

平成 20 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 4 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。

### ・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

###### 取締役会の開催

平成 20 年 5 月 7 日、臨時取締役会を開催いたしました。

社外監査役および社外取締役から、第 37 期決算の公表にあたり、「株主および契約者に対して十分な説明を行うことは当然であるが、その他の重要なステークホルダーである従業員および代理店に対しても詳細かつ丁寧な説明を行うことが大切である。」旨の発言が有り、従業員向け説明会（5 月 27 日・28 日開催）および代理店向け説明会（5 月 30 日県内 10 箇所で開催）を開催して、決算内容の理解が得られるよう対応することとなりました。

###### 指名・報酬委員会の開催

平成 20 年 5 月 27 日、指名・報酬委員会（社外役員 3 名、社内役員 2 名で構成）を開催し、次期取締役および次期監査役について、「指名・報酬委員会規則」および「取締役候補者選任基準」等の諸規定に基づき、審議を行い、各候補者案を決定いたしました。平成 20 年 5 月 30 日開催の取締役会において、指名・報酬委員会から答申された内容に基づき、定時株主総会における取締役および監査役の選任議案とすることを決議いたしました。なお、監査役候補者については、5 月 27 日開催の監査役会の同意を得たうえで、付議されました。

##### （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の役割・機能の発揮

コンプライアンス委員会は、平成 19 年 3 月より社外より招聘した委員長、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 20 年 3 月 13 日開催のコンプライアンス委員会において、社外副委員長より、お客様の声が多数寄せられている現状を踏まえて、「研修の成果について、実務上の実効性が伴っていないのではないか」との問題提起がありました。このため、社外委員長より、5 月 8 日の当委員会において、勉強会形式の現在の研修の持ち方について改善の提案があり、会社としてお客様対応や事務処理のレベルの底上げを図ることを目的としたコンプライアンス推進者（各課支社管理職）に対する研修を社外委員長自ら講師となって、6 月 13 日に開催したい旨提案があり、当該委員会において承認されて、実施いたしました。

#### 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 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、会社法に関する研修（1 回）、業務運営に関する研修（1 回）、お客様満足に関する研修（1 回）、コンプライアンス

ス・リスク管理に関する研修（1回）を実施して、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。

## ・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、代表取締役社長と定期的に会合を持つこととし、平成20年1月から平成20年5月20日まで4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と信頼関係を深めることができ、監査役監査の実効を上げることができました。

#### （2）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11月27日（第90回）監査役会において、監査役業務の分担の再確認・整理を行った結果、内部統制システムに係る監査を実施することを決定いたしました。その後、社外監査役（学識経験者）および常勤監査役共同で、監査ツールとして、「内部統制システムに係る自己点検チェックシート」（部長用）および「内部統制システムに係る自己点検チェックシート」（取締役用）を作成いたしました。本ツールを活用して、監査を実施いたしました。

##### 会計監査法人との連携

監査役は決算監査を始めとする会計監査人による会計監査について、会計監査人との密接な連携の必要性から、監査方法、内容等について聴取しながら連携を図ってまいりました。

##### 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」に基づく自己点検結果について、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。

聴取した内容から支払備金の適正管理や分析結果を支払いの適切な実行の態勢整備について、課題、問題点が確認され改善へ向けた助言を行いました。

## ・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、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. 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を集計・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。

また、2007年度第3四半期における全社的な再発防止策の策定にあたっては、保険金支払いに関する事項については、保険金支払管理検討委員会と連携を図り、保険募集・管理に関する事項については、保険募集管理検討委員会と連携を図り、施策（案）の策定を行い、経営品質向上委員会へ提案を行う仕組みに変更し、より実効性のある態勢といたしました。

当委員会では、代理店向けに、「お客様の声便り」の作成・配布を行い、社員に対しては、毎月の課会において、お客様の声の共通テーマを選定し、勉強会を実施しております。

#### （3）保険金支払管理検討委員会の開催

保険金支払管理検討委員会では、平成19年12月から平成20年5月までに5回の委員会を開催し、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、経営品質を高めるための取り組みを進めております。

#### （4）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、不適切な保険募集の未然防止、法令等を遵守した適切な営業活動の確保、契約者保護および契約者の利便性の改善・サービスの向上を図り、経営品質を高めるための取り組みを実施しております。

