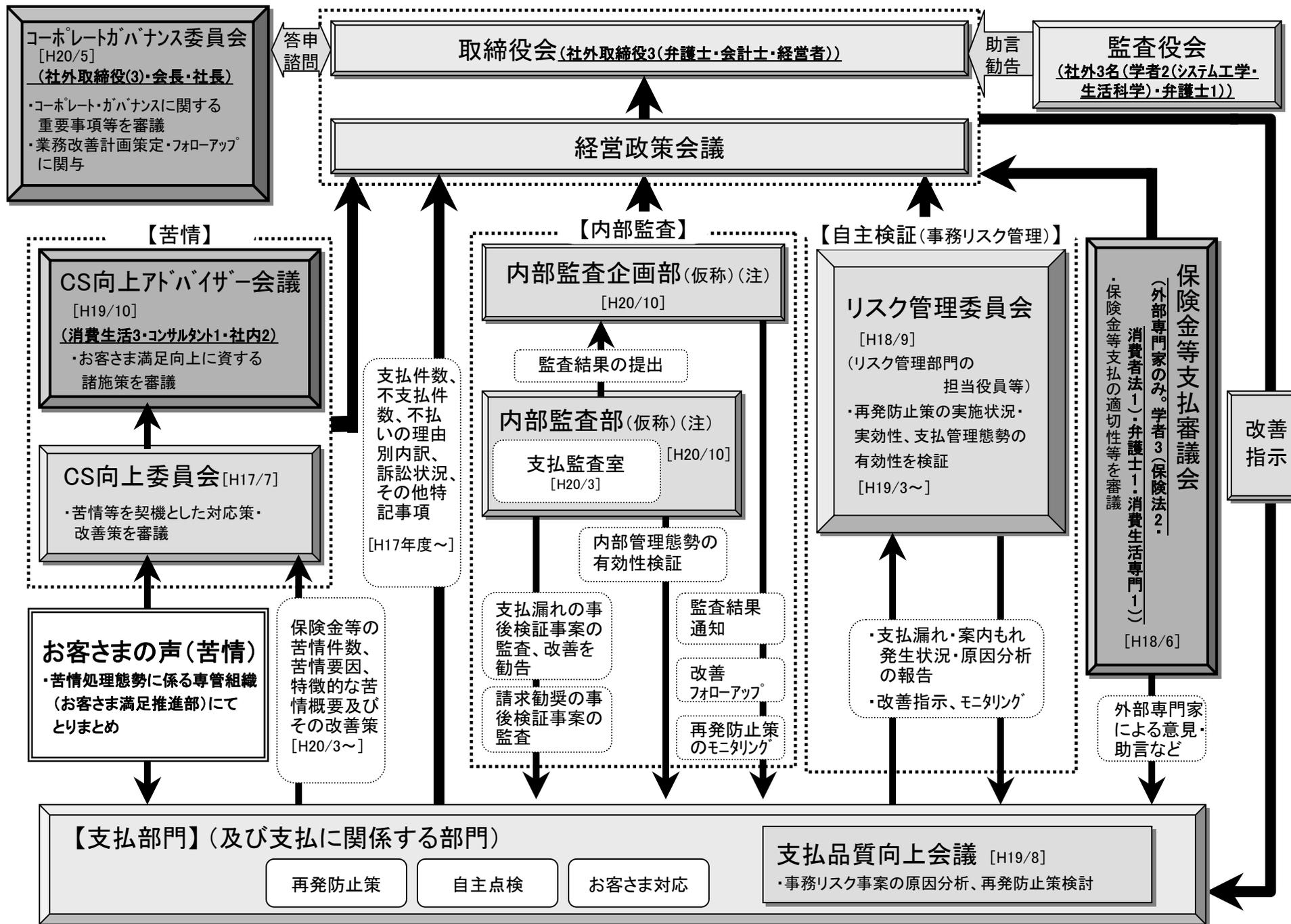
また、具体的取組みについては、必要に応じて適宜公表を検討してまいります。

以上

保険金等の支払管理・案内態勢(概要)



