

平成22年2月1日  
富国生命保険相互会社

## 業務改善計画の実施状況について

富国生命保険相互会社（社長 秋山智史）は、平成20年8月1日付で金融庁に提出した業務改善計画の実施状況について、本日、第3回目の報告書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。

弊社では、今後とも、保険金等のお支払い業務に関して、業務改善計画に基づき、経営管理（ガバナンス）態勢および内部監査態勢の改善・強化ならびに保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策（以下、「再発防止策」といいます。）の必要な見直し・改善に努め、お客さまならびに関係者の皆さまからの信頼回復に向けて、全社を挙げて取り組んでまいります。

### I. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善および強化

#### 1. 経営陣による状況の把握と主体的かつ統一的な関与

##### （1）業務改善計画の実施状況の管理態勢の構築

業務改善計画に基づき、経営陣が主体的かつ統一的な関与を行う機関として設置した「業務改善委員会」（委員長：代表取締役社長）を平成20年8月以降、計17回開催し、再発防止策の実施および進捗状況の管理、ならびに再発防止策の実効性検証の進捗状況の管理を行いました。

##### （2）保険金等支払状況等に係る取締役会等への報告体制の強化

経営陣がよりタイムリーに保険金等の支払・不支払状況ならびに保険金等の支払漏れ等の状況を把握するため、常務会および取締役会への報告を四半期毎に行っております。

#### 2. 組織体制の整備および経営資源の配分

保険金等支払業務への経営資源の配分を順次進め、平成20年8月に人員の増強を行った以降、保険金等支払管理部門（保険金部）は120名体制を維持しております。

#### 3. 監査役監査

業務改善委員会への出席、業務改善計画に関与する部門の担当取締役・担当執行役員・担当部門長へのヒアリング等により、再発防止策の実施状況および実効性の検証状況等の監査を実施しております。

#### 4. お客様の声の把握と分析

##### (1) 給付金等のお支払いに関するアンケート調査

給付金等をお支払いしたお客様1万名に対して平成20年10月に実施したアンケート調査の分析結果にもとづき、各再発防止策の実効性の検証を行い、必要に応じて追加の再発防止策を策定し、順次実施しております。

##### (2) 「お客様の声連絡会」の開催

コールセンター等で受け付けたお客様の声を、今後の保険金等支払業務の改善に役立てていくことを目的として新設した「お客様の声連絡会」を平成20年9月以降、計9回開催しております。本連絡会での検討結果を踏まえ、お客様の声を反映した追加の再発防止策を策定し、順次実施しております。

#### 5. 「お客様基点」実現への取り組み

当社では、職員一人ひとりが常にお客様の立場になって物事を考えていく「お客様基点」をベースとした経営に取り組んでおり、現在、お客様に関わる事務を抜本的に見直すプロジェクトを進めております。この事務改革の一つとして、給付金のご請求からお支払完了までを管理する「イメージワークフロー・システム」の導入に取り組んでおります。本システムは平成23年1月より本番稼働をする予定です。

## II. 内部監査態勢等の改善および強化

### 1. 保険金等支払管理部門への監査態勢の強化

保険金等支払管理部門に対する内部監査においては、管理態勢面の監査に加え、再発防止策の実効性の検証も実施しております。

### 2. 自主検査（自己点検）による再発防止策の実効性検証

本社各部門における自主検査は原則年1回実施しておりますが、保険金等支払管理部門においては、再発防止策の実施状況および実効性の検証も含めた自主検査を年4回実施するとともに、その都度、内部監査部門が速やかに自主検査の検証を行っております。

### 3. 外部意見の導入

保険金等の支払査定の適切性の審議に外部の意見を取り入れることを目的に、平成18年12月に設置した支払審議委員会においては、平成20年8月より、再発防止策の実施状況および保険金等の支払漏れ等の改善状況も報告し、再発防止策の見直し・改善に外部有識者の意見を取り入れております。

### Ⅲ. 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直しおよび改善

保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策を確実に実施するとともに、保険金等支払管理部門をはじめとする業務改善計画に関与する部門ならびに内部監査部門による検証を行い、再発防止策の必要な見直しおよび改善を図っております。また、「お客さまの声連絡会」で把握したお客さまの声を反映した追加の再発防止策を策定するなど、保険金等のお支払い業務に関して、「お客さま基点」に基づく改善も行っております。

第2回目の報告書を提出した平成21年8月以降に実施した改善事案の主なものは以下の通りです。

- 保険金等のお支払いの際に送付する「お支払明細書」について、支払日数や給付倍率が同じ列に数字のみで表記されていたものを、「○日」「○倍」「○%」と単位を付けて表記するよう変更しました。(平成21年9月実施済)
- 支払事由に該当しないため不支払いとなった場合にはお客さまにその旨をご通知しておりますが、この通知文書に同封する手術一覧表について、体裁をA4横片面からA4縦両面に変更し文字を大きくするとともに、難読な漢字にルビを振るなどの改定を行いました。(平成22年1月実施済)
- お客さまから保険金等をご請求頂き、保険金等のお支払いが決定し送金が完了したものについて、営業職員がお客さまからの照会に対応できるように、その情報を各営業職員が所持している携帯端末機へ配信するシステムの開発の検討に着手しました。

以 上

**【お客さま専用お問い合わせ窓口】**

フリーダイヤル：0120-259-817

※携帯電話、PHSからもご利用できます。

受付時間：午前9：00～午後5：00（土・日・祝日を除く）