

平成 21 年 6 月 25 日

## 業務改善計画における「計画の進捗・実施及び改善状況」について（要旨）

金監第 2638 号（業務改善命令）に基づき、平成 18 年 12 月 25 日付で提出いたしました業務改善計画における第 6 回の「計画の進捗・実施及び改善状況」の報告を取りまとめましたのでご報告いたします。

### I. 取締役の法令等遵守態勢、コーポレート・ガバナンス態勢の確立のための変革

#### 1. コーポレート・ガバナンス態勢の確立

##### （1）社外取締役による牽制機能の発揮

###### ①取締役会の開催

平成 20 年 6 月 27 日開催の第 37 期定時株主総会において、引き続き会社法、労働法および民事訴訟法等に関する法令を専門とする弁護士 2 名を社外取締役として、選任し、就任しております。

###### ②指名・報酬委員会の開催

平成 21 年 4 月 30 日開催の第 6 回指名・報酬委員会において、次期役員体制について審議を行い、6 月 4 日開催の取締役会へ答申いたしました。

##### （2）コンプライアンス委員会の改善・強化

###### ①コンプライアンス委員会委員長の社外取締役就任

平成 20 年 6 月 27 日開催の第 37 期定時株主総会において選任した社外取締役が引き続き、コンプライアンス委員会委員長に就任しております。

また、消費者団体幹部についても引き続き、同副委員長に就任しております。

当社の法令上の問題およびコンプライアンス推進状況について、社外の立場から、問題指摘および改善提案、指示が出され、かつ、当該意見等が会社施策の見直し等当社のコンプライアンス態勢の改善に結び付いており、実効性あるものとなっております。

#### 2. 取締役および職員向けコンプライアンス・ガバナンス研修の実施

平成 20 年 1 月から 6 月にかけて、コンプライアンス・ガバナンスに関する役職員向け研修として、業務運営に関する研修（3 回）、お客様満足に関する研修（3 回）を実施し、役職員のコンプライアンス・ガバナンスに対する意識の高揚等に努めております。

### II. 監査役による牽制機能発揮のための態勢整備

#### 1. 監査役機能の充実強化

##### （1）法律専門家等の監査役就任

平成 20 年 6 月 27 日開催の第 37 期定時株主総会において、任期満了に伴い常勤監査役 1 名、社外監査役 1 名を選任し、再任しております。引き続き、監査役の牽制機能発揮のための態勢は確保されております。

##### （2）代表取締役へのヒアリングの定例化

監査役および監査役会は、監査役の職責である「取締役の職務執行の監査」と、そのための「監査役

監査の環境整備を要請する」ための極めて重要な場として、「取締役会」「常務会」および「経営品質向上委員会」等へのオブザーブ出席に加え、代表取締役への定期的なヒアリングを行っております。

代表取締役へのヒアリングは、経営上の課題、業務運営上の問題点について、代表取締役および監査役双方から意見交換し、課題・問題点に対する相互認識と信頼関係を深める重要な会合と認識しており、「平成20年度監査計画」（平成20年度役員改選後）においても、監査方針に掲げ取り組んでおります。引き続き代表取締役へのヒアリングが実施されており、監査役による監査態勢の実効性は確保されております。

### (3) 監査役会の定例化と監査役間の情報の共有化

監査役会は2か月に1度の頻度で定例開催いたしました。また、平成19年7月からは監査役会とは別に常勤監査役と他の監査役との情報の共有化を図ることを目的とする「監査役連絡会」を開催してまいりました。監査役の牽制機能の発揮を確保するよう取り組んでおります。

## 2. 監査態勢の再構築

### (1) 監査役補助人の配置

平成20年7月1日の組織再編と併せて、監査態勢の再構築ならびに内部統制の実効ある取り組みを進めるため、監査役室を設置、これまでの監査役補助人を室長とし、態勢の強化を図っております。

