

平成 22 年 2 月 1 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 3 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。

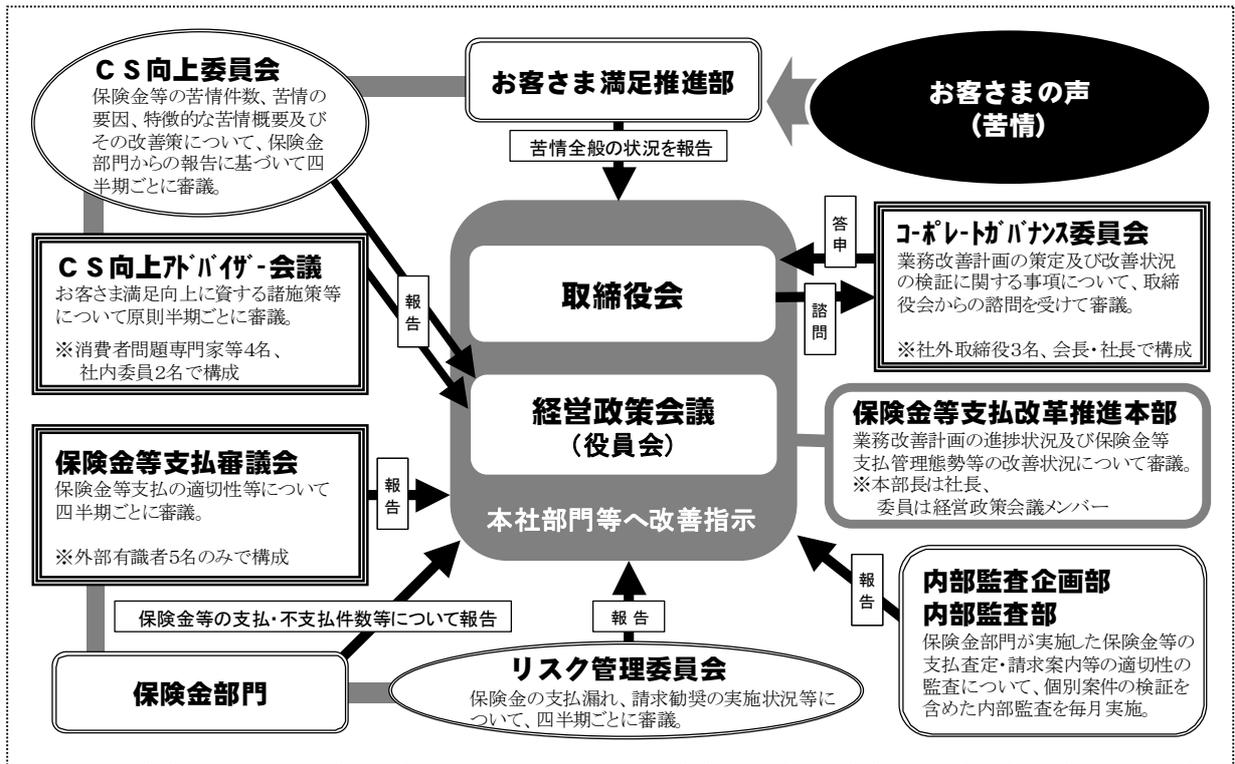
今後とも業務改善計画を確実に実施するとともに、その実効性の検証を通じて必要な見直し及び改善を図っていくことにより、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

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8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）》

