

## 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 5 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

「取締役業務目標規程」に則り設定した常勤取締役（会長および社長を除く）の業務目標について、平成 21 年 1 月開催予定の「指名・報酬委員会」において、進捗状況を確認いたします。（予定）

##### (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の役割・機能の発揮

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。

コンプライアンス委員会は、実効性のあるコンプライアンスの推進に向け、毎月定例開催し、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、検討しております。

#### 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

本年 7 月から 12 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、会社法等に関する研修（1 回）、業務運営に関する研修（2 回）、保険業法等に関する研修（2 回）、お客様満足に関する研修（1 回）、コンプライアンス・リスク管理に関する研修（1 回）を実施し、役職員のコンプライアンス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が意見交換し、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。引き続き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) 監査役補助人による監査役監査業務支援（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、態勢の強化を図るとともに監査役業務の補完に努めております。

### (2) 監査役業務の見直し

#### ①内部統制システムの構築・運用に関する監視・検証

平成20年7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、内部統制システムの構築・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20年6月27日に就任した新任取締役3名に対して、「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を実施いたしました。

その他の業務執行取締役については、内部統制システム監査（監査役ヒアリング）において聴取する態勢としております。

#### 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「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す。

また、平成20年12月12日開催の「保険金支払管理検討委員会」に監査役室長が出席し、業務改善命令（金監第3276号）の改善状況について次のとおり確認いたしました。

#### ○経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

支払管理態勢の整備、損害サービスに関する業務品質の向上等に経営が関与する態勢の整備が図られ

ており、改善計画の進捗が図られていること。

○お客様に対する説明態勢の見直し・整備

パンフレットへの費用保険金等の説明、事故受付時における費用保険金案内ハガキ等の対応がなされており、改善計画の進捗が図られていること。

○商品開発態勢の見直し・整備

商品開発検討委員会が定期的開催され、商品販売・改定における関連部門の連携が構築され、改善計画の進捗が図られていること。

○支払管理態勢の検証・見直し

保険種目の組み合わせにおける支払漏れチェックについて、システム対応の遅れがあるものの、費用保険金等のシステムチェック、支払部門における支払漏れのチェック態勢、支払管理部門における事後検証等の態勢は整備されており、改善計画の進捗が図られていること。

### 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

毎月1回の定例開催に加え、必要に応じて臨時開催しており、平成20年7月から平成20年12月までに11回開催いたしました。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

お客様の声対応検討委員会では、お客様から寄せられた声に対して案件毎に要因分析を行い、早急に全社的に取り組むべき案件については、再発防止策を策定し、経営品質向上委員会へ付議、常務会審議（取締役会報告）を経て、全社へ周知徹底を図っております。さらに、四半期毎に発生要因の集計・分析を行い、全社的な再発防止策（案）の策定を行っております。

平成20年8月より、保険金支払管理検討委員会事務局、保険募集管理検討委員会事務局および再発防止の検討が必要な案件の関連部署を含めた委員会を開催し、各案件の適切な対応の確認、迅速な再発防止策の検討・実施ができる運営を行っております。

また、社内決定した全社的な再発防止策の進捗管理、施策実施終了後の検証も、各々の委員会において主体性を持って管理する態勢整備を行い、その検証結果についても四半期ごとに経営品質向上委員会、常務会および取締役会へ報告しております。

##### (2) 保険金支払管理検討委員会の開催

平成20年6月から平成20年12月までに7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、「お客様の声」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進めております。

##### (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、お客様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」に基づき諸課題について対応しております。開催にあたっては、毎月1回の定例開催に加え、必要に応じて臨

時開催しており、平成19年2月から平成20年6月までに21回、平成20年7月から12月までに10回開催いたしました。

なお、保険募集管理検討委員会においては、代理店の委託・登録、代理店制度、保険契約の適正化および「お客様の声」の対応等について審議しております。

#### 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19年2月に策定した「業務マニュアル作成ガイドライン」に沿って、年1回業務マニュアルの見直しを行っております。平成19年度決算業務を行うにあたっては、業務の正確性や効率性が確保でき、作成した資料がわかりやすい内容となっているか業務マニュアルとの整合が図られているか等の点検を実施いたしました。

