

平成 23 年 2 月 23 日

各 位

朝日火災海上保険株式会社

ヤマト便運送保険の取扱いにかかる業務改善計画の提出について

朝日火災海上保険株式会社は、ヤマト便運送保険の取扱いにかかる業務改善命令に基づき、平成 22 年 1 月 28 日付で策定した業務改善計画について、その実施状況を金融庁に報告いたしました。

弊社は、この業務改善計画の着実な遂行を通じて、お客様の目線に立った当該運送保険の制度を構築してまいります。

業務改善計画の実施状況（主な内容）

基本方針

弊社は、伝票方式によるヤマト便等の運送保険において、長年にわたって
募集資格のない取扱店で保険の取扱いをしたこと
募集資格者による募集において重要事項説明が不適切で不十分であったこと
求償権の行使について顧客利益の保護の観点を踏まえていなかったこと
を深く反省します。

今後は、お客様の目線に立った当該運送保険の制度を構築します。当該制度の実行のために、新たな仕組みやシステムを導入しますとともに、代理店教育を強化して意識の向上を図ってまいります。また、代理店監査を強化し、その実行状況をモニタリングし、万一、不十分な点があればさらなる改善策を実行しPDCAサイクルを繰り返してまいります。

こうした改善策を経営陣自らが責任をもって適切に推進してまいります。

第1 実効性ある法令等遵守態勢の構築について

1 経営陣の認識共有（平成 21 年 11 月より実施済）

伝票方式によるヤマト便等の運送保険の法令遵守態勢について、経営として認識が十分でなかったことを反省し、これまで取締役会等で9回に亘り経営陣の認識共有を行ってまいりました。取締役会は、基本方針に則り、全役職員で本改善計画を確実に実行しております。

2 業務改善計画の進捗状況に係る報告・監視体制の構築（平成 22 年 2 月実施済）

取締役会は、業務改善計画の進捗状況、改善状況に係る報告を毎月求め、問題がある場合は、関係各部へ指揮・命令し、適宜最適な計画を実行しております。進捗管理は業務改善計画を 11 項目に分け別紙「業務改善計画工程表」をもって管理しております。

進捗に遅れがあるものについては、工程を見直し実行しております。

3 コンプライアンス組織の整備（平成 22 年 4 月実施済）

取締役会は、今般の事案を受け、更なるコンプライアンスの推進と強化を図るため、コンプライアンス責任者へ毎月 1 回の研修を実施し、レポートラインを整備して組織的に情報を吸い上げる体制を構築しております。

また、取締役会は、全国に「海上運送保険コミュニケーション担当者」（90 名、以下「ヤマト運輸社主管支店担当者」といいます。）を任命し、ヤマト便等の運送保険にかかる日常業務の点検、代理店監査強化の態勢を構築し募集コンプライアンスの適正性を確保しております。

4 コンプライアンス・マニュアルの整備・周知・社員への研修（平成 22 年 4 月実施済）

平成 22 年 4 月から、本部コンプライアンス委員会におけるコンプライアンス責任者に対する毎月の研修実施をコンプライアンス・マニュアル並びに毎年度のコンプライアンス・プログラムに盛り込み、コンプライアンスマインドの向上徹底を図っております。

また、社員一人ひとりが、コンプライアンス上の問題点が発生した場合、すぐにレポートラインにのせることの必要性を理解するために、コンプライアンス・マニュアルにわかりやすく体系的に事例を掲載いたしました。

5 保険募集にかかる法令遵守のための具体的施策の実施

(1) 取扱店における無資格募集の撲滅（平成 21 年 7 月、10 月実施済）

コンビニエンスストア取扱店はヤマト便運送業務自体の取扱いを中止し、一般取扱店ではセールスドライバー用端末システム（ポータブルポス、以下「PP」といいます。）を改修して保険の取扱いができないしくみを構築しました。

(2) 重要事項説明の徹底（平成 22 年 1 月、2 月、5 月実施済）

弊社は、平成 22 年 1 月 22 日より、重要事項説明書を改定し、現場において、運送約款に基づく賠償責任の範囲と本保険の補償範囲、必要性和保険金額、保険料の説明、約款のご案内（保険価額により約款が異なること）といった重要事項説明を徹底しております。

さらに、弊社とヤマト運輸社は、平成 22 年 3 月 27 日に、重要事項説明書を「送り状」の先頭ページに綴じ込み配布漏れを防いでおります。さらに、平成 22 年 5 月 24 日から、PPにより、「重要事項説明完了シール（取扱者氏名入り）」を発行し、重要事項説明完了時に同説明書に同説明完了シールを貼付けしてお客様に手渡しております。