### (2) 監査役業務の見直し

#### ①内部統制システム構築・運用に関する監視・検証

平成20年12月以降、会計監査・業務監査、内部監査部監査講評への立会い、経営方針・当期業務計画その他営業、業務執行および財産等に関する重要事項の確認、常設委員会への出席等、内部統制システム構築・運用に関する監視・検証を行ってまいりました。

#### ②取締役の善管注意義務、競業・利益相反取引の制限義務、無償の利益供与等監査

平成21年5月12日、(業務執行)取締役に対して、「業務執行確認書」に基づく取締役の善管注意義務、競業・利益相反取引の制限義務、無償の利益供与等に係る監査および内部統制システム監査(常勤監査役を実施いたしました)。

#### ③会計監査法人との連携

会計監査人による会計監査について、有効な監査実施の観点から、会計監査人と監査方法、内容等について意見交換を行い、連携を図っております。

#### ④保険金支払実務に関する体系的な監査手法の確立(監督指針)

保険金支払管理態勢の整備状況に基づく監査役監査の観点から、監査計画の(6)課・支社業務監査項目に保険金支払いに関する適正性監査を追加し、内部監査部との連携による監査を実施いたします。引き続き、昨年度実施いたしました「保険金支払管理態勢の改善・整備に関する自己点検チェックシート」に基づく自己点検結果についての(常勤)監査役の監査ヒアリングを実施いたしました。

※平成20年12月以降、保険金支払管理部門への内部監査部の監査実施時期と併せ、実施いたしました。

## III. 経営管理態勢の強化

### 1. 事務リスク・システムリスク管理委員会の開催

平成21年1月から毎月定例と臨時を含め7回委員会を開催いたしました。

委員会においては、事務ミスに関する事項および新システム開発に関する事項等、事務ミス・システム障害等につき、統括部署より定期的に報告させ、進捗状況の管理・フォローを行い、常務会および取締役会へ適宜報告を行っております。

## 2. お客様の声に対する経営管理態勢（ガバナンス）の整備

### （1）お客様の声対応検討委員会の開催（お客さまの声対応検討委員会（平成20年12月5日）～名称変更）

平成20年8月より、保険金支払管理検討委員会事務局および保険募集管理検討委員会事務局もオブザーブ出席し、前月に申立られたお客さまの声の適切な対応確認、再発防止の必要性の検討を行い、必要に応じて、各々の委員会（お客さまの声対応検討委員会、保険金管理検討委員会および保険募集管理検討委員会）で、全社的な再発防止施策（案）等の検討を行い、経営品質向上委員会へ提案・常務会への審議を行っております。

また、社内決定した全社的な再発防止策および施策実施終了の施策について、各々の委員会において進捗管理・検証を行い、経営品質向上委員会等へ報告を行っております。

### （2）保険金支払管理検討委員会の開催

平成21年1月から平成21年6月までに6回の保険金支払管理検討委員会を開催し、「保険金支払管理態勢に関する基本方針」（平成19年11月27日制定）に基づき、適時・適切な保険金支払の確保、「お客さまの声」に基づく損害調査業務の改善実施等、経営品質を高めていくための取り組みをすすめております。

### （3）保険募集管理検討委員会の開催

不適切な保険募集を未然に防ぎ法令等を遵守した適切な営業活動を確保し、契約者の利便性の改善・サービスの向上を図るために設置いたしました「保険募集管理検討委員会」については、お客さま視点に立ち経営品質を高めていくことを目的として運営しております。

本委員会は、平成19年10月30日に制定いたしました「保険募集管理態勢に係る基本方針」に基づき保険募集管理全般について検討しており、平成21年1月から平成21年6月までに定例開催および臨時開催を含め7回開催いたしました。