当検討委員会では、保険契約の内容がお客さまのご意向に合致し、適正な保険契約の引受を行うため「意向確認書面」について、「お客さまの分かりやすさ」「漏れのない確認の徹底」の観点より、見直しを図っております。

また、保険契約を締結したお客様に対して契約手続きの適正性に係るアンケートを実施し、不適正な契約手続きの回答があった場合には、お客様の声として取り上げ、改善およびお客様満足を向上させる施策を策定して実行していく態勢を構築いたしました。

さらに、代理店制度を抜本的に見直し、顧客対応力を重視した募集人の資質に関して評価する制度として「業務ランク制度」を新設しました。

## ・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

これまで新規作成および見直した社内規程遵守の観点から、必要な時に常時閲覧できるようデータベース化しました。

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内容を一部見直しました。本年4月の決算業務においては、業務マニュアルに沿った事務の正確性や効率性が確保について、検証を実施しました。

## 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

本年4月に行った本決算業務の際、作成した資料の正確性を確保するため、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、監督職管理職によるダブルチェックを実行しております。また、関連部署が作成した基資料についても、当該関連部署内において業務プロセス点検シートを活用し、確実にダブルチェックを行ったうえで報告部署に提出しております。

## 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

#### ロ. 社内トレーニー制度の実施

平成20年2月18日～20日、事務処理の正確性および精度向上を図ることを目的に営業部の代理店担当社員を対象に、社内トレーニー（事務システム部事務センター研修）を実施いたしました。今後も引き続き、実施し、営業部門の事務処理の正確性および精度向上を図ってまいります。

#### ハ. 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、適宜適正な指導・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。

### (2) 人事制度等の見直し

#### 人事評価制度の見直し

平成19年3月、コンプライアンスの達成および適切な業務遂行（管理）に資することを目的とした人事評価制度の改定を行いました。平成19年度人事考課から実施しております。

#### 管理職登用制度の見直しの検討

管理職への昇格については、「マネジメント」「業務運営」「目標管理」に関する通信講座の履修を要件とする等の改定を行いました。本改定については、平成21年度昇格より適用することといたしました。

## . 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

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」を導入して社内の全ての部署で社内監査を実施してきました。

#### 自己点検制度の導入

子会社を含め全ての課・支社（34 部署）において月例および半期の「自己点検シート」を実施させ事務的なミス等は自主的に改善していく管理態勢の構築に努めてきました。

#### システム監査の導入

昨年の7月、監査法人による「システム監査」を実施後、指摘事項について、各部署へ検討・改善報告を求め、回答を得ております。今後は、改善状況および取組み状況の検証を行います。

また、「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」については外部専門機関であるコンサルタント会社へ委託してリスク評価活動を行う予定になっております。

## （2）監査頻度の向上

これまで3年周期で監査を実施してきました管理部門の21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年周期で社内監査を実施し監査頻度を向上させてきました。

### ・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

平成20年1月～3月にかけて、コンプライアンス推進強化月間を設定し、「火災保険契約の適正化」を全社的に推進いたしました。また進捗状況について、適宜、コンプライアンス委員会に報告を行いました。

進捗管理に関する各部署間の連絡会議を3月28日に開催し、関連部署における適正化への改善に向けての進捗状況を確認しました。

#### （1）コンプライアンス相談・強化月間（問題発掘）

##### 火災保険契約の引受けの適正化

平成20年1月から3月までの3か月間、コンプライアンス推進強化月間を設けて、点検期間内に満期を迎えない長期契約および既に弊社との契約関係が解消されている契約（ダイレクトメール調査契約）について、調査を行い、個々の契約内容について確認した上で問題がある場合は是正し、その適正化に向けて、全社一丸となって取り組みました。自動車保険その他保険種目におきましても引受適正化の態勢整備に努めております。引き続き、お客様の契約の意向確認が不十分な契約に関して、引き続き調査を行い、契約の適正化に向けて鋭意取り組んでまいります。

##### 無登録・無届募集の根絶について

無登録・無届募集に絡む不祥事件が前期5件、今期2件発生しており、無登録・無届募集の根絶に向け、代理店（募集人）に対する教育・研修の実施、各種点検等による再発防止を行ってまいります。

##### 実施内容と方法

- ・代理店登録事項の点検（期間：点検終了日 2008年6月13日（金））
- ・代理店向け勉強会の実施（期間：5月）
- ・営業社員向け勉強会の実施（期間：5月～6月）

#### （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5月現在5件)

以 上