

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3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

社外取締役の選任

平成19年6月28日開催の第36期定時株主総会において、会社法、労働法及び民事訴訟法等の法令を専門とする弁護士2名（そのうち1名はコンプライアンス委員会の委員長に就任）を社外取締役として選任いたしました。3名の社外監査役も含め、計5名の社外役員が取締役会へ出席しております。

これまで、社外役員からは、取締役会において、代理店育成方針等の明確化に関する提言やシステム開発委託先に対するプロジェクト運営改善策の提出要請等数多くの指摘・意見が出されており、社内の業務運営態勢の改善等に結びついております。

指名・報酬委員会の開催

平成19年6月28日開催の第36期定時株主総会終了後の取締役会において、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する「指名・報酬委員会」の設置について決議いたしました。

平成19年12月18日に第1回指名・報酬委員会を開催し、「取締役報酬規程」について審議を行いました。その審議結果を平成19年12月25日開催の常務会・取締役会へ具申し、委員会審議結果の通り決定いたしました。また、平成19年12月18日および同月25日の当委員会において、「取締役候補者選任基準」、「取締役解任議案付議基準」、「取締役業務目標規程」および「取締役業績評価規程」について審議を行い、制定を決定いたしました。

(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。

平成19年7月12日開催のコンプライアンス委員会において、消費者団体の代表である副委員長から、お客様から寄せられた声の対応として、保険証券の早期作成・送付等について改善指示がありました。

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月以降、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（1回）、コンプライアンス・リスク管理に関する研修（3回）を実施して、役職員のコンプライアンス意識の向上等に努めております。

・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) 代表取締役へのヒアリングの定例化

監査役及び監査役会は、監査役の仕事である「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、代表取締役社長と定期的に会合を持つこととし、平成19年2月1日から12月まで延べ10回にわたり開催いたしました。

代表取締役とのヒアリングにおいては、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が出され、課題・問題点に対する相互認識を深めております。

(3) 監査役会の定例化と監査役間の情報の共有化

監査役会については、隔月開催しておりますが、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、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

監査役補助人は、保険金支払管理検討委員会等の社内委員会及び課長会に出席するとともに、当該委員会等の審議内容について、監査役及び監査役会で報告を行い、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

内部統制システムの構築・運用に関する監視・検証

平成19年9月25日開催の第89回監査役会において、「内部統制システムに係る監査の実施基準」を制定いたしました。

また、平成19年11月6日に、同基準を社内へ周知することを目的として、学識経験者の社外監査役を講師として『(役員・管理職向け)内部統制システムに係る監査の実施基準についての研修会』を実施しました。その結果、各種のツールの作成や監査活動による内部統制システム構築及び運用態勢の整備について、役職員への意識付けを図ることができました。

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

各取締役(常勤)との意見交換会を行い、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ついて、監査聴取を行いました。

会計監査法人との連携

監査役は会計監査については第二義的責務を負う立場にあることから会計監査人との密接な連携が必要であるとの認識のもと、連携に取り組んできました。また、内部監査、監査役監査、会計監査人監査の三者による監査の連携を図ることを目的として、三様監査懇談会を実施し、幅広い意見交換を行いました。

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)

保険金支払管理部署(損害サービス部査定業務課)に対し、「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」に基づく自己監査に基づき、常勤監査役の監査ヒアリングを実施し、現状の問題点を確認しました。また、内部監査部による「付随的な保険金支払漏れについての業務改善計画」の自己評価に対する2次チェック及び「平成17年7月以降の付随的保険金支払漏れ調査及び進捗状況」の特別監査講評に立会い、監査役の立場からの質問・意見を述べております。

・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、日常の業務遂行における事務リスク(事務の不備・不正)の発生を未然に回避するため、社内規程および業務マニュアルの策定や整備見直し状況について、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、常務会や取締役会へ適宜報告しております。

2. 経営リスク管理委員会の開催

平成19年9月13日開催の第101回経営リスク管理委員会において、経営リスクの一つであるグループ会社のリスクの管理を適切に行い、グループ全体の経営の効率性・健全性を確保することを目的とする「グループ会社管理規程(案)」について審議し、9月25日開催の常務会、取締役会を経て決定いたしました。

