

各 位

朝日生命保険相互会社

## 業務改善計画書の提出について

朝日生命保険相互会社（社長 佐藤 美樹）は、平成 20 年 7 月 3 日付の行政処分（「業務改善命令」）にもとづき、本日、金融庁に業務改善計画書を提出いたしました。

生命保険事業の根幹である保険金等のお支払い業務において、お客様をはじめ関係者の皆様に、多大なご迷惑をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社では、今般の行政処分を厳粛に受け止め、このような事態を二度と引き起こすことのないよう、この改善計画を確実に実行し、お客様、関係者の皆様からの信頼回復に向け全社をあげて再発防止に取り組んでまいります。

### 記

業務改善計画の概要は、以下（1～3）のとおりです。

#### 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

経営が、保険金等の支払漏れ等を未然に防止するための保険金等支払管理態勢の整備について、主体的かつ統一的に関与する態勢の改善及び強化を図ってまいります。

##### (1) 「契約業務改革委員会」の機能強化

平成 19 年 4 月に、社長を委員長とする社内委員会「契約業務改革委員会」を設置し、経営層の強い関与のもと、保険金等の支払いに係る関係セクション間の連携を図るとともに、商品開発面も含めた募集時から保険金等支払い時までの契約業務全般に係る一貫した業務改革を推進しております。

引き続き、当委員会において、再発防止策等の実施状況及びその効果について定期的に検証し、更なる改善及び強化に努めてまいります。

また、平成 20 年 4 月に、当委員会傘下に設置した「契約事務分析部会」において、お客様からの苦情状況、内部検査結果等、保険金等の支払いに係る諸報告を横断的・多面的に分析することを通じて、保険金等の支払いについての改善・強化につなげてまいります。

## (2) 「支払審査審議会」の機能強化

平成19年4月に、よりよい支払管理態勢の構築に向けた助言を得ることを目的として、契約業務改革委員会の傘下に社外の専門家（社外医師、弁護士、学識経験者）を交えた「支払審査審議会」を設置し、保険金等支払管理態勢の整備における客観性・透明性の確保に取り組んでおります。

今後は、審議内容を拡充し、内部検査部門が実施する再発防止策の実施状況や実効性の検証結果について審議し、再発防止策等の実効性が確保されているか、また、新たに追加実施すべき事項がないかを、社外の視点からも確認してまいります。

## (3) 監査役監査の強化

監査役監査については、内部検査部門との連携を強化し、保険金等支払管理に関する多面的かつ深度ある監査を行う観点から、「保険金等支払管理態勢の整備・強化の取り組み状況」の監査を最重点監査項目としています。

今後は、内部検査部門が実施する再発防止策等の実施状況及び実効性の検証結果をもとに監査し、監査役監査の強化に努めてまいります。

## 2. 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実施状況や、その実効性を自ら検証していくための内部監査態勢等の改善及び強化を図ってまいります。

### (1) 「支払検査室」の設置等、保険金等支払に関する内部監査態勢の強化

内部監査態勢については、内部検査部門の検査機能を強化することとし、保険金等支払管理の適正性等を重点的にチェックする専管者を平成19年7月に配置するとともに、平成19年12月より保険金等支払管理態勢に係る特別検査を通常の定例検査に加え実施してまいりました。

さらに、平成20年7月には保険金等支払管理態勢を重点的にチェックする「支払検査室」を内部検査部門に新たに設置するとともに、要員体制の充実を図っております。

今後は、従来の保険金等支払管理態勢に係る検査の範囲と深度を大幅に拡充した「保険金等支払管理に係る重点検査」を定期的実施（平成20年10月より6ヵ月ごとに実施）し、再発防止策全般について、その実施状況及び実効性の検証を行ってまいります。

また、その検査結果については、前述の社外専門家を交えた「支払審査審議会」や「契約業務改革委員会」をはじめ、経営会議・取締役会に適時・適切に報告してまいります。

### (2) 外部機関（監査法人）による内部監査態勢レビューの実施

平成20年8月より、外部機関による保険金等支払管理態勢にかかる内部監査態勢のレビューを実施いたします。具体的には、弊社の内部監査態勢が有効に機能しているかどうかの客観的な評価を委託し、その結果を踏まえて、必要に応じて、内部監査態勢の更なる強化策を検討してまいります。

### 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

弊社では、保険金等の支払漏れ等(注)の発生原因分析に基づき、これまで再発防止策等を順次策定・実施してまいりました。今後は、これらを引き続き確実に実施するとともに、その実効性を自ら検証し、必要な見直し及び改善を図ってまいります。

これまでに策定・実施した主な再発防止策等は以下のとおりです。

(注) 平成 19 年 2 月 1 日付の金融庁からの命令(「保険金等の支払状況に係る実態把握について」)に基づき実施した調査により、追加的なお支払いが必要となった事案は全体で 23,266 件、5,734 百万円となっております。

