

平成21年7月31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について2回目の進捗状況報告を金融庁に提出いたしました。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。

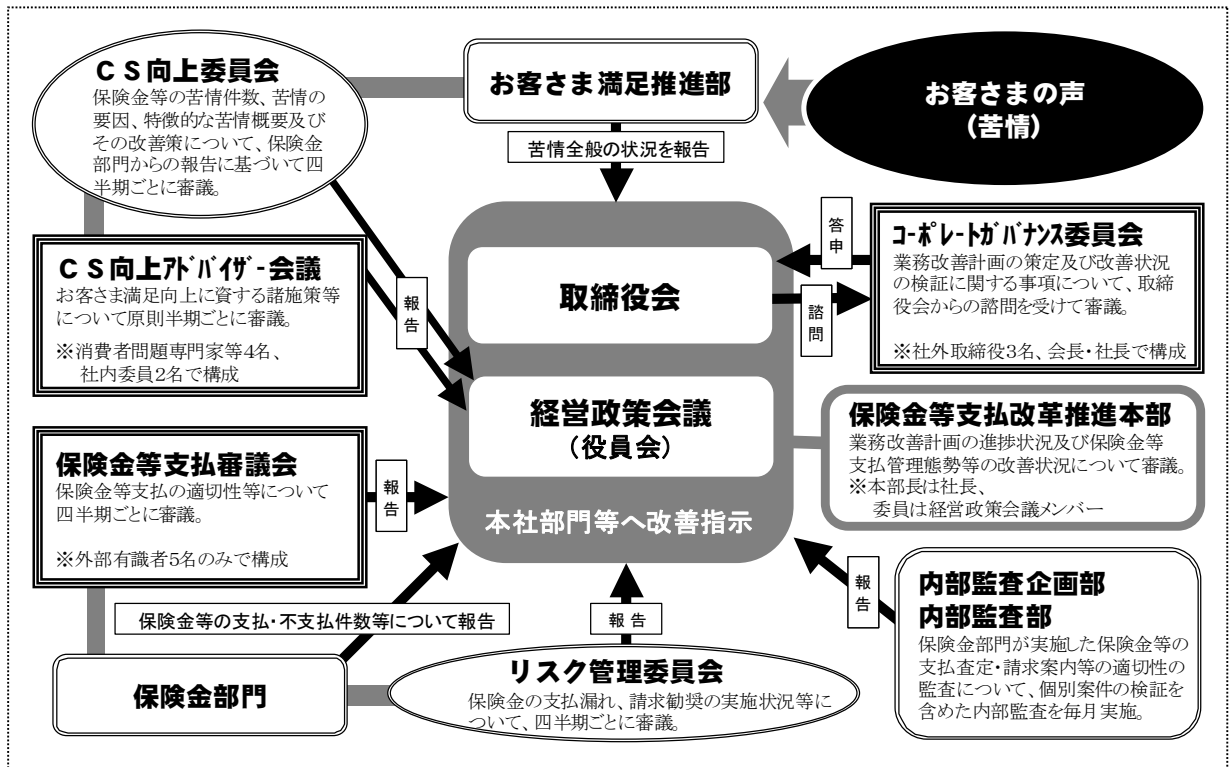
今後とも業務改善計画を確実に実施するとともに、その実効性の検証を通じて必要な見直し及び改善を図っていくことにより、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

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む体制を整備・実行しております。

図1 保険金等支払に係る経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化<概要>



2. 内部監査態勢等の改善及び強化

【平成21年2月以降で新たに取組んだ主な事項】

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

- ・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）においては業務改善計画の進捗状況等に関する課題監査を実施しており、前回の進捗状況報告以降、以下の監査を実施しております。