また、今般、後述の日常点検において誤った保険料を徴収するケースがありましたので、平成 22 年 11 月 19 日から、保険引受時にPPに「商品分類」、「保険金額」を入力すれば自動的に「保険料」が算出されるしくみを構築しました。

(3) ヤマト運輸社保険募集にかかる業務マニュアルの見直し（平成 21 年 8 月、平成 22 年 2 月、5 月実施済）

ヤマト運輸社取扱店マニュアル、ヤマト運輸社社員向けマニュアルを見直し、ヤマト便の保険の取扱いについて、取扱店では保険の取扱いができないこと、重要事項説明が大切であることを整備しました。

(4) ヤマト運輸社保険募集にかかるホームページの改定（平成 22 年 2 月実施済）

ヤマト運輸社は、同社ホームページにおいて①保険金額、保険料、②任意性、③運送約款に基づくヤマト運輸社の損害賠償責任範囲と運送保険の補償範囲が重なること、④約款についてわかりやすくご案内しております。

6 最適な保険商品等の検討（平成 23 年 5 月まで）

今回の事象を踏まえ、社外メンバー（弁護士など有識者）、ヤマト運輸社、他損保社（共同保険会社）を委員に含む検討チームで『Task Force 運送保険商品最適化の検討』を平成 22 年 2 月中に発足させ各種検討を行っております。本タスクフォースはこれまでに 15 回にわたる各種検討を行っており、運送保険の商品性や管理の体系を検証、再検討し、運送保険の商品性を最も時代に則した最適なものを構築します。なお、本タスクフォースは平成 23 年 5 月以降も実効性が確認できるまで継続実施してまいります。

現在のところ、①シンプルでわかりやすい商品設計（運送約款と運送保険約款の見直し、保険料率の一本化の検討）、②離島などでの保険加入を想定した非対面方式の募集の検討を行っております。

※ 前回（平成 22 年 7 月 28 日）本ホームページでご報告した「最適な保険商品等の検討」は当初計画では平成 22 年 9 月までに行うとしておりましたが、今般、検討期間を平成 23 年 5 月までと計画を修正したものです。

7 ヤマト運輸社以外の送り状を使用する運送保険の法令等遵守態勢の構築について（平成 22 年 6 月実施済）

弊社では、ヤマト運輸社以外の運送会社と送り状を使用した運送保険を取扱っておりますが、募集態勢（募集人資格状況、重要事項説明状況）について、平成 22 年 6 月末までに点検を実施しました。その結果、いずれの運送会社においても法令等遵守態勢が構築されていることを確認しました。

今般、重要事項説明をより確かなものにするためにヤマト運輸社に導入しました新伝票（重要事項説明書を「送り状」の先頭ページに綴じ込みする伝票）をヤマト運輸社以外の運送会社に対しても、順次、導入をすすめております。

第2 代理店における保険募集の実態について、代理店や商品の特性に応じ適時・適切に把握・指導するための代理店管理態勢を整備・改善すること。

1 組織の体制

(1) ヤマト運輸社との連携強化等（拡大合同会議）（平成22年1月実施済）

弊社とヤマト運輸社は、月に2度、拡大合同会議を開催し、弊社、ヤマト運輸社の保険担当部、現場の業務推進担当部、コンプライアンス担当部、他損保社（共同保険会社）が参加し、募集時での現場での問題点、補償時の問題点、お客様の声（苦情）の情報共有を進め、組織的な法令遵守体制を構築しております。これまで15回にわたる拡大合同会議を開催し、苦情情報などの共有を図り、情報を組織に吸い上げるとともに改善対策をすすめております。

(2) 全国の主管支店への対応と責任の明確化（平成22年2月実施済）

弊社に総括担当2名のほか、全国の弊社支店に、ヤマト運輸社主管支店担当者を職務任命し、研修、月次点検、代理店監査をきめ細やかに実施するとともにその責任の所在を明確化しております。（平成22年2月1日付87名（現在は90名）を任命しております。）

(3) 『Task Force 運送保険商品最適化の検討』によるPDCAサイクルの実施（平成22年2月発足）

月次の点検結果、苦情情報、代理店内部事務監査結果について、社外委員をメンバーを含む『Task Force 運送保険商品最適化の検討』に報告します。同タスクフォースでは、本事案について最適化が図られるまで、対策、確認、修正を繰り返します。

