

平成22年7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について4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。

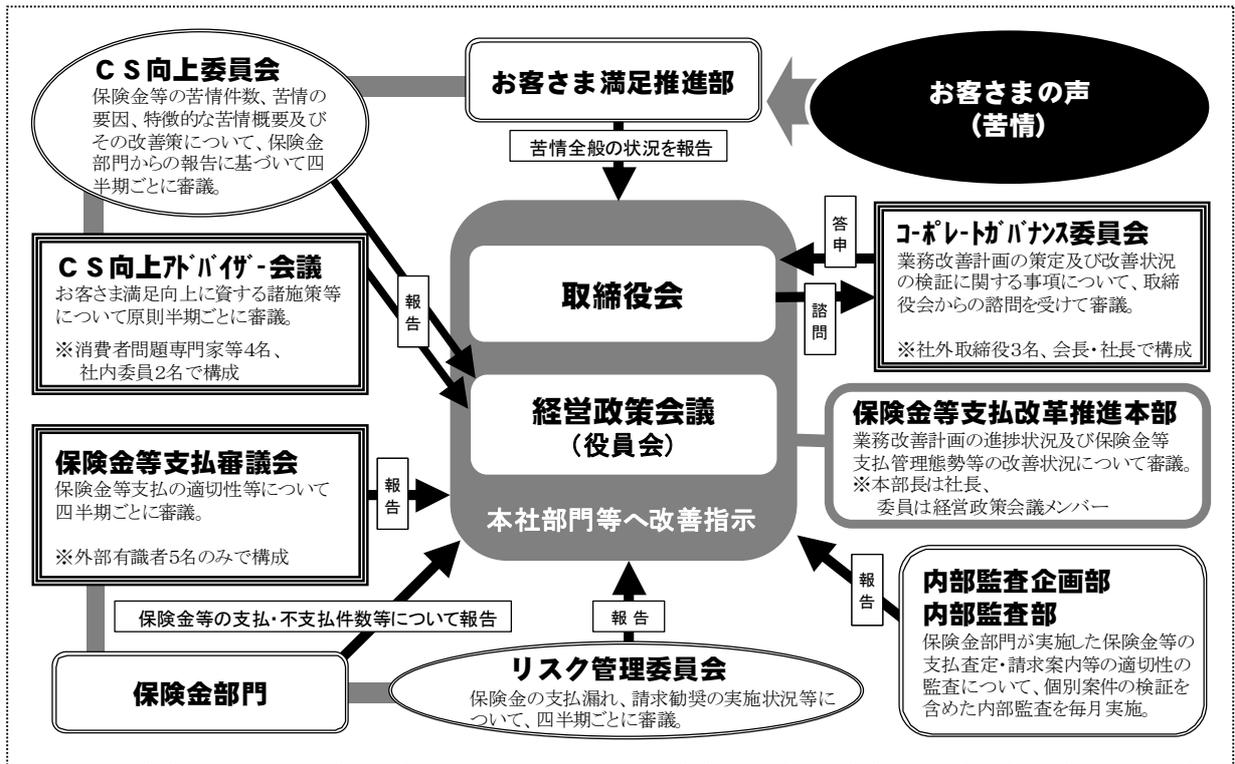
今後とも業務改善計画を確実に実施するとともに、その実効性の検証を通じて必要な見直し及び改善を図っていくことにより、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

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22年1月以降で新たに取り組んだ主な事項】

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。

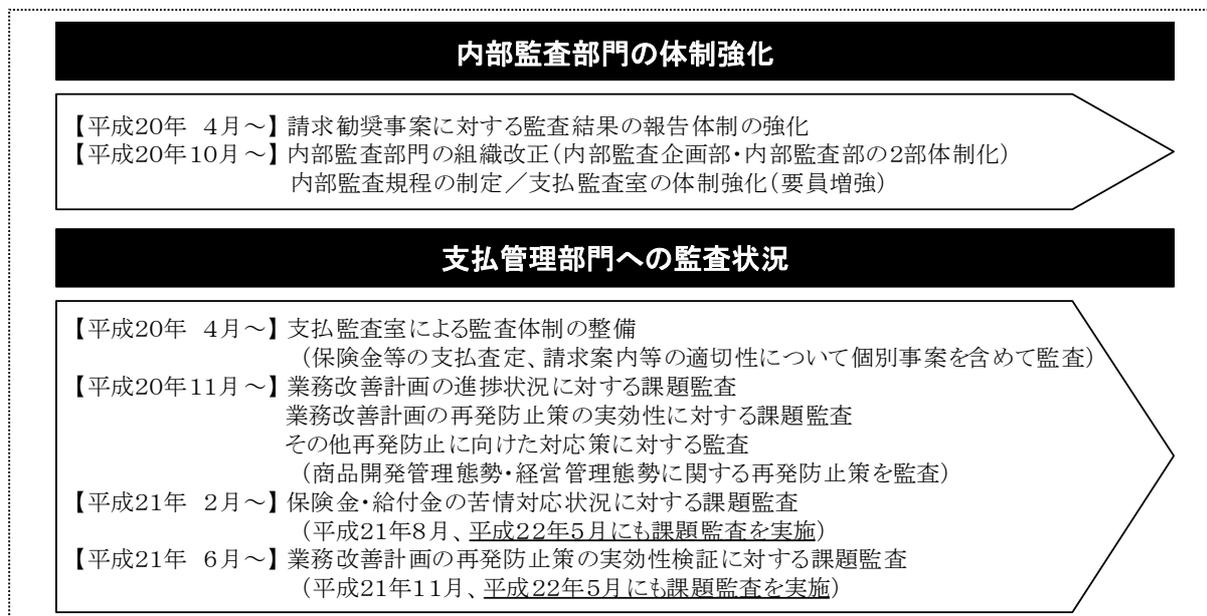
《保険金・給付金の苦情対応状況に対する課題監査（業務改善監査室）》

- ・平成21年2月、8月に続き、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22年5月に課題監査を実施し、保険金等の支払に係る苦情事案のサンプル検証を行うことで、業務改善計画に記載の苦情対応態勢の強化の状況を確認するとともに、保険金等支払管理態勢に係る苦情がないかを検証し、苦情の対応状況等に特段の問題が見られないことを確認しました。

《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）》

- ・平成21年6月、11月に続き、業務改善監査室は、業務改善計画に記載した再発防止策について、平成22年5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態勢整備の状況」「漏れなく請求案内を行う事務プロセス整備の状況」などの実施状況を検証し、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>



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22年1月以降で新たに取り組んだ主な事項】

給付金支払審査システムの一部機械査定の実施（平成22年4月）

- ・診断書の入力情報を利用して、一部機械査定を実施し、給付金の支払品質の向上および効率化を実施しました。

支払査定担当者の研修及び教育の強化（平成22年1月～）

- ・事例研究を通じたスキル習得を目的とした新たな事例勉強会を定期的の実施しております。

営業職員等への研修及び教育の強化（平成22年1月）

- ・お客さまのご請求に正確かつ迅速に対応するために、支部長・拠点事務担当者からの照会窓口として、保険金サポートデスクを設置しました。

支払査定結果に対する苦情処理態勢の強化（平成22年7月）

- ・お客さま保護の観点から、支払査定結果の妥当性検証の十分性を確保するため、保険金等支払査定結果に対する苦情処理態勢を強化し、また、保険金等支払審議会による支払査定結果の妥当性検証の一層の活用を促進してまいります。

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>

