

平成21年1月30日
住友生命保険相互会社

業務改善計画の進捗状況について

住友生命保険相互会社（社長 佐藤 義雄）は、本日、平成20年8月1日付で策定した業務改善計画の進捗状況を金融庁に報告いたしました。その概要について別紙のとおりご報告いたします。

当社は、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。

今後とも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。

以 上

1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

内部監査・リスク管理部門による自己検証に係る報告、社外委員を中心とした苦情・保険金支払等にかかる審議会等の審議状況等を踏まえ、経営陣が主体的、統一的に業務改善の態勢構築に取り組み体制を整備・実行しております。

（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、請求勧奨の実施状況等（発生原因分析、再発防止策を含む）について、四半期ごとにリスク管理委員会¹において審議し、経営政策会議²及び取締役会に報告する体制を整備・実行しております。

（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の監査について、支払監査室（平成20年3月設置）が個別案件の検証を含めた内部監査を毎月実施するとともに、監査結果については、毎月経営政策会議に、半期ごとに取締役会に報告する体制を整備・実行しております。
- ・内部監査の独立性を確保し、内部監査機能の一層の強化を図る趣旨から、平成20年10月6日付にて、内部監査部門を担当する執行役員を専任担当としました。

（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

- ・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について、保険金等支払管理部門からの報告に基づき、四半期ごとにCS向上委員会³において審議し、経営政策会議に報告する体制を整備・実行しております。
- ・また、苦情全般の状況（保険金等の苦情件数等を含む）については四半期ごとに経営政策会議、半期ごとに取締役会に報告する体制を整備・実行しております。

（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、不支払件数等について、半期ごとに経営政策会議及び取締役会に報告する体制を整備・実行しております。

¹ 経営政策会議の諮問機関。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 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の対応に関する事項や重大な苦情等に対する全社の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）。

(5) 保険金等支払改革推進本部の対応

- ・業務改善計画の進捗状況及び保険金等支払管理態勢等の改善状況について、保険金等支払改革推進本部⁴において審議し、進捗状況等を取締役に報告しました。

(6) 外部の声を経営に活かす取組み

保険金等支払審議会⁵における審議

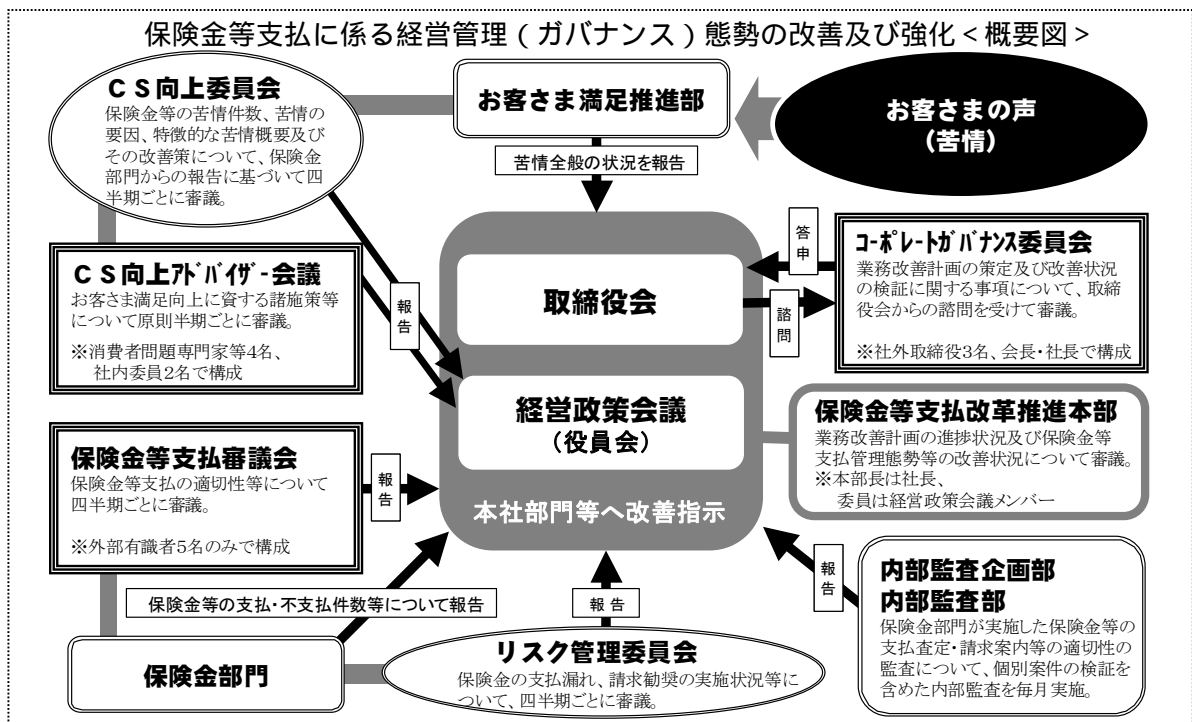
- ・保険金等支払の適切性等について、保険金等支払審議会において客観的な立場から四半期ごとに審議し、審議結果を半期ごとに経営政策会議及び取締役会に報告する体制を整備・実行しております。