## IV. 業務運営態勢の整備・改善および適切な業務運営を行うための役職員の資質の向上

### 1. 社内規程等の整備状況の点検・改善

#### （1）社内規程等の整備状況の点検・改善

##### ①業務マニュアルについて

平成21年2月、業務マニュアルの点検・見直しを各部署に指示し、事務ミス等の防止に努めております。

### 2. 業務の進め方の見直し

#### （1）業務フローにおけるチェック機能の発揮による正確性の確保

決算期には「業務プロセス点検シート」の活用と提出を求めることで各部署に注意喚起を行い、担当部署においても点検漏れがないよう徹底して確認する態勢としております。各部署においても「業務プロセス点検シート」に記載漏れがないよう、決算業務マニュアルに則って、二重チェックを実施するよう各課員の意思の統一を図っております。

また、事務リスク・システムリスク管理委員会の年間計画へ「業務プロセス点検シート」の活用状況を報告することを盛り込んでおり、報告態勢を明確にしております。

### 3. 役職員の資質の向上

#### (1) 社員研修等を通じた資質の向上

##### ①適切な社内報告態勢を確保するための施策

##### イ. 担当役員による部門ミーティングの実施

平成20年11月12日、平成20年度の第3四半期担当役員による部門ミーティングを12月30日までに実施し、平成21年1月9日までに議事録を提出するよう指示いたしました。

部門ミーティングを通して、担当役員が把握した各部門の抱える課題・問題点のうち、経営上の重要事項について、適宜常務会等に報告され、迅速かつ適切な経営判断に結び付ける態勢の確立を目指しております。

#### (2) 人事制度等の見直し

##### ①管理職登用制度の見直しの検討

管理職登用制度の改定に基づき、職能等級規定（昇格基準）の改定を全社に周知し、併せて平成20年度の通信教育募集において、5等級の必修コースのうち「マネジメント」「業務運営」「目標管理」の履修が管理職昇格要件となる旨、周知を図ってまいりました。

平成21年度の昇進・昇格人事においては、改定した管理職登用制度により昇格者を決定しております。

### V. 内部監査態勢の整備・改善

#### 1. 監査機能の充実

##### (1) 監査手法の見直し実行

##### ①監査チェックシートの見直し

これまでの監査で実施してきた監査項目は、各課・支社が行う「自主点検リスト」で実施させ、内部監査部は新しい「監査チェックシート」を導入し、社内全ての部署で社内監査を実施いたしました。また、「監査チェックシート」の見直しが必要な部署は、その都度見直しを行ってまいりました。

しかしながら、今回の金融庁立入検査において、被監査部署で同じ指摘が繰り返り発生していること、また、「監査チェックシート」において監査結果に対する評価基準が明確化されておらず、評価の根拠が内部監査部の主観となり同様の事象に対して異なる評価結果が見られるとの指摘を受けていることから、今後、「監査チェックシート」の見直しを行ってまいります。

##### ②自己点検制度の導入

平成19年4月から、これまで内部監査部が行ってきた内部監査の項目を、各部署が自ら点検していく「自己点検シート」として導入いたしました。

平成20年7月1日の組織変更の際、子会社を含め、全ての課・支社（36部署）へ新体制における業務遂行に則した「自己点検シート」の見直しを指示し、再作成を行いました。

これまで内部監査部は、「自己点検シート」の導入、その後の見直し等を実施しましたが、内部監査業務の独立性に鑑み、平成20年12月から、「自己点検シート」「コンプライアンスチェックリスト」「リスク管理チェックリスト」の3つを包含して「自主点検リスト」と名称を変え、実施状況等の管理機能をコンプライアンス推進課へ業務移管を行いました。よって、内部監査部としては当初の目的は果たしたものであるとして、今後は、内部監査部として、各部署が評価した「自主点検リスト」が実態を反映したものであるかの検証を強化してまいります。

##### ③システム監査の導入

平成19年7月、社外の専門機関である「新日本監査法人（現新日本有限責任監査法人）システム部」

を活用し、当社の「システム監査」を実施いたしました。結果、当該監査法人より様々な指摘事項があり、該当する各部署に対し検討・改善報告を求め、常務会等へも報告を行ってまいりました。