##### 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

通常の資料作成および平成20年10月に行った中間決算業務において、作成した資料の正確性を確保するために、資料作成担当者が「業務プロセス点検シート」に基づいて作業手順ごとに点検したうえで、管理監督職によるダブルチェックを実行しております。「業務プロセス点検シート」を活用することで記載ミス等の発生を未然に防ぐ態勢を確保しております。

##### 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. 担当者業務の進捗管理の強化

平成19年3月より管理職が重要業務について、担当者の業務の進捗・課題を把握し、適時・適切な指導・助言を行うため、担当者業務の進捗管理表等を用いて管理強化を図っております。

その実施については、「進捗状況報告書」の提出により確認しております。

###### (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っております。

現在、管理職候補となる5等級社員が、当該通信教育を受講しており、その履修状況を踏まえ、平成21年度の昇格者を決定してまいります。

#### V. 内部監査態勢の整備・改善

##### 1. 監査機能の充実

## (1) 監査手法の見直しと実行

### 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「自己点検シート」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してまいりました。

また、監査機能の充実を図る観点から平成20年7月より、被監査部署への入検前に内部監査部員で事前に審査会を開催し、「個別監査計画書」を作成しております。監査終了後においても審査会を開催し「重点指摘事項」とするものを選定する等、検査役の問題意識・視点の統一を図る見直し等を実施しております。

更に、被監査部署からの改善報告を受領した際にも、適切な回答か、フォローの軽重を内部監査部員で確認するための審査会を開催しております。

### ②自己点検制度の導入

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。

平成20年12月より、「自己点検シート」の実施状況等の管理機能を内部監査部からコンプライアンス推進課へ業務移管を行い、より効果的な点検を目指し取り組んでおります。

### ③システム監査の導入

社外の専門機関を活用し、当社の「システム監査」を実施した結果、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」における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。

## (2) 監査頻度の向上

3年周期で実施しておりました管理部門の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、平成19年度より1年周期で実施し監査頻度を向上させてまいりました。平成20年度も計画どおり管理部門・各リスク管理委員会に対して年1回の頻度で監査を実施しております。

なお、今後につきましては、監査深度を確保すべく改善状況のフォロー等を強化していくことを検討してまいります。

## 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・プログラム第1四半期の実施状況につき、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もあわせて行っております。特に、今年度から、役職員のセンシティブティ（感受性・鋭敏性等）の向上を図るため、社内通知にて、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も出された「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。

#### (1) コンプライアンス相談・強化月間（問題発掘）

「お客様の声」、「お客様アンケート」から発覚した不祥事件（無届募集）に関連して、再発防止策を徹底するため、平成20年5月から7月上旬までのコンプライアンス推進強化月間（5月から7月）において、無登録・無届募集の根絶に向けて、営業店における代理店登録事項の確認を行いました。また、営業店における代理店登録事項確認調査の適切性を担保するために、7月下旬から8月上旬にかけて、コンプライアンス推進課にて、サンプル調査を行っており、不備事項は、改善させております。サンプ

ル調査の結果を踏まえ、不備事項の再発防止に向けて、10月～11月に、募集制度課が営業課・支社を訪問し、勉強会において、注意喚起を行いました。

引き続き、コンプライアンス案件の掘り起こしや社員のセンシティブティ（感受性・鋭敏性等）の高揚を図ることなどを目的として、お客様の声から、コンプライアンスに関して問題性の高い案件を対象として、個別に、コンプライアンス推進課より各担当部署へ「コンプライアンス確認書」を用いて、当該案件の内容や再発防止策等を確認してまいります。

## **(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の呼びかけについて、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9月現在12件）

## **2. コンプライアンス・チェックシートの見直し**

### **(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**

コンプライアンス・チェックリストによるコンプライアンス・チェック態勢の見直しを図りました。平成20年12月から、合理的、かつ、実効性のある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および事務リスクのチェックリストを、内部監査部が自己点検の際に活用している「自主点検シート」に織り込み、月例・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。

以 上