

各位

大同火災海上保険株式会社

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 宮良 直人）は、2006年12月25日付で金融庁に提出した業務改善計画に従い、具体的な改善策を実施しておりますが、このたび、第2回の業務改善計画実施の状況報告を金融庁に提出いたしました。その主な内容は以下のとおりです。

・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**

6月28日開催の第36期定時株主総会において、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（このうち1名は本年3月よりコンプライアンス委員会の委員長に就任しております。）を社外取締役として選任いたします。これにより、取締役への牽制機能および提言機能が十分発揮される適正なガバナンス態勢の構築を目指してまいります。併せて、取締役の選任および報酬について「社外の目」による透明性、公平性の確保を図ることを目的として社外委員を半数以上とする指名・報酬委員会を設置し、取締役会に対して取締役の選任および報酬に係る意見具申を行います。

（2）コンプライアンス委員会の改善・強化

コンプライアンス委員会は、3月より社外から招聘した委員長、副委員長が出席し、実効性のあるコンプライアンスの推進に向け、新たな体制による委員会活動を行っております。

これまで新体制で3回委員会が開催されており、社外委員からは、代理店の代印代筆行為に係る調査に関して「調査の対象が限定的すぎる。対象を拡げて行うべきである。代理店に手渡す文書に弊社の取り組みを明確に記載願う。」、「説明文書では、代印代筆行為の重大性を明示すべきである。」等の問題指摘があり、これを受けて、調査の対象範囲を当初案より拡げ、代理店向け説明文書の見直しも行いました。今後も引き続き、実効性の観点から委員会の機能発揮に取り組んでまいります。

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

今年度のコンプライアンス・プログラムは、従来の内容を大幅に見直し、『会社法等に関する研修』、『業務運営に関する研修』、『保険業法等に関する研修』、『お客様満足に関する研修』および『コンプライアンス・リスク管理に関する研修』等の研修を追加いたしました。研修内容の理解度測定として、研修内容の重点項目を中心とした理解度テストの実施、あるいは、研修後の受講報告書（学習内容の要点を記載）の提出により受講者の理解度を把握して、理解が不十分であると認められた項目については、次回の研修内容の項目に加える等理解の促進・理解度のレベルアップを図っていくことといたしました。

・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**

6月28日開催の第36期定時株主総会において、監査役を現行の3名体制から4名体制に変更して、監査役の牽制機能発揮のための態勢強化を図る予定です。4名の監査役は、常勤監査役1名、社外監査役として、会社法、労働法および民事訴訟法等企業経営に関する法令を専門とする学識経験者1名および県内金融機関より2名を選任する予定となっております。

（2）代表取締役へのヒアリングの定例化

監査態勢の強化を図ることを目的として、代表取締役の経営方針、会社の抱える課題および認識すべきリスク等について、定期的に代表取締役との意見交換を行うことといたしました。具体的な改善事例としては、再保険の手配遅延に係る再発防止策の実施に繋がる等当社ガバナンスの強化が図られております。

（3）監査役会の定例化と監査役間の情報の共有化

監査役会の開催は、2か月に1回、1時間程度を定例とし、併せて社外監査役の出席を確保するため年間の監査役会の日程表を作成いたしました。また、監査役会に欠席した監査役に対しては別途時間を設定し説明することにより、業務監査の情報に関する監査役間の共有化を図っております。

2. 監査態勢の再構築

(1) 監査役補助人の配置

監査役・監査役会の事務局を担う監査役補助人を4月1日付けで配置し、監査役が本来業務に専念できる態勢といたしました。

(2) 監査業務の調査・研究し、監査役業務の見直しを図ります。

会社法施行に伴い、より監査役機能の発揮を求められ、さらに保険業法等を踏まえた実効性のある監査業務を実施する必要性から、損保業界各社との情報交換や日本監査役協会の研修等を活用するなど、調査・研究を行い、『内部統制システムの構築・運用に関する監視・検証』、『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』の実施等の監査業務の見直しを図りました。

・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

事務リスク・システムリスク管理委員会においては、各部署において実施している各種業務マニュアルの策定・整備見直しの進捗状況について管理・フォローを実施しております。

また、当管理委員会においては、システムリスク（コンピュータの誤作動等による事務処理の停止）の発生防止策の一環として、システム部門からシステム障害発生状況およびホスト開発の進捗状況を定期的に報告させ、障害発生原因と再発防止策について論議を深め、常務会・取締役等へ迅速に報告いたしました。

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

苦情相談処理検討委員会においては、苦情等の定義をより広く捉えるため、委員会の名称を「お客様の声対応検討委員会」へ改称し、合わせて規程名等の整備も行いました。当検討委員会においては、「お客様の声」に対する弊社の取り組み方針と対応態勢、過去3年間の受付件数および具体的な事例に関する社外への公表方法について論議し、経営品質向上委員会の審議を経て、常務会、取締役会へ報告いたしました。

(2) 保険金支払管理検討委員会の開催

事故受付から保険金支払に至るプロセスにおいて、お客様の声やお客様アンケート等を反映する等お客様の視点に立って適切に損害調査業務が運営されているかを検証してまいります。

当委員会は、4月18日に開催された第2回経営品質向上委員会の指摘により、不適切な不払い事案の調査・検討のみならず、お客様の視点に立った保険金支払サービスの実現に向けて損害調査業務の改善策を検討していくことといたしました。

(3) 保険募集管理検討委員会の開催

保険募集管理検討委員会においては、「保険会社向けの総合的な監督指針」等に則した募集態勢の整備および「意向確認書面」制度導入に伴う対応等当社の抱える課題について、検討を行っております。「意向確認書面」制度導入に伴う対応では、当検討委員会における論議に基づき、実効性のある仕組みを定着させるために、営業店におけるチェック態勢を強化することとなりました。