2 保険募集の点検（日常業務フローの見直し）（平成22年2月から実施済）

ヤマト運輸社では、適正な保険募集を徹底するために、平成22年2月から3ヶ月間を「適正募集強化月間」と定め、発送原票の記載内容（主として保険料）のサンプルチェックを全宅急便センターで毎日実施しております。この点検の結果、お客様から誤った保険料を徴収したケースがありました。この場合は、翌日までに保険料を返納しておりますが、こういったことが発生しないよう、その対策として、ヤマト運輸社による本点検を、当面、期間を延長（平成23年1月分まで）して実施してまいります。さらに、前述しましたように、平成22年11月19日、PPを改修して保険料の誤りが発生しないしくみを構築しました。また、抜本対策としてシンプルでわかりやすい商品を設定しております。

上記の点検と同時に、弊社のヤマト運輸社主管支店担当者は、毎月1度ヤマト運輸社に保管されている発送原票が適正に記載されているかを点検することにより募集状況の確認を行っております。

弊社は、誤った発送原票についてヤマト運輸社を指導しております。

3 苦情情報の取扱（平成22年1月実施済み）

ヤマト運輸社、弊社に寄せられた苦情は、拡大合同会議で情報共有します。苦情情報は、現場へ指導、改善するとともに、経営陣へ報告しております。

平成22年1月から現在まで寄せられた苦情は、ヤマト運輸社で8件、弊社で3件、計11件ありました。その内容は、保険料の誤りが5件、任意保険であることの説明不足が3件、重要

事項の説明に関することが1件、保険金の支払に関することが2件でした。

4 代理店研修等

(1) 募集人資格時研修（平成22年2月から実施済）

ヤマト運輸社において、月に1度の採用時研修時に、コンプライアンスと運送保険に関する研修を実施（座学（2時間）、効果測定（15分間、70%の正解率））し、募集人登録の必須条件とすることを組み込んでおります。また、効果測定が70%未満のものは、再教育、再試験を実施しております。

平成22年2月から6月までに保険募集にたずさわる採用者は、効果測定を含め全員が上記の研修を修了しております。

(2) 弊社のヤマト運輸社に対するヤマト便保険募集にかかる所属長研修（平成22年1月実施済）

弊社のヤマト運輸社主管支店担当者は、ヤマト運輸社に対し、年に1度、募集コンプライアンス（重要事項説明や募集資格の重要性など）や運送保険の仕組みについて全主管支店において、各直営店の長に対して集合研修を実施しております。研修終了時に、研修内容にかかる効果測定（テスト）を行い、研修の実効性を高めております。

また、ヤマト運輸社では研修記録を整備し、同社監査部による監査を実施しております。

平成22年1月に全所属長を対象に研修を修了しましたが、同年3月から6月についても2度目の研修について効果測定を含め修了いたしました。

(3) ヤマト運輸社におけるヤマト便保険募集に係る社員研修（平成22年1月実施済）

弊社の研修を受講したヤマト運輸社支店長・センター長は、受講したフォローアップ研修に基づいて、配下全資格者に対しフォローアップ研修を行っております。ヤマト運輸社では研修記録を整備し、同社監査部による監査を実施しております。また、ヤマト運輸社は、全資格者に、平成22年7月、11月、保険にかかる認識調査を実施することで法令遵守意識を啓発しました。

5 監査方法

(1) 弊社の代理店監査（平成22年4月から実施済）

弊社のヤマト運輸社主管支店担当者は、運送業者運送保険代理店向けの監査マニュアルに基づき、ヤマト運輸社の主管支店並びに宅急便センターを対象としたきめ細やかな代理店監査を実施しております。

さらに、ヤマト運輸社における保険募集にかかる監査情報を活用しより実効性を高めております。

(2) ヤマト運輸社における監査（平成22年4月から実施済）

ヤマト運輸社は、同社の監査部による、各主管支店等の内部監査項目に保険募集方法についての項目を加え業務の改善を図っております。

また、弊社の内部事務監査結果をヤマト運輸社監査部に提供し情報を共有しております。

第3 募集用の資料について、代理店や商品の特性に応じ適切な表示を確保するための作成・審査態勢を整備すること。

1 重要事項説明書の内容改善（平成22年1月22日より実施済）

弊社は、平成22年1月22日より、重要事項説明書を改定し、現場において、運送約款に基づく賠償責任の範囲と本保険のカバー範囲、必要性和保険金額、保険料の説明、約款のご案内（保険価額により約款が異なること）といった重要事項説明を徹底しております。

2 募集用資料の作成・審査態勢検討（平成23年5月までに実施）

『Task Force 運送保険商品最適化の検討』において、社外有識者の意見を反映させ、平成23年5月末までに検討することとします。

また、平成23年5月以降も同タスクフォースが、苦情情報、月次の募集点検結果、代理店内部事務監査状況など3ヶ月毎に総合的にその実効性を確認し、修正を行ってまいります。