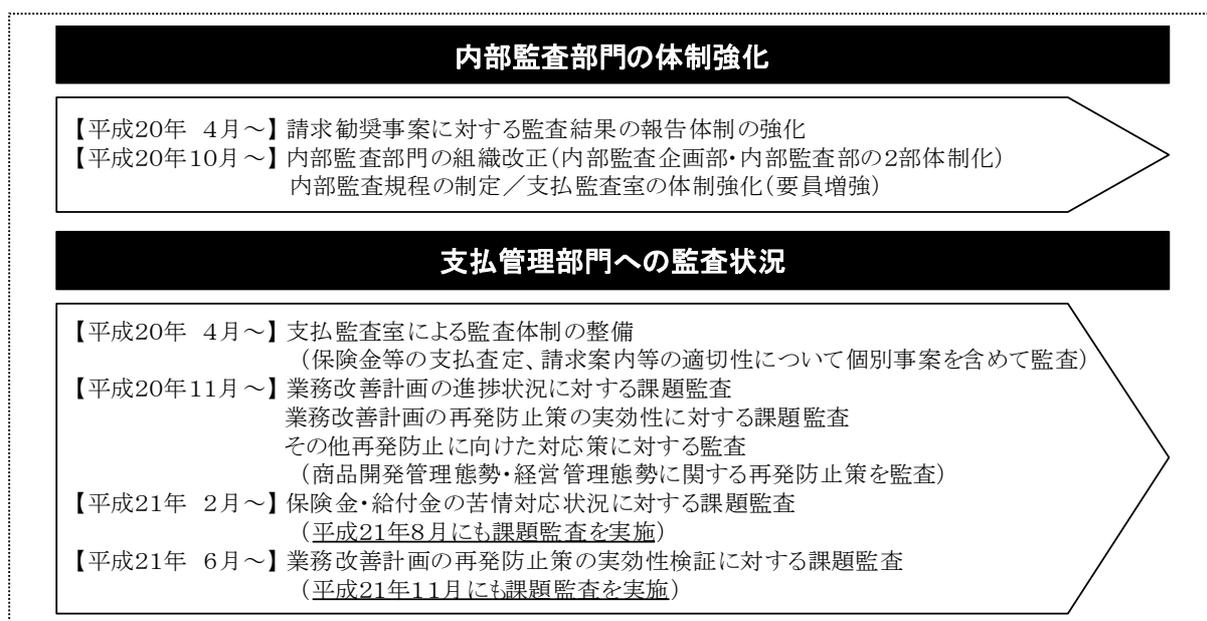
- ・平成21年2月に続き、業務改善監査室は、業務改善計画に記載した苦情対応態勢の強化について、平成21年8月に課題監査を実施し、保険金等の支払いに係る苦情事案の検証等を通じて対応状況等に問題がみられなかったことを確認したほか、「案内システム¹」に関する教育の継続が引き続き必要であるとする改善提案を行いました。

（改善提案を踏まえ、保険金等支払管理部門では、適切な保険金等の請求案内（「案内システム」）に関する研修を引き続き行う予定としております）

《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21年11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」などの実施および進捗状況を検証し、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＞



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月から稼動。

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8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高度化（平成21年9月）

- ・給付金支払査定の変更する精度向上・効率化を図るために、診断書の入力情報を精緻化し、キーワード検索を行う等により、支払査定判断を系統的にサポートする対応を開始しました。

請求勧奨事案の案件管理のレベルアップ（平成21年9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月より、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する案件管理システムを稼働させております。更なるレベルアップとして、請求勧奨通知の文書作成を行う機能の追加（平成21年3月）、統計機能の充実（平成21年7月）に加え、平成21年9月には案件管理対象を拡大しております。

「死亡保険金ワークフローシステム」の全面稼働（平成21年9月）

- ・死亡保険金の支払査定事務について、平成21年9月より「ワークフローシステム³」を全面稼働させております。

営業職員等への研修及び教育の強化（平成21年8月、11月）

- ・平成21年8月、営業職員を対象に、適切な請求案内に関する「募集品質向上研修」を実施し、研修受講者には理解度の確認試験を実施しております。
- ・平成21年11月、支社および拠点事務担当者を対象として、総合医療特約（後述）の給付金支払事務についてテレビ会議システムを利用した研修を実施しました。

既契約者への請求確認通知の一斉送付（平成21年分）

- ・平成19年度以降、全既契約者に対し、年1回送付する契約内容通知とあわせて、保険金等の請求を促す旨の確認通知を送付しております。
- ・平成21年度は、請求可能な給付種類を既契約者自身に確認いただくチェックリスト形式の帳票を契約内容通知とあわせて送付しております。

総合医療特約等の販売（平成21年9月）

- ・お客さまにとってのわかりやすさ・請求のしやすさを向上させるために、医療特約について、特約数の削減および支払事由を全面的に見直した「総合医療特約」等を平成21年9月に発売しております。

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（平成21年3月より先行稼働）。

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