また、「火災保険の適正な募集態勢にかかる点検状況」等を踏まえて、代理店向け教材として、新たにテキストを作成するとともに、「代理店向け研修会」および「確認テスト」の実施により、代理店の資質の向上を図ることといたしました。今後も、経営品質を高めていくためには、代理店の資質の向上が重要であることから、社内に「募集人の資質向上に向けたワーキンググループ」を設置することを検討しております。

・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

社内規程の整備状況の点検を踏まえて、92件(5月31現在)の社内規程を新規作成および見直しをいたしま

した。

また、適切な業務運営の確保を図るため、社内の業務マニュアルについて、緊急的対応を要するマニュアル384件(3月31日までに作成)以外に合計で1,163件(5月31日現在)のマニュアルの策定・見直しを実施いたしました。今後、作成された「業務マニュアル」が本年1月に定めた「業務マニュアル作成ガイドライン」に基づいた内容となっているか点検を行うとともに、内部監査部においてもサンプリング調査を行い、マニュアルの標準化・統一化が図られているか検証を行います。

2. 業務の進め方の見直し

(1) 事務リスクの低減に向けた機械化

重要度が高く、ミスが発生し易い業務について「システム化対象業務」を抽出し、計画書に基づいてシステム化対象業務の開発に着手しております。一部の業務開発につきましては、稼働時期を前倒しに実施する等早急な構築に取り組んでおります。機械化されていない業務および時間を要する業務については、管理職および関連部署相互において、業務フロー上の作業項目毎の重要度・難易度を踏まえて、「業務プロセス点検シート」を活用して十分なチェックを行い、正確性を確保することとしております。

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

平成19年度の社員研修については、業務処理の統一性および正確性を確保する観点から、部門別、階層別それぞれの研修内容をより実務に即した内容に見直すなど、適切な業務運営を行うための役職員の資質の向上に努めております。

(2) 人事制度等の見直し

コンプライアンスの遵守・業務運営(遂行)に対する意識の高揚を図ることを目的に、人事考課へこれらの項目を追加、見直しました。具体的にはコンプライアンスの遵守・業務運営(遂行)において著しく不適切な取扱いがあった場合、人事考課および賃金へ反映することいたしました。

. 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

監査チェックシートの見直し

5月より実施している営業部門の内部監査は、業務の適正性を含む業務運営態勢をチェックする「営業課・支社長監査時ヒアリングシート」および現金残高確認等の重要物をチェックする「営業課・支社監査時確認シート」に基づいて行っております。また、不適事項の発生原因の究明を目的とするヒアリング中心の内部監査に変更したことにより、より問題解決や原因追求を目指した内部監査を実施しております。

自己点検制度の導入

4月より導入した「月例自己点検シート」による自己点検を全部署において実施し、各担当部長を通じて内部監査部へ報告されております。

自己点検を統一的に行うことにより、各部署における職務が明確になり、さらに管理すべき項目についても明確化が図られました。これによって、各部署では、不備・不適事項や未処理事案をタイムリーに把握することができ、また、検印漏れ、規程やルールが適切に守られなかったために発生する事務ミス等は、毎月の各課・支社の自己点検によって自主的な改善が促されております。

システム監査の導入

4月27日、より専門性の高いシステム監査態勢の構築および実施を目指し、監査法人との間で、システムリスク管理態勢の監査に関する業務委託契約を締結いたしました。7月5日から7月11日にかけて、監査法人によるシステム監査に関する「実査」を受ける予定となっております。

(2) 監査頻度の向上

平成 19 年度の内部監査計画書の監査日程に基づき、全ての部署において年 1 回の内部監査を実施することとしており、現在スケジュール通りの内部監査を実施しております。従って、管理部門(21 部署)・各委員会(8 委員会)・関連子会社(1 社)については、昨年度までの 3 年周期と比較して大幅に監査頻度の向上が図られております。

2. 支援機能の充実

4 月より導入、実施している自己点検シートを活用した自己点検制度や内部監査部長が行う監査時以外のヒアリングおよび社内監査等を通して、各部署が抱える問題点の把握に努めてきました。今後、継続的に自己点検を実施することにより、ミスの発生しやすい項目や不備不適事項について内部監査部が分析・検討し、これを実効性ある内部監査および各部署に対するアドバイスに活かしていくこととしております。

3. レポート機能の強化

これまでの監査時における内部監査結果報告に加え、経営に重大な影響があると思われる不備・不適事項、自己点検シートや内部監査部長が行う監査時以外の課・支社長ヒアリング等を通じて得た経営に重大な影響があると思われる情報についても、速やかに常務会・取締役会等に報告する態勢にいたしました。今後も継続して実効性あるものとなるよう実施いたします。

. 法令等遵守態勢の整備・改善

1. コンプライアンス・プログラムの見直し

平成 19 年 1 月から 3 月にかけてコンプライアンス推進強化月間を設けて実施した代印代筆行為の防止策については、取り組みが不十分であったため、再度、コンプライアンス・プログラムにおいて、コンプライアンス推進強化月間(5 月・6 月)を設定し、再発防止に向けて取り組みいたしました。

また、毎週水曜日を法律相談の日として定め、コンプライアンス推進課を相談窓口として、役職員へ相談窓口の活用を呼びかけております。5 月 23 日現在、17 件の相談があり、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」により管理し、法律上疑義ある案件については、顧問弁護士等にも確認を行いながら解決を図り、コンプライアンス違反の未然防止に努めております。

以 上