第4 顧客利益の保護の観点から、保険金支払いにより取得した求償権の適切な行使に関する態勢を整備すること。

弊社はお客様への保険金支払時に取得した求償権につきましては、お客様の目線に立って適切な行使に関する態勢の整備をすすめ、運用することといたします。

平成22年9月に、「求償権マニュアル」を作成しました。また、平成22年10月分から「ヤマト運輸社に責任があるものの求償権」および「ヤマト運輸社以外の第三者に対する求償権」の適切な行使を実施しております。なお、ヤマト運輸社以外の運送会社についても同様に実施しております。

第5 上記の命令に至るようになった問題等の原因に係る経営責任の所在を明確化すること。

長年にわたり、違法状態を放置した責任は重く、歴代の内部管理態勢、代理店指導管理態勢、募集用資料の不備、求償権の適切な行使について、関係する役員の処分に対し厳正な社内処分を行いました。

以上

(別紙) 業務改善計画工程表

番号	項目	平成 22 年							平成 23 年			平成 24 年
		2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	9 月	1 月	4 月	7 月	1 月
1	コンプライアンス体制 (1) コンプライアンスマニュアル、プログラム整備 (2) コンプライアンス責任者研修	コンプライアンス業務部	取締役会付議									
2	重要事項説明書 (1) 在庫管理(確実な交付) (2) 綴じ込み方式の移行 (3) PP 改修(シール方式)の実行	業務管理部										
		サービスセンター単位の在庫管理							3月まで延長			
		順次切替										
3	マニュアル、ホームページの改定(ヤマト)	本店営業部										
		改定										
4	Task Force 商品最適化の検討 (1) 商品の検討 (2) 管理体系の検討 ア 募集ツール イ 代理店管理 (3) 整備並びに運用チェック(苦情情報、日常点検、監査情報を含む。)	商品部										
		立ち上げ									5月まで延長	
												新商品、新募集体系、募集資料の作成・審査態勢は別途定める。
5	ヤマト運輸以外の運送保険の法令等遵守態勢の整備	商品部										
			3月までに点検を実施	問題のある場合の是正、求償権の行使								

番号	項目	平成 22 年							平成 23 年			平成 24 年	
		2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	9 月	1 月	4 月	7 月	1 月	
6	拡大合同会議の実施 (月 2 回) (ヤマト)	本店営業部			月 1 回へ								
		月 2 回の開催、苦情情報、コンプライアンス情報、日常点検、研修、監査情報が共有できているか。組織のラインに報告がなされているか。											
7	運送保険コミュニケーション担当者の設置 (全国)	商品部											
		任命	毎月 1,000 円以上の保険料の伝票を全件点検、主管支店単位で年に 1 度の研修、代理店監査 (宅急便センター) の実施										
8	日常点検 (募集) の実施 (1) 300 円 (ヤマト) (2) 1,000 円	業務管理部								点検延長 1 月末まで			
		3 ヶ月間、ヤマト主管支店においてヤマト社が 300 円以上の保険料の伝票を全件点検 (ヤマト再発防止委員会)											
		運送保険コミュニケーション担当者が、毎月、全国のヤマト主管支店において朝日が 1,000 円以上の保険料の伝票を全件点検											
9	研修の実施 (1) 募集人資格時研修 (2) フォローアップ研修 (幹部) (3) フォローアップ研修 (全員)	業務管理部											
		毎月、ヤマト社が採用者に対して研修 (各損保社がフォロー) (効果測定あり)											
		運送保険コミュニケーション担当者により、主管支店単位で年に 1 度、宅急便センター長を対象に研修 (効果測定あり、ヤマト監査対象)											
		宅急便センター長が、現場で配下社員に研修 (効果測定あり、ヤマト監査対象)											
10	監査の実施 (1) 朝日による代理店監査 (2) ヤマトによる監査	業務管理部											
		運送保険コミュニケーション担当者が、主管支店内で宅急便センターを監査、本店で集約する。											
		ヤマト社監査部が、店頭掲示物、重要事項説明の実施、約款の携帯、研修記録を監査する。											
11	求償権の行使	商品部											
		事故発生原因報告システム改修	第三者事案、ヤマト 100% 責任事案について求償する。							10 月分から実施済み			
		求償権の行使の基準策定 (求償権マニュアル)	求償権の行使							10 月分から実施済み			

※ 朝日火災総合企画部は、上記工程に基づき関係部 (上記箱書きの部は主管部を示す。) のヒアリング等を行い進捗状況等を点検する。特に、ヤマト運輸再発防止委員会と連携する。