#### (1) お客様から確実にご請求をいただくための諸対策

##### ① 保障内容・請求手続きに関するご案内の充実

###### 《主な取組み》

- 「ご提案書(契約概要)」（保険商品の設計書）の改訂（平成 19 年 10 月）  
お客様からのお問い合わせの多い事項等についての説明を充実いたしました。
- 「重要書類専用ファイル」の作成（平成 20 年 6 月）  
ご提案書・約款・重要事項説明書や保険金等のご請求手続きに関する資料等を漏れなく保管いただくためのお客様向けの専用ファイルを新たに作成いたしました。
- 「インフォメールあさひ（総合通知）」の改訂（平成 19 年度送付分より）
- 「保険王レポート」の改訂（平成 19 年 11 月）  
年 1 回郵送によりお届けしている「インフォメールあさひ」や、当社の代表的商品である「保険王」にご加入のお客様へ営業職員の訪問により毎年お届けしている「保険王レポート」について、保険金・給付金のご請求手続き方法に関する説明を分かり易く記載いたしました。
- 「保険金・給付金のご請求のしおり」の改訂（平成 19 年 10 月）  
従来、保険金請求用と給付金請求用の 2 種類に分かれていた帳票を統合するとともに、保険金・給付金のお支払対象となる事例等を分かり易く記載いたしました。
- 「お客様再確認シート」のご提供（平成 19 年 10 月）  
お客様ご自身でご請求漏れがないか再確認ができるよう「お客様再確認シート」を新規にご提供いたしました。
- 診断書取得費用相当額の当社負担（平成 20 年 10 月 予定）  
お客様からの保険金等のご請求の際、診断書をお取り寄せいただいたにもかかわらず、お支払対象とならなかったお客様に、診断書取得費用相当額として一律 5,250 円をお支払いする取扱いを開始いたします。

## ②お客様にとってわかりやすい商品提供

### 《主な取組み》

#### ○ 商品ラインナップの簡明化（平成 19 年 10 月より順次）

保障内容が類似する特約や、販売件数が少ない特約等を整理・統合する等、商品ラインナップの簡明化に継続して取り組んでおります。この一環として、平成 19 年 10 月より、通院保障の一本化、長期入院特約・ファミリー定期保険特約・新医療保険の家族特則及び災害・入院関係特約の家族型の新契約販売停止を行い、さらに、平成 20 年 4 月より、介護保障移行特約等の新規販売を停止いたしました。

#### ○ 約款の明確化・平明化（平成 20 年 6 月）

商品内容・お支払事由等に関するお客様の理解促進に資するよう、約款の明確化・平明化に取り組んでおります（「保険王」について平成 20 年 6 月実施、その他の商品は 10 月実施予定）。

#### ○ 指定代理請求特約の開発（平成 20 年 4 月）

がん不告知の場合など、保険金等の請求が困難なお客様への対応を促進すべく、あらかじめ指定された指定代理請求人による請求を、従来よりも幅広く取扱うために「指定代理請求特約」を平成 20 年 4 月に発売いたしました。この 6 月までに約 58 万件のご契約に付加いただいております。

## (2) お支払漏れ等を防止するための査定体制の構築

### 《主な取組み》

#### ○ 保険金等支払管理部門の要員拡充・教育の強化（平成 18 年 10 月より順次）

支払管理の主要部門である保険金ユニットについて、平成 17 年度始に比べ 152 名の増員を行いました（平成 20 年 6 月末在籍数 214 名）。また、査定担当者の教育に関し、査定者教育カリキュラムの充実等、態勢強化を図っており、引き続き査定担当者のスキルアップに努めてまいります。

#### ○ 査定事務フローの整備・見直し（平成 19 年 11 月）

チェック体制を重層化する等、査定事務フローの整備・見直しを図りました。

#### ○ 診断書の改訂（平成 20 年 3 月）

診断書の見誤りや見落としを防止すべく、診断書の記入欄やレイアウトの改良を行うとともに、医師向けに提供している記入例・記入に関する補足説明の充実を図りました。また、業界共通の取組みとして、医療機関への診断書機械印字化ソフト導入のお勧め活動を展開しております。

### (3)再発防止に関するシステム対応

#### 《主な取組み》

- 「保険金・給付金総合案内システム」の構築（平成20年3月）  
お客様からのお申出内容に応じ、ご請求が可能と考えられる支払事由を幅広く特定し、総合的な請求案内を可能としました。
- 「支払査定サポートシステム」の構築（平成20年3月）  
お客様からご提出いただいた診断書の記載内容をデジタルデータ化し、査定時の見誤り、見落としや機械入力ミス等を防止するとともに、同一被保険者の全契約について、お支払漏れ等がないかの確認を可能としました。
- 「支払案件管理システム」の構築（平成20年3月）  
ご請求申出時から保険金・給付金等のお支払完了までの進捗を一元的に管理するシステムを構築いたしました。  
  
以上のシステムにつきましては、平成20年度においても機能向上に努めてまいります。

#### 4. 社内処分について

本件に関する役職員の責任を明確化すべく、厳正な社内処分を実施いたしました。

以 上

#### 【お客様からのお問い合わせ先】

専用フリーダイヤル 0120-888-464

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

<受付時間> 月曜日～金曜日 9:00～17:00  
土曜日 9:00～12:00 13:00～17:00  
(但し、祝日、12月31日～1月3日を除きます)