

平成21年1月30日
日本生命保険相互会社

「お客様サービス革新プロジェクト」(業務改善計画)の進捗状況について

日本生命保険相互会社(社長:岡本罔衛)は、本日、平成20年8月1日付業務改善計画の進捗状況報告を、金融庁に提出いたしました。

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まいりました。

平成20年7月3日付で、再度、業務改善命令が発せられたことを厳粛に受け止め、これまで実施してきた改善取組の継続・強化に加え、実効性の検証の充実等をこの計画に盛り込み、改めて、「経営管理(ガバナンス)態勢の改善及び強化」、「内部監査態勢等の改善及び強化」、「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(支払管理態勢)」に再構成し、平成20年7月3日付業務改善命令に対する業務改善計画として策定しており、更に強い決意を持ってその定着、強化に取り組んでおります。

「経営管理(ガバナンス)態勢の改善及び強化」については、取締役会等の機能強化により、業務改善計画の進捗状況の定期的な確認に加え、その実効性の検証と定期的な見直し・改善を行う一連の経営改善サイクルが機能するとともに、その機能発揮状況を業務執行から独立した「業務監視委員会」でモニタリングする態勢を整えることで、より大きな経営改善サイクルの確立を図っております。

「内部監査態勢等の改善及び強化」については、検査部の態勢や機能の改善及び強化を図り、保険金等の支払漏れ等の発生原因の分析に基づき策定した再発防止策等の実施状況の確認及び定性、定量の両面から実効性の検証を実施しております。

「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(支払管理態勢)」については、保険金等の支払漏れ等に係る様々な再発防止策を講じてまいりました。今般、再発防止策のうち、現時点で検証可能な項目について、業務執行ラインが、実務担当者の視点等からの「定性的検証」、計数的に検証できる項目についての「定量的検証」により実効性検証を実施し、更に、業務執行ラインから独立した検査部「再発防止策検証チーム」が実施状況を確認するとともに、同様に「定性的検証」と「定量的検証」の両面から包括

的に検証を実施いたしました。この結果、現時点で検証可能な全ての再発防止策において効果が表れていると認識しております。

引き続き、手術の保障範囲を公的医療保険制度と連動すること等により支払査定を簡明化した「総合医療特約」の拡販や、ご契約内容や保険金・給付金請求に関してお客様へ説明を行う「ご契約内容確認活動」の推進等、これまでに実施してきた再発防止策を継続・強化し、その実効性のモニタリングに努めるとともに、保険のご提案、お申込から保険金等のお受取に至るまで、お客様サービスの全領域・全工程にわたる基幹システムを抜本的に再構築する「新統合システム」の導入等、対応未了の再発防止策を着実に推進してまいります。

今後も、真にお客様から信頼いただける会社を目指し、経営陣が主体的に、「お客様サービス革新プロジェクト」を着実に遂行するとともに、常にお客様の視点に立った適時的確な対応策の実施・改善に努めてまいります。

「お客様サービス革新プロジェクト」の主な取組内容を以下のとおりご報告いたします。

1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

①取締役会等における実効性検証の充実

- ・経営陣自らが、保険金等の支払漏れ等の再発防止・未然防止に主体的かつ統一的に関わり、支払管理態勢の整備状況を確認していくために、取締役会等にて「ご契約内容確認活動」の進捗状況や、「総合医療特約」の販売状況等について定期的に審議し、再発防止策の実効性検証を充実させております。【平成20年8月より】

②リスク管理委員会等における審議の充実

- ・リスク管理委員会の諮問委員会である事務リスク管理専門委員会における、保険金等の支払漏れ等の発生状況やその原因分析、再発防止策に関する審議の頻度を、年2回程度から四半期毎といたしました。また、リスク管理委員会にも半期毎に報告を行うこととし、再発防止策の実効性について詳細に検証し、より実効性の高い再発防止策の策定に向けた検討を実施しております。
- ・リスク管理部門においては、再発防止策の実効性について、支払漏れ等の発生動向を発生原因別に統計的に検証し、その検証結果を取締役会等において半期毎に審議しております。【平成20年7月より】

2. 内部監査態勢等の改善及び強化

①再発防止策等の実施状況及び実効性の検証の強化

○「再発防止策検証チーム」の設置

- ・検査部内に「再発防止策検証チーム」を設置し、保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策の実施状況及び実効性を検証しております。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しております。【平成20年8月より】

○支払査定案件の抽出実査の強化

- ・「契約検査室」の要員を増強し、支払漏れ及び請求案内漏れの有無に係る実査での抽出率を引き上げ、その検証を重点的に行っております。【平成20年8月より】

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「総合医療特約」の発売

- ・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体系を改め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「総合医療特約」を発売いたしました。
- ・「総合医療特約」は、手術の保障範囲を公的医療保険制度対象の手術とするとともに、手術給付倍率の判定をシンプルにする等、外形基準を大幅に取り入れることにより、お客様や営業職員にとってわかりやすく、また、支払査定においても支払漏れ等が起こりにくいものとしております。
- ・既契約の医療関係特約部分のみを「総合医療特約」に変更することができる特約変更制度を設け、既に医療関係特約にご加入のお客様にも「総合医療特約」にご加入いただくことを可能としております。【平成20年10月より】
- ・「総合医療特約」については、平成20年12月末時点で、約74万件ご加入いただいております。多くのお客様からご支持をいただいているものと認識しております。

②大規模システム開発の推進（「新統合システム」の導入）

- ・「新統合システム」の導入により、お客様情報の整備・一元化を実現し、業務プロセス管理を導入し、事務の可視化を進めるとともに、お客様にわかりやすく、支払漏れの起こりにくい商品を提供するシステム基盤を構築することで、抜本的な再発防止策を講じてまいります。【平成23年度実施予定】

○一元的な名寄せ管理が可能な顧客データベースの構築

- ・「契約者」「被保険者」「受取人」「指定代理請求人」等、様々な立場となり得る個々のお客様について、一元的な名寄せ管理ができる顧客データベースを構築するとともに、お客様情報の収集に努め、お客様対応の高度化を進めております。
- ・現在、データベースの蓄積・メンテナンスを進めており、今後、これらの情報を活用し、お客様への請求案内等に活用してまいります。なお、弊社オフィシャルホームページにおいても、お客様自らが情報登録可能な仕組みを導入しております。

【平成20年10月より】

③「ご契約内容確認活動」の継続実施・内容の充実

- ・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いたしました。
- ・平成20年8月以降も、説明資料の見直し等により、保険金・給付金請求に関する説明内容の更なる充実を図っております。
- ・平成20年度は、約531万名のお客様を訪問し、ご加入の保障内容等を説明しております（平成20年12月末時点）。
- ・平成20年11月に実施した「お客様満足度調査」(※)において、「『ご契約内容確認活動』の訪問があり説明を受けた」とご回答いただいたお客様のうち、91.8%の方が当活動についてご満足いただいております。お客様からの評価を得ているものと認識しております。

(※)「お客様満足度調査」とは、弊社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見を伺うアンケート調査です。

④アンダーライターの育成強化

- ・支払査定能力の向上に向け、アンダーライター制度を全社人材育成体系へ組み込むとともに、アンダーライター研修を充実させる等、アンダーライターの育成強化に努めております。
- ・平成20年10月に行われた、社団法人生命保険協会「生命保険支払専門士」試験において、1,096名が合格し、同資格の獲得者は累計で1,548名となりました。

以 上