

平成20年8月1日
日本生命保険相互会社

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致しました。

今回の行政処分に関しまして、お客様をはじめ多くの皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけ致しましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社は、これまで、平成18年7月26日付の保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令に対する業務改善計画（「お客様サービス革新プロジェクト」）に取り組むとともに、平成19年2月1日付の保険業法第128条第1項に基づく報告の中で策定した再発防止策について、この業務改善計画（「お客様サービス革新プロジェクト」）に取り込み、包括的に、経営管理態勢、支払管理態勢、募集管理態勢の改善に取り組んでおります。

今回の業務改善命令を厳粛に受けとめ、経営陣が、更に強い決意を持って、主体的かつ統一的に業務改善計画を着実に遂行するとともに、その実効性を検証し、新たに把握した課題についても速やかに対応することにより、お客様からの信頼回復に向けて取り組む所存です。

なお、業務改善計画の要旨は次葉の通りです。

業務改善計画の要旨

弊社は、これまで、平成18年8月の業務改善計画に基づく取組を、

- ① 業務改善計画の進捗状況を定期的に確認し、
- ② その実効性について検証を行い、
- ③ 検証結果から更なる改善対応策を実施する

という、一連の経営改善サイクルと、

執行から独立した立場である業務監視委員会による、この経営改善サイクルの機能発揮状況のモニタリング、取締役会による取締役の職務遂行に対する監督、監査役による監査を行う態勢を確立し、

経営の総意と全力を結集して遂行しておりますが、今回の処分内容を踏まえ、更に強い決意をもってその定着・強化を図って参ります。

※平成18年8月の業務改善計画に基づく主な取組は別紙参照。

1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

経営陣自らが業務改善計画の進捗状況及びその実効性を検証し、改善する観点から、業務改善計画として遂行してきた事項の実効性について、更に深度ある分析を行い、今後、取締役会等において検証・審議し、それらを踏まえ、公表して参ります。

- ① お客様から漏れなくご請求頂くためには、保険にご加入の全期間を通してお客様にご契約内容・お支払事由を十分ご理解頂くことが重要であることから、「ご契約内容確認活動」の進捗状況等について、取締役会等で検証・審議して参ります。
- ② 支払漏れ・請求案内漏れ等に対する抜本的な再発防止策としての「新統合システム」導入を含めた支払管理態勢の整備状況を確認する観点から、お客様への保険金・給付金等の支払件数等について、給付事由別の検証を行う等、更に深度ある分析を行い、取締役会等で検証・審議して参ります。

2. 内部監査態勢等の改善及び強化

- ① 平成20年8月に、検査部内に「再発防止策検証チーム」を設置し、再発防止策の実施状況及び実効性を重点的に検証して参ります。また、監査役室のメンバーが同チームを兼務することで、同チームの機能発揮状況を監査役が確認できる態勢と致します。
- ② 支払漏れ等の有無に係る抽出実査を強化すべく、契約検査室の検査要員を増強し、支払漏れ及び請求案内漏れ等の実査項目の抽出率を引き上げることと致します。
- ③ こうした検査を通じて見られた検査結果を、定期的に取り締役会、業務監視委員会等において審議し、各執行部門による見直し・改善に向けた取組に繋げて参ります。

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) 新しい商品体系の構築

支払漏れ等を防止するため、商品そのものを簡素化し、わかりやすいものとしていく必要があるとの認識の下、平成20年10月より、入院・手術等を保障する医療特約について、抜本的な対応を実施致します。

- ・これまで入院・手術等の費用について、6つの医療特約により保障していた複雑な体系から1つの特約に保障を統合し、入院や手術時の費用、及びそれらの前後に必要な通院費用等を幅広く保障する総合的な医療特約（「総合医療特約」）として提供致します。
- ・「総合医療特約」では、手術の保障範囲を公的医療保険制度上の手術とすることにより、外形基準を大幅に取り入れるるとともに、手術給付倍率判定のシンプル化等、お客様や営業職員にとってわかりやすく、また、支払査定担当者にとっても支払漏れ等が起こりにくいものとして参ります。
- ・この新たな「総合医療特約」の発売を機に、お客様にとってわかりやすい商品内容・商品体系の実現に取組んで参ります。また、約款のわかりやすさ向上に向けた取組についても引き続き進めて参ります。

(2) お客様の立場に立ったサービスの革新（「新統合システム」の導入）

平成18年8月の業務改善計画において、基幹システムの再構築に取り組んでおりますが、今回の命令を踏まえ、とりわけ請求案内漏れに対する抜本的な再発防止の観点から、平成23年度を目処に開発を進めて参ります。

具体的には、ご契約者のみならず、被保険者についてもデータを名寄せし、漏れなくご案内できるシステムの構築が必須であるという認識の下、ご加入～引受査定～保全～お支払といったお客様サービスの全領域・全工程に亘る基幹システムを抜本的に見直す「新統合システム」において、ご加入からお支払までのご契約期間を通してお客様情報の一元管理を実現し、お客様からのご請求があった段階で、未請求の他契約の有無や支払い可能性のある特約の確認等ができる体制を実現して参ります。

また、それらの契約情報は、応接履歴、通知履歴等の各種の履歴情報を含めて、お客様毎に集約した幅広い情報を基に、お客様サービスの革新に繋げて参ります。

これらの情報は、営業職員チャネルに限らず、代理店やコールセンター、現地窓口等の全社で活用可能な体制とすることにより、迅速で漏れないお客様対応を実現し、お客様利便性に、より一層資するものとして参ります。