3. 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

お客様から寄せられた声に対しては、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り、施策に取り組んでおります。さらに、四半期毎に発生要因を集計・分析を行い、全社的な再発防止策（案）の策定を行い、全社へ周知徹底を図るとともに、各施策に取り組んでおります。

また、代理店向けに「お客様の声事例集」および「お客様の声便り」を作成・配布しております。

(2) 保険金支払管理検討委員会の開催

平成19年2月から平成19年11月までに10回の保険金支払管理検討委員会を開催し、商品開発部門、業務部門、コンプライアンス部門、システム部門、営業部門等の関連部門の委員により不払事案を対象に免責・無責判断の適正性の検証を行っております。審議結果について経営品質向上委員会へ報告しております。

また、本委員会において審議した事案で、医学的・法的に高度な判断を要する事案につきましては、保険金支払審査会（社外より医師、弁護士等を招聘して平成19年10月9日発足）において審査する態勢を整備しております。

(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では、募集管理態勢に係る弊社に対する「お客様の声」への対応及び再発防止策について、お客様の視点に立って適切に実施されているか検証を行っております。特に「お客様の声」が多く寄せられている「保険証券の早期発送」については、本委員会の下部機関として立ち上げたワーキンググループにおいて、申込書の記入不備の多い項目を代理店へフィードバックすることによる指導態勢の構築、申込書チェックのポイントを習得するために社内トレーナー制度を活用した営業社員の事務処理部門への研修等を実施しました。保険証券の早期発送については、保険契約締結より20日以内（実営業日数16日及び休業日4日含む）にお客様にお届けすることを目標に施策を実行してまいります。

・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

(1) 社内規程等の整備状況の点検・改善

社内規程について

前回報告以降にも社内規程の適宜見直しを行い整備しました。

これまで新規作成および見直しした社内規程を遵守させる観点から、今後、必要な時にいつでも閲覧できるようにデータベース化を進めていきます。

業務マニュアルについて

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の新規作成や見直しを行いました。

これまで新規作成や見直しした業務マニュアルを、正確性や「使い易さ」の観点からの検証として、本年10月にアンケートを実施し、172名の社員から回答を得ました。同アンケートを集約した結果、「マニュアルを活用することにより正確性が確保された」とマニュアルの作成効果の意見もありましたが、業務マニュアルの作成ガイドラインの内容がわかりにくいとの改善要望も寄せられております。

更に業務の正確性を確保するためにこれまでの業務のやり方、わかり易い業務マニュアルへの改良を来年3月末までに実施するとともに、業務マニュアルのデータベース化を進めていくこととしております。

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

事務フローに基づいてミスが出やすいプロセスについては、管理職・監督職において、着実にチェック作業の指示（他の成果物との整合性チェック、PCにおけるロジックチェック等）を行い、また、その実行を確認しております。

各部署の業務プロセス点検シートの活用状況については、事務リスク・システムリスク委員会に報告して、状況把握を行っております。

3. 役職員の資質の向上

(1) 社内トレーニー制度の実施

部門・部署・社員間の適切な連携・コミュニケーションを適切に行うことを目的として社員を一定期間、他部門へ派遣する「社内トレーニー制度」を実施し、部門間の連携が密になるなどの効果が確認されております。

(2) 管理職登用制度の見直し

管理職候補者に対して、「マネジメント」「業務運営」「目標管理」等の通信教育の受講を義務化し、単位取得を管理職の昇格要件とすることを決定いたしました。

平成20年度から制度を実施し、平成21年度昇格人事より適用することといたします。

・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

内部監査時の点検項目については、業務の適正性を含む業務運営態勢のチェックを主眼としたものに見直すこととし、従来の監査チェックシートの改定を行いました。(12月現在34部署中25部署作成済)改定したチェックシートは、不備不適事項の原因追求を目的としているため、これまでの内部監査において、営業部門では、管理部門との連携を要する問題点が多いことが判明しております。