保険金等の支払漏れ等に係る管理態勢のPDCA



(注)現在の内部監査部門である「検査部」の機能を強化すべく、2部体制とする

業務改善計画スケジュール①

		～H18年度	H19年度	(H20/8) H20年度	
保険金等の支払漏れ等に係る管理態勢のPDCA	経営管理態勢の改善・強化		H19/3～ 支払漏れ事案のリスク管理委員会によるモニタリング・取締役会等への報告【継続実施】 (H20/11以降は請求勧奨漏れ事案まで対象を拡大)	H20/3～ 支払漏れ等の適切性に係る監査結果の取締役会等への報告【継続実施】 ▼H20/10 内部監査部署の担当執行役員の専任化	
			▼H18/6 「保険金等支払審議会」設置 ▼H19/3 「保険金等支払改革推進本部」設置	▼H20/5 「コーポレートガバナンス委員会」設置 ▼H20/7 社外取締役を1名増員 取締役任期を1年に短縮	
		H17～ 保険金等の支払件数、不支払件数、苦情状況等の取締役会等への報告(H20/3以降は件数に加えて、要因、特徴的な苦情概要及びその改善策を報告)【継続実施】			
	内部監査態勢等の改善・強化		▼H20/3 「支払監査室」設置	▼H20/10 「内部監査企画部(仮称)」設置	
		H19/2～ 保険金等支払管理態勢に対する課題検査を実施【以降、支払管理部門への定例検査とは別に年1回継続実施】			
	苦情対応態勢の強化	▼H17/7 「CS向上委員会」設置	▼H19/10 「CS向上アドバイザー会議」設置 ▼H19/7 苦情の定義を「不満足の表明」全体に変更		
		H19/1～ 苦情状況等をホームページ上で公表【継続実施】			
		▼H19/1「お客さま満足推進部」設置 「苦情等処理規程」・「保険金等支払査定結果に関する苦情処理規程」制定 保険金等の支払査定結果に関する苦情の相談窓口及び社外弁護士無料相談制度を開設			
		▼H19/4 苦情分析システム導入			

業務改善計画スケジュール②

	～H18年度	H19年度	(H20/8) H20年度	
保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直し・改善	支払漏れ等の未然防止に係るシステム整備等	▼H19/1 診断書記載内容の入力チェック機能の強化 診断書「経過欄」情報の入力仕様の変更 ▼H19/4 支払済事案の事後(システム)検証体制構築	▼H19/10 診断書書式の見直し(契約内容に応じてシステムで自動作成)	
	請求案内漏れ防止に係る事務プロセス整備	▼H19/10 案内システムの稼働 ▼H19/10 請求案内に関する事務マニュアルの整備 ▼H19/10 請求勧奨システムの稼働及び事後検証体制構築 ▼H19/10 死亡保険金等の支払事務の本社集約化	▼H21/3 死亡保険金支払査定ワークフローシステムの開発 ▼H20/8以降 請求書類の見直し・請求手続きの簡素化 ▼H20/9予定 請求勧奨の基本方針制定 ▼H20/12以降 請求勧奨事案の案件管理システム稼働	
	教育・研修	▼H19/10 教育を主な目的とした組織の設置、研修等の実施	▼H20/10 営業職員向け研修の再実施	
	ご契約者さま等への情報提供等	H19/3～ 「死亡保険金・入院給付金などの手続きとお支払いガイドブック」の作成 (H19/10ご契約のしおりにガイドブックの内容を反映)・配布【継続実施】		
				H19/10～ 請求確認通知(年1回の全ご契約者さまへの通知、特約種類に応じた請求勧奨等)【継続実施】 ※H20年度は特に通院給付金と特定疾病保険金の請求に関する注意喚起を目的とした通知を作成・送付
				▼H19/10 ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起情報)を請求漏れ防止の態勢整備の視点を踏まえて改訂 ▼H19/8 支払明細書への注意喚起文言追記 ▼H19/9 入院給付金等支払後の請求勧奨通知 ▼H20/6 特定疾病保険金の請求勧奨時の情報提供充実 ▼H20/10予定 不支払事案の診断書取得費用相当額の会社負担
商品開発管理態勢の強化		▼H19/5 「商品開発管理規程」制定 「支払管理部会」設置 ▼H19/12 「商品改廃基準」制定	H20/7～ 通院特約の見直し等を含めた特約内容の全面的見直し・特約体系の簡素化(特約数の削減)に着手【継続検討】	
その他の再発防止策等	▼H18/7 「保険金等支払管理規程」制定 ▼H18/4 「指定代理請求制度」の取扱範囲拡大	▼H19/1 「保険金部」設置 H19年度～ 約款規定の平明化【継続検討】		

※上記の他、システム整備の一環として、H21年度以降に給付金審査システムの高度化を予定している。