(3) 「ご契約内容確認活動」の継続・強化

平成19年8月より実施している「ご契約内容確認活動」は、平成20年7月末時点で、約790万名のお客様への訪問が完了しており、訪問を希望されないお客様等へのダイレクトメールの発送を含め、すべてのお客様へのアプローチを実施致しました。

平成19年度の「お客様満足度調査」においては、「ご契約内容確認活動」を実施したお客様の満足度は、対前年8.6ポイント改善し、86.7%となっております。

また、平成19年度の保険金・給付金の支払件数は、対前年比5.7%の増加となっております。

今般の「保険金等の追加支払事案に係る状況調査」にあたり、保険金・給付金の支払請求を勧奨すべき事案について、文書の送付や電話によるお客様の意思確認に加え、営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスの対応を実施した結果、お客様からのご回答が飛躍的に増加致しました。

弊社では、これらの成果により、保険商品の販売・保全における営業職員チャンネルの有効性を再認識し、「ご契約内容確認活動」を生命保険会社の不変のサービスとして継続するとともに、常にお客様の視点に立って見直し、強化していく決意を新たに致しました。

平成20年8月に本格展開から2年目を迎える「ご契約内容確認活動」においては、保険金・給付金請求に関する説明について、営業職員への研修、お渡しする資料等の充実を図って参ります。また、保険金等の支払漏れ等を防止すべく、この「ご契約内容確認活動」を通じ、先述の「総合医療特約」へのご加入を積極的にお客様に勧奨して参ります。

4. 役員の責任の明確化

弊社は、お客様ならびに消費者の皆様にご迷惑、ご心配をおかけ致しました今般の事態を受け止め、役員の責任を明確化するため、厳正な社内処分を実施致しました。

以 上

平成18年8月の業務改善計画に基づく主な取組

主な取組内容	実施時期
1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善及び強化	
取締役会等の強化	
○「社長意見交換会」の開催	平成18年 9月より実施
○「事務部門タウンミーティング」の開催	平成18年 9月より実施
○要員配置の抜本的な見直し	平成18年10月より実施
○「業務監視委員会」の設置	平成19年 1月実施
○執行役員制度の導入	平成19年 1月実施
○社外取締役の増員	平成19年 7月実施
○取締役数の削減	平成19年 7月実施
監査役監査	
○本店における監査役監査態勢の強化	平成18年 8月より実施
○事務管理態勢面への監査の充実	平成18年 8月より実施
○常勤監査役の社外からの選任	平成19年 7月実施
リスク管理態勢	
○リスク管理統括部の新設	平成19年 1月実施
コンプライアンス態勢	
○「コンプライアンス委員会」への社外弁護士の配置	平成18年 9月実施
募集管理態勢	
○営業職員育成・教育水準向上に重点を置いた取組	平成18年 9月より実施
○営業職員評価体系の再構築	平成18年10月より実施
苦情対応態勢	
○お客様満足度調査の実施	平成14年度より実施
○苦情の包括的な把握と社内連携・報告の充実	平成18年 5月より実施
○苦情の未然防止に向けた取組の強化	平成18年 7月より実施
○苦情件数の開示	平成18年 9月より実施
総代会等の活性化	
○総代との双方向コミュニケーションの充実	平成18年 9月より実施
○総代の増員	平成19年 7月実施
2. 内部監査態勢等の改善及び強化	
○「契約検査室」の設置	平成17年10月実施
○検査部担当取締役の専管配置	平成18年10月実施
○検査要員の増強	平成18年10月より実施
○検査結果報告の充実	平成18年10月より実施
○所属内点検の充実	平成18年10月より実施

主な取組内容	実施時期
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	
お客様の視点に立った商品開発態勢の整備	
○商品ラインアップの見直し	平成18年 4月より実施
○約款のわかりやすさ向上に向けた取組	平成19年 4月より実施
お客様サービスを支えるインフラの整備	
○診断書の電子化促進	平成18年10月より実施
○「第1次アンダーライティングシステム」によるサポート強化	平成18年10月より実施
○基幹システム再構築を見据えたシステム投資	平成19年 4月より実施
○診断書フォームの見直し	平成19年12月実施
○「次世代アンダーライティングシステム」の開発	平成23年度完成予定 (平成22年5月を目処に先行開発)
お客様への説明態勢の充実	
○「支払サービス審査会」の設置	平成18年 6月実施
○「異議申出窓口」・「お申出制度（社外弁護士相談制度）」の開設	平成18年10月実施
○お客様宛通知の充実	平成19年 7月より実施
○お支払に関するお客様へのご説明・訪問活動の充実	平成19年 8月より実施
○失効契約に関するお客様対応の強化	平成19年 8月より実施
お客様の視点に立った事務態勢の再構築	
○事務・システム部門等への要員シフト	平成18年 3月より実施
○アンダーライター制度の全社人材育成体系への組み込み	平成18年 4月実施
○アンダーライター研修の充実	平成18年 4月より実施
○支払事務プロセス全般検証の実施	平成18年 8月より実施
○保険金・給付金等の支払・不支払件数の開示	平成18年 9月より実施
○給付金支払における全件再査体制の構築	平成18年 9月より実施
○事務・システム領域における中核人材の育成	平成18年10月より実施
○社内連携ルールの強化・見直し	平成19年 3月より実施
○請求受付現場でのお客様対応フローの構築	平成19年 9月より実施
○診断書取得費用相当額の弊社負担	平成19年12月より実施