

2008年10月14日

各位

大同火災海上保険株式会社

付随的な保険金の支払い漏れに係る業務改善計画の実施状況について

大同火災海上保険株式会社(社長 照屋 侑)は、付随的な保険金の支払漏れに関して、お客さまの信頼回復に向け、「業務改善計画」を策定し、再発防止に取り組んでおります。「業務改善計画」の取り組み状況につきまして、ご報告いたします。

#### 1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

付随的な保険金の支払漏れが生じないよう適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢の整備

保険金支払管理体制の整備

保険金支払いの適切性のチェック機能を強化することを目的として、保険金支払管理部門を設置し、同部門から保険金支払いの適切性の検証結果を経営陣へ報告する態勢を整備いたしました。

また、保険金支払管理部門によるチェック機能の運用状況について、内部監査部において検証を行い、経営陣へ報告を行う態勢としております。

保険金支払管理検討委員会の設置

お客さまの視点に立った適正な損害調査業務運営の検証、不適切な不払い事案が発生していないか検証することを目的に「保険金支払管理検討委員会」を設置しました。また、保険金支払いの適正な業務運営の観点から「保険金支払管理態勢の構築に係る方針」を策定しました。

#### 2. お客さまへの説明態勢の見直し・整備

パンフレット等を見直し

ご契約の際、お客さまへの説明資料として使用しているパンフレットについて、付随的な保険金の記載が不十分なパンフレットの改訂を行いました。

お客さまへ保険金請求をご案内する帳票の見直し

お客さまが保険金請求を行う際、お客さまの保険契約に基づき、どのような費

用保険金をご請求可能であることを確認できる「付随的な保険金等の案内文書」を作成しました。

### 3. 商品開発態勢の見直し・整備

保険金の支払い漏れを生じさせることのないよう、商品発売および改定前において、商品販売態勢、保険金支払態勢等について、関連部門が協議する機関として「商品開発検討委員会」を設置し、商品発売および改定前の社内態勢の整備状況等を経営陣へ報告する態勢を整備しました。

### 4. 保険金支払管理態勢の検証・見直し

#### 保険金支払事務工程の見直し

保険金の支払い漏れをチェックするための「チェックシート」を作成し、事故の初期対応および保険金支払い時において当該チェックシートにより、保険金の支払い漏れを点検する態勢を整備しました。

#### システムチェックの機能強化

お客さまのご契約内容に基づき、事故受付の際、お支払い可能な付随的な保険金については、支払要否の確認を行わないと、次の業務ステップへ進むことがないよう、保険金の支払漏れ防止のシステムチェック機能の強化を図りました。

#### 教育・研修の見直し

事故受付から保険金支払いまでの業務フローにおける各業務の担当部門を対象に保険金の支払い漏れ事例に基づき、損害査定上の注意点、適正な約款解釈等に関する研修を定期的実施しております。

### 5. お客さまからのご照会への対応

お客さまから過去の保険金支払い漏れに係るご照会を頂いた場合、速やかに対応が可能な態勢の整備、ならびに過去の保険金に支払い漏れについて検証可能な態勢の整備を行いました。