これらの問題点については、管理部門である関連部署に対して、改善策の検討および改善検討結果報告を求めており、営業部と関連部門で連携して改善に取り組む態勢を整えることができました。

自己点検制度の導入

これまで内部監査部が行ってきた内部監査の項目を、各部署がそれらの項目を自ら点検していく「自己点検シート」方式を導入して平成19年4月から全部署で実施してきました。月例の点検シートと半期ごとの点検シートを併用して事務的なミスを日常的に改善していく方法を実施し、自主的な不備不適事項の改善を促してきました。その結果、未計上精算の発生と処理の遅れ等、営業部門で殆どの部署に共通している不備事項が明らかになってきております。これらの不備事項については、内部監査通知等を出状して不備事項の確認を促し、自己点検の月例改善回答を求めて改善を図ってきました。

システム監査の導入

本年7月、監査法人による「システム監査」を実施いたしました。その結果、システムリスク管理統括機能が不十分である等の不備事項が報告されております。

これらの問題点の報告を受け、関係部署および外部委託会社へ改善通知を出状して改善を求めました。

また、担当部署である事務システム部長へ改善に対する取り組み状況の進捗管理を行うよう指示するとともに、事務リスク・システムリスク管理委員会での進捗管理が望ましい旨のアドバイスを行っております。

(2) 監査頻度の向上

本年度より、各常設委員会および管理部門の内部監査を年1回実施(これまでは3年周期で実施)しておりますが、監査頻度を高めた結果、全社的に統一して改善を図る必要がある事項があることが判明しております。これらの問題点は、当該部署へ改善の進捗管理を行わせるとともに、関係する部署には改善検討を依頼し改善を図っております。

2. 支援機能の充実

各部署が実施している「自己点検シート」や監査時に内部監査部が行う「ヒアリングシート」により発見された不備不適事項の中から、当該部署のみでは改善・解決が困難であると思われる問題点を、関連部署への「改善検討依頼書」として各部へ出状いたしました。

3. レポート機能の強化

(1) 内部監査結果の取締役会等報告

従来の監査手法を改めたため「内部監査報告書」のフォームを変更し、監査結果報告を常務会および取締役会へ行いました。またシステム監査結果報告では、報告の詳細な内容について別途常務会のメンバーへ学習会を実施し、システム監査報告に対する経営陣の理解を深めました。

(2) 計画的なヒアリングの実施

年間を通じて行う「監査時を除く各部署へのヒアリング」を子会社を含め全部署(34 部署)において実施し、内部監査での不備不適事項の改善進捗管理状況、業務改善計画に対する取組み状況および業務計画の進捗状況等のヒアリングを行いました。今後はこれを集約・分析し全社的な傾向や改善に向けての支援・アドバイスを実施する予定です。

・法令等遵守態勢の整備・改善

1. コンプライアンス・プログラムの推進

(1) 代印・代筆行為の実態調査について

平成 19 年 5 月から 7 月までの 3 ヶ月間、コンプライアンス推進強化月間を設けて「他人名義の印鑑の所有・使用」実態調査を実施し、「お客様からの署名・捺印の取り付けに関する適正業務のお願い(その 2)」の通知を代理店に直接、手交し、再発防止を呼びかけました。また、平成 19 年 5 月 28 日より、「印鑑の所有・使用」実態再調査を実施しました。その結果、代印・代筆行為が判明した代理店に対しては、改善確約書の徴求、厳重注意等を行いました。その他にも、適正な保険募集が行われていたかについてお客様アンケートを実施する等の再発防止策を実施しております。

(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。11 月末までに 44 件の受付がありましたが、お客様の声に対する対応の不備が発覚する等の効果をあげています。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。

(3) コンプライアンス部門研修

コンプライアンス・オフィサーの通信教育(コンプライアンス・オフィサー認定機構主催)をコンプライアンス・リスク管理部の社員 8 名全員に受講させ、10 月からは、通信教育を受講したコンプライアンス推進役が講師となり、営業店における代理店向け講習会を開催して、コンプライアンスの推進に努めております。

以上