

業務改善計画についてのご報告

当社は、金融庁より「保険金等の支払漏れ等に関する業務改善命令」を受け、平成20年8月1日に業務改善計画を提出いたしました。

保険金等のお支払いという生命保険事業の根幹をなす業務において、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

当社は、今般の行政処分を厳粛に受けとめ、「お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の役割が果たされるべき」という認識を改めて全役職員で共有し、今後かかる事態を再び招かぬよう、全社を挙げて改善計画に取り組み、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

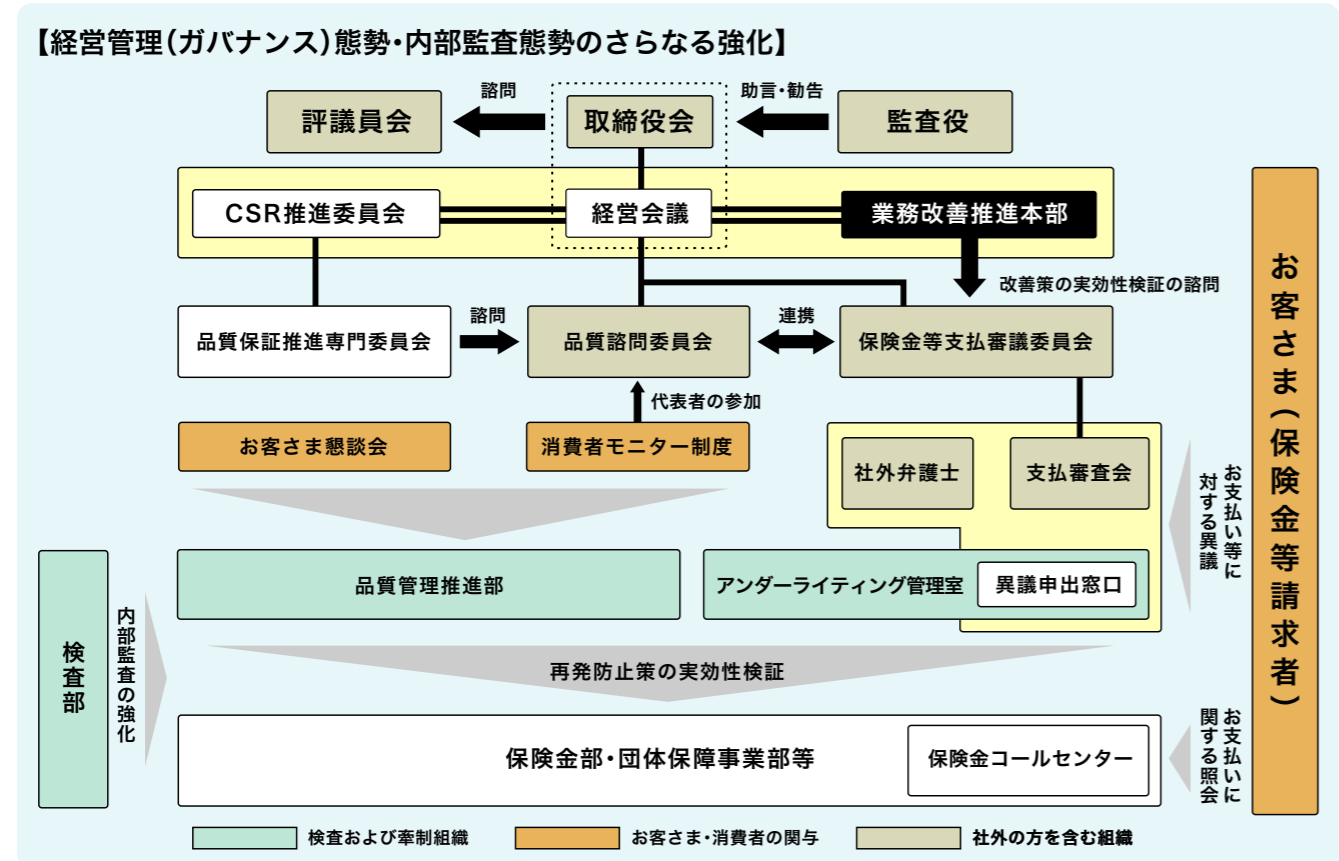
業務改善計画の要旨

経営管理(ガバナンス)態勢の改善および強化

<業務改善推進本部の設置および実効性検証体制の充実>

このたびの業務改善命令を受け、全社で横断的に改善計画を推進するため、「業務改善推進本部」を平成20年7月3日付で設置しました。同本部は、経営陣が主体的・統一的に関与するため全執行役員で構成し、業務改善計画の推進を担います。継続的な改善に向けて、支払部門や内部監査部門等、各所管からの報告を踏まえ、お客さまの目線に立ち、「計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)」というPDCAサイクルを強化し、改善策の実施状況ならびに実効性を検証し、必要な措置を講じてまいります。

「保険金等支払審議委員会」を業務改善推進本部の諮問機関とし、社外の目線からも改善策の実効性検証・評価を実施します。今後、業務改善に関する取組みについて定期的に公表する予定です。



内部監査態勢等の改善および強化

<役員体制の強化>

内部統制の強化および牽制機能を一層明確化するという観点から、検査部等の内部監査部門担当役員は業務執行所管を担当せず、コンプライアンス統括部等の内部統制所管、ならびに支払管理部門に対する牽制組織であるアンダーライティング管理室を併せて担当する体制とし、業務改善に向けた取組みを強化します。

<検査部による社内検査の強化>

検査部内に新たに「支払検査室」を設置し、保険金等支払査定経験者を追加配置することにより、専門性を強化して保険金等支払管理態勢に関する検査の一層のレベルアップを図り、業務改善計画の実効性の検証を強化します。

<アンダーライティング管理室による牽制機能の強化>

これまで、不払事案を中心に検証を担当したアンダーライティング管理室が、支払漏れの点検業務を担当し、日常的にお支払い後の検証を実施します。

平成19年度より「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート調査」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。

保険金等の支払漏れに係る再発防止策

主な再発防止策・強化策は以下の通りです。