CS向上アドバイザー会議⁶における審議

- ・お客さま満足向上に資する諸施策等について、原則として半期ごとにCS向上アドバイザー会議において審議を行い、審議結果をCS向上委員会及び経営政策会議に報告する体制を整備・実行しております。

(7) その他、経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

- ・業務改善計画の策定及び改善状況の検証に関する事項について、取締役会からの諮問を受け、コーポレートガバナンス委員会⁷が審議を行い、審議結果を取締役会に対し答申する体制を整備・実行しております。



⁴ 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について、経営陣が主体的、統一的に実施することを目的として平成19年3月に設置（本部長は社長、委員は経営政策会議メンバー）。

⁵ 平成18年6月に設置。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（学者3名、弁護士1名、消費者問題専門家1名）。

⁶ CS向上委員会の諮問機関として平成19年10月に設置（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）。

⁷ 取締役会から諮問を受け審議・答申を行う委員会として平成20年5月に設置（社外取締役を委員長とする。社外取締役3名と会長、社長で構成）。

2. 内部監査態勢等の改善及び強化

(1) 内部監査部門の体制強化

請求勸奨事案に対する監査結果の報告体制の強化

- ・平成20年10月以降、保険金等支払管理部門が実施している請求勸奨事案の自主検証の妥当性に対する支払監査室の監査を毎月実施するとともに(従来は半年ごと)経営政策会議へも毎月報告することで、監査結果の報告体制を強化しております。

内部監査部門の組織改正

- ・平成20年10月6日付にて、従来、「検査部」の1部体制としていた内部監査部門を、内部監査方針の企画・立案、内部監査結果に基づく業務改善指導及び経営陣への適時適切な報告を行う「内部監査企画部」と内部監査の執行を担う「内部監査部」の2部体制としました。
- ・また、業務改善の進捗についての確実なフォローアップの実現及び被監査部門による再発防止策の必要な見直し・改善を推進する趣旨から、内部監査企画部に「業務改善監査室」を設置しました。

内部監査規程の制定

- ・内部監査部門の組織改正にあわせて、内部監査部門の役割等の明確化、今日的な見直しを図る趣旨から、平成20年9月30日の取締役会において従来の「検査規程」を廃止し、新たに「内部監査規程」の制定を決議しました。

支払監査室の体制強化

- ・支払監査室による監査を毎月実施することに伴い、平成20年10月6日付にて支払監査室の要員を増強しました。

(2) 内部監査部門の保険金等支払管理部門に対する監査状況

業務監査室及び業務改善監査室による監査状況

- ・平成20年11月、内部監査部(業務監査室)及び内部監査企画部(業務改善監査室)が、次のとおり、業務改善計画の進捗状況等に関する課題監査を実施しました。

業務改善計画の進捗状況に対する課題監査(業務監査室)

- ・業務監査室は、業務改善計画に記載した「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⁸」の進捗状況について、平成20年11月4日から14日にかけて課題監査を実施し、業務改善計画の執行状況に特段の問題がみられないことを確認しました。

⁸ お客さまから該当の保険金等を漏れなくご請求いただくための事後検証を含めたシステム態勢の構築や、お客さまがご自分で契約内容や請求有無を確認できるよう、ご加入時、加入期間、お支払時など、各段階での注意喚起・情報提供を重層的に行う態勢整備について記載。

業務改善計画の再発防止策の実効性に対する課題監査（業務改善監査室）

- ・業務改善監査室は、業務改善計画に記載した再発防止策の実効性について、平成20年11月4日から14日にかけて課題監査を実施し、保険金等の支払漏れについて再発防止策等が有効に機能していること、請求案内に係る事務プロセスについても保険種類に応じて整備されていること、支払査定担当者等に対する研修及び教育態勢が整備され機能していること等を確認しました。