さらに、システム運用管理課では「システム監査」での指摘事項に対する改善対応策の一つとして、「システムリスクの洗い出し・評価」について外部専門機関であるコンサルタント会社（㈱アシスト）へ委託して平成 20 年 7 月からリスク評価活動を実施しております。当社システム部門において、評価等のとりまとめを行い、平成 21 年 6 月の常務会へ報告を行っております。

内部監査部では、この「新日本監査法人（現新日本有限責任監査法人）システム部」の指摘事項および平成 21 年の金融庁立入検査のフォローアップを中心に、平成 21 年 5 月 12 日～15 日で監査を行いました。

## **(2) 監査頻度の向上**

平成 19 年度から管理部門の 21 部署（平成 20 年 7 月の機構改革に伴い 23 部署）と各リスク管理委員会および関連子会社の内部監査を、1 年周期で実施（従来は管理部門は 3 年周期）し、監査頻度を向上させてまいりました。平成 20 年度も同様の計画で実施し、平成 21 年度についても、リスクベースアプローチを念頭に置き、全部署 1 年周期での監査を実施してまいります。

## **VI. 法令等遵守態勢の整備・改善**

### **1. コンプライアンス・プログラムの推進**

コンプライアンス・プログラムの実施状況については、四半期毎に、コンプライアンス委員会、常務会および取締役会へ報告後、コンプライアンス通知にて社内公表を行っております。特に、前年度から、従業員のセンシティブィティ（感受性・鋭敏性等）の向上を図るため、公表を行っているコンプライアンス・プログラム実施状況報告に各部署の勉強会で出された「課員の気づきや意見・業務上の効果・今後の課題など」を記載させ、組織的な問題認識の共有化を図っております。

平成 20 年度第 4 四半期のコンプライアンス・プログラム実施状況報告については、4 月開催のコンプライアンス委員会、常務会および取締役会に報告がなされております。今年度も、昨年度に発生した不祥事件の再発防止策を徹底するため、取組みを強化してまいります。

#### **(1) コンプライアンス相談・強化月間（問題発掘）**

平成 20 年度第 4 四半期のコンプライアンス推進強化月間においては、自動車保険フリート契約の適正化をテーマとして掲げ、取り組んでおります。

具体的には、平成 21 年 1 月に、業務部業務課において、全営業店の担当者を対象とした「自動車保険フリート契約の適正化」に向けた取組趣旨および取組方法について説明会を実施し、その後、全営業店において「車検証等の確認資料の保管無し」や「他社混入」等の不適正な契約の有無の一斉点検を進めております。一斉点検終了後、コンプライアンス部門において当該点検結果の検証等を行っていく予定であります。

また、平成 21 年度第 1 四半期のコンプライアンス推進強化月間においては、代理店登録不備事項の適正化を図ることを目的として、コンプライアンス推進課と募集制度課が連携して、代理店登録事項の適正化、無登録・無届募集の撲滅に向けて取り組んでおります。

#### **(2) コンプライアンス相談窓口（常設）**

常設のコンプライアンス相談窓口の活用呼びかけについて、特に毎週水曜日を法律相談の日と位置づけ、社内通知で呼びかけを行っております。法律相談のあった案件については、コンプライアンス相談受付簿を設け、進捗管理を行っております。（平成 19 年度受付件数 44 件、平成 20 年度受付件数 25 件）

### 3. コンプライアンス・チェックシート（リスト）の見直し

#### (1) コンプライアンス・チェックシート（リスト）の充実・標準化

平成20年12月から、合理的、かつ、実効性のあるコンプライアンス・チェック態勢を確立するため、各部署におけるコンプライアンスの遵守状況の確認（年に1度）を行うチェックリストを「自己点検シート」に織り込んで、毎月・半期ごとに各部署単位で自己点検を行う態勢といたしました。名称を「自主点検リスト」に改め、各部署におけるセルフ・チェックを実施し、実施状況をコンプライアンス推進課で取りまとめた後に、コンプライアンス通知にて、社内公表を行っております。

以 上