《保険金・給付金の苦情対応状況に対する課題監査（業務改善監査室）》

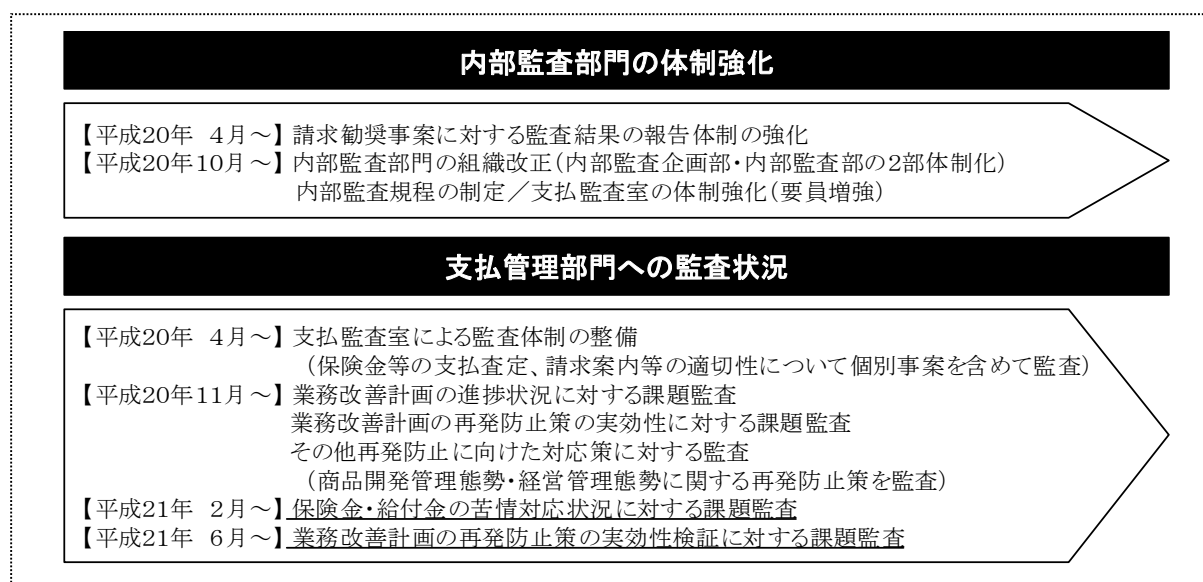
- ・業務改善監査室は、業務改善計画に記載した苦情対応態勢の強化について、平成21年2月に課題監査を実施し、保険金等の支払いに係る苦情事案の検証等を通じて対応状況等に問題がみられなかったことを確認したほか、「案内システム¹」に関する教育の継続等について改善の提案を行いました。

（改善提案を受けての取組みについては次頁掲載の「**営業職員等への研修及び教育の強化**（平成21年5月、7月）」を参照）。

《業務改善計画の再発防止策の実効性検証に対する課題監査（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21年6月に課題監査を実施しました。「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」「漏れなく請求案内を行う事務プロセスの整備」などの項目のうち、平成20年8月以降に実施済または実施予定としている事項の実効性を検証し、再発防止策の対応状況等に特段の問題がみられないことを確認しました。

図2 内部監査態勢等の改善及び強化<概要>



¹ お客さまからの申出内容と、全ての加入保障内容を比較精査し、関連給付を漏れなく案内することを可能とする自動対応システム。平成19年10月から稼働。

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

【平成21年2月以降で新たに組み組んだ主な事項】

請求勧奨事案の案件管理のレベルアップ（機能追加：平成21年3月）

- ・「請求勧奨システム²」によって日常業務として請求勧奨を実施しており、その請求勧奨事案を適切かつ一層効率的に管理する観点からシステム対応を進めております。
- ・平成20年12月、請求勧奨通知を再度送付する時期が到来した契約を自動判定・抽出することや、請求勧奨回数等の勧奨状況に関する履歴情報のオンライン照会を可能としており、更なるレベルアップとして、平成21年3月に請求勧奨通知の文書作成を行う機能を追加しました。

「死亡保険金ワークフローシステム」の一部稼働（平成21年3月）

- ・死亡保険金の支払査定事務について「ワークフローシステム³」稼働に向けた対応（平成21年9月稼働予定）を実施しており、平成21年3月より、請求書類等の到着管理機能、請求書類等のイメージデータ化を先行稼働させております。

死亡保険金と給付金の同時案内の強化対応（平成21年3月）

- ・死亡保険金・給付金の同時案内を確実にを行うよう、平成21年3月より、死亡保険金の請求書作成処理を行う際、給付金請求書の作成履歴を系統的にチェックし、給付金請求書が未作成であれば、当該請求書の作成処理を実施するまで死亡保険金の請求書作成処理が完了しないようシステム対応を行いました。

営業職員等への研修及び教育の強化（平成21年5月、7月）

- ・平成21年5月、お客さまのご要望に応じた適切な請求案内に関する内容を含む営業職員向けのDVD教材を全支社に配布したほか、内部監査部門の苦情管理態勢に関する課題監査結果等を踏まえ、お客さまのご要望に応じた適切な請求案内についてテレビ会議システム等を活用した拠点事務担当者向けの研修を平成21年7月に実施しました。

² 診断書に記載されている全ての事項を端末入力してデータ化し、他の支払可能性を機械検索するシステム。平成19年10月からデイリー稼働。

³ 給付金支払査定と同様に、死亡診断書等の書類をイメージデータ化した上で、診断書情報等の機械入力を行い、システム画面上で入力内容をチェックして支払査定を行うシステム。

図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<概要>



以上