その他再発防止に向けた対応策に対する監査の状況

- ・商品開発管理態勢に関する再発防止策、経営管理（ガバナンス）態勢に関する再発防止策を監査する趣旨から、所管部署に対して内部監査を実施しました（平成20年9月：商品部、平成20年12月：総務部）。

3. 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態勢の整備

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

- ・内部監査部門による指摘及び事後検証によって支払漏れを未然に防いだ事案等について、毎月開催する支払品質向上会議⁹において、毎月の発生状況、個別事案ごとの発生原因分析、再発防止策等を審議しています。審議概要はリスク管理委員会に報告し、リスク管理委員会での審議結果を経営政策会議及び取締役会に報告する体制を整備しております。

(2) 請求勧奨に関する体制の整備

請求勧奨事案の案件管理のレベルアップ

- ・平成20年12月に請求勧奨事案の案件管理システムを稼働させ、請求勧奨事案を案内回数や訪問状況等に応じて系統的に抽出し、案内結果を機械的に管理できる態勢を整備しました。

請求案内勧奨規程の制定

- ・平成20年9月に「請求案内勧奨規程」を制定し、請求勧奨結果を分析して必要に応じて適切な改善策の検討を行う体制、分析結果等を経営政策会議に報告する体制を定めました。

「ご請求内容セルフチェックシート」の作成

- ・保険金等支払審議会での意見や、入院給付金等の請求申出時の事情に関するお客さまアンケート調査¹⁰結果を踏まえ、請求案内時点でお客さま自身が請求可能な給付種類をチェックできる「ご請求内容セルフチェックシート」を作成し、平成20年12月からお客さま向け配布を行っております。

⁹ 担当執行役員が出席する保険金支払管理部門会議。平成19年8月に設置。

¹⁰ 平成19年10月以降の請求勧奨事案のうち、入院給付金等の支払時までには他の保険金等の支払要件に該当するも請求がなされなかった事案についてお客さまアンケートを実施し、入院給付金等の請求申出時の事情について調査を行った。

(3) 支払査定担当者および営業職員の研修及び教育態勢

支払査定担当者の研修及び教育

支払査定担当者の研修

- ・平成19年10月以降入社した新入職員に対して、テーマ別の研修を実施しました。
- ・また、入社3年目までの支払査定担当者に対して、研修及び医的知識等に関する研究発表会を実施しました。

生命保険支払専門士資格取得に向けた研修

- ・平成20年9月、保険金等支払管理部門及びその他事務所管部門の担当者を対象に、生命保険支払専門士試験の研修を実施しました。

営業職員等の研修及び教育

- ・平成20年9月から10月にかけて、全営業職員を対象に、保険金等の請求案内手順及び請求漏れが生じやすい具体例等について研修を実施しました。研修受講者には確認試験を実施し、理解度の確認を行っております。

(4) 保険金等の請求漏れを未然に防止するための態勢整備

全既契約者への請求確認通知の一斉送付(平成20年10月~)

診断書取得費用相当額の負担(平成20年10月~)

(5) 苦情対応態勢の強化

苦情状況等についてのホームページ公表の詳細化(平成20年9月~)

新苦情管理システムの稼働(平成20年10月~)

(6) 商品体系の簡素化

通院特約の廃止・入院保障充実特約発売(平成21年1月~)

- ・お客さまの請求しやすさ等の向上を図る趣旨から通院特約を廃止するとともに、入院前後の通院治療費を含めて入院にかかる諸費用を幅広く保障する「入院保障充実特約」を開発しました。

商品ラインアップの簡素化(平成21年1月~)

- ・お客さまにとっての分かりやすさの向上を図る趣旨から、主力商品である「ライブワン(最低保証利率付3年ごと利率変動型積立終身保険)」を、従来の14商品から3商品に、その他の8商品を4商品に統廃合しました。

(7) 約款規定の明確化・平明化

- ・お客さまにとっての分かりやすさの向上を図る趣旨から、約款規定のうち、「会社の定める」等、保険会社の判断で一方的に限定しうる規定を具体化・明確化し、平成20年9月24日に全商品の「ご契約のしおり-約款」を改訂しました。

以 上