

営業のご案内

我が社は、生命保険・損害保険・共済などの契約適正保全の役割を
全うすることを、企業としての社会的使命と考えています。

株式会社 審 調 社

本 社 〒140-0013 東京都品川区南大井 6-3-7

TEL.03(3767)0451〈業務部〉 FAX.03(3767)8590

1. ご挨拶

当社は、1946年創業以来、半世紀以上にわたり日本の保険業界とともに、保険確認専門企業としての実績を着実に積み上げて参りました。

また、これからの日本の社会は、社会保障制度の充実に対する要請が極めて高く、その中で民間の保険、共済制度の役割はより重要なものとなります。

こうした中で当社は、生命保険、損害保険、各種共済の契約に関わるさまざまな確認・情報サービス業務を担当し、ひいては広く社会保障制度を支える役割を担っていると考えております。

2. 確認体制

当社は、全国8拠点（サービスセンター・支社・コントロールセンター）をベースとして、業務員を各都道府県に配備しており、効率的に確認を行うことが可能であるとともに、経費削減の効果も期待いただけます。

また、業務員の男女比率（2020年10月時点）は男性76.8%：女性23.2%で、婦人病案件の場合、お客様からのご要望を配慮し、可能な限り女性の業務員を担当させていただきます。

さらに、医師・薬剤師などの医療専門スタッフ、弁護士・税理士・社会保険労務士・行政書士などの法律専門スタッフ、その他、損害鑑定人・一級建築士などの各分野の専門スタッフが当社業務をバックアップしており、訴訟事案に対応するための医療意見書の作成・カルテ翻訳等といった幅広いニーズにもお応えすることが可能です。

<確認実績>

当社は、1ヵ月辺り1,000件を超える生命保険の確認業務を実施しているだけでなく、第三分野保険（医療保険、がん保険、傷害保険など）についても1ヵ月辺り500件を超える確認業務を実施しており、業務員を共同活用することで、件数増増減に柔軟に対応することが可能です。

<業務員の受持件数>

当社は、業務員1人当たりの受持件数（確認中案件の件数）が20件を超えないようガイドラインを定め、ガイドラインを常時超える場合は、本社業務部より採用、教育、他事業所からの支援による担当確認員の増員を指示することで、支障を短期間で解消するように努めています。

<経験豊富な業務員>

当社は、業務員の業務委託契約を、原則70歳をもって満了と定めています

が、本人の健康状態並びに能力を鑑み75歳までは契約延長が可能であり、教育研修や業務ツールの提供によるサポートにより、業務員が長く働き続けられる環境を整備しています。

<イレギュラー対応>

当社は、「探偵業の業務の適正化に関する法律」に則り、探偵業の届け出を行っており、連絡がとれないお客様をアポイントせず訪問し、面接による聞き込みなどの方法により安否の確認を行うことも可能です。

3. 業務品質

<進捗状況の報告、中間報告、最終報告>

当社は、システム化により、業務員が登録した情報（進捗状況報告、中間報告、最終報告）を事業所でリアルタイムに事務処理することが可能であり、社内輸送時間の短縮化を実現しています。

※お客様向けWebサービス（SOAS-C S）も別途ご用意しております。
これにより、確認事務のシステム化により安全性を確保した上で、委託書類の受領、進捗状況報告、中間報告、最終報告を電子データで受領または提供する環境技術を有しており、これにより委託元と当社間の輸送時間の短縮、ペーパーレス化を行うことが可能です。

<平均確認期間>

当社においては、毎月平均27日以内を実現しています。
（確認先事情による延滞、委託元指示待ち期間は除く）

<品質管理>

当社は、案件ごとの個別指示だけでなく、確認項目に応じた取材シートを作成し、業務員の活用を推進しています。

また、業務員に対する業務研修を定期的（四半期に1回程度）に実施し、知識技術のレベルアップを図ることで、確認漏れを防止し、報告書の品質向上に努めています。

4. 事案管理

<体制>

当社は、全国8カ所（札幌・仙台・東京・横浜・名古屋・大阪・広島・福岡）に事業拠点があり、各事業拠点に責任者、業務管理職、営業担当者、業務員、

事務担当者等を配置し、個別事案の受託、実施、報告までの対応を行います。

また、受託件数の増減等が発生した場合を想定し、札幌支社内に事務センター（担当者3人）を設置し、補助処理を行います。さらに、実施に支障が発生した場合は、本社業務部（相談担当者2人、スタッフ3人）が貴社とのお打合せ並びに当社内の指示調整を行うとともに、採用、教育、出張支援等をサポートします。

<処理フロー>

当社は、確認事務のシステム化により拠点の管理担当者が自ら担当する案件を一覧で把握し進捗状況を確認できるとともに、案件ごとに注意喚起メッセージ（受託から45日超過、個別設定の期限超過、情報更新の有無、最重要案件の指定）を付加表示することで、効率的かつ漏れのないスケジュール管理が可能です。

また、スケジュールを最適な状態に保つため、毎月本社業務部にて未完了事案の長期化原因を分析し、対応状況に長期化等の問題がある場合は拠点管理担当者を通じ指示を行うとともに、貴社に情報提供をいたします。

4. 苦情対応

当社は、お客様のみならず、確認関係先（契約者様・被保険者様・医療機関様等々）からご不満が表明された場合には、速やかにお客様に報告する体制を構築しており、苦情発生率1.5%以下を実現しています。

また、重大苦情が発生した場合の検証（実態把握・原因分析）並びに再発防止対策だけでなく、接遇等の苦情に関しても情報を共有することで全国に注意を喚起し、教育研修の材料とすることにより品質向上に努めております。

<体制>

当社は、お客さまからの苦情発生の防止を図るため、ホームページ（<https://scs-21.co.jp/>）に本社並びに事業所の連絡先を公開するとともに、事業所ごとに窓口担当者（責任者）を配置しています。

また、個人情報に関する苦情についても、ホームページに「個人情報に関するお問い合わせ窓口」を公開し、個人情報の保護に関する法令、ガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための体制を整備し、苦情発生の防止に取り組んでいます。

さらに、重大苦情が発生した場合の検証（実態把握・原因分析）並びに再発防止対策だけでなく、接遇等の苦情に関しても情報を共有することで全国に注意を喚起し、教育研修の材料とすることにより品質向上に努めております。

<処理フロー>

当社は、苦情が発生した際の対応手順を定めており、お客様並びに貴社に対して、迅速で統一性のある対応を行うことができます。

また、個人情報に関する苦情については、「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した規程、手順を整備しており、定期的に見直しを図っています。

<業務へのフィードバック>

当社は、前項記載の対応手順の中で、苦情に関する管理方法を定めている他、苦情内容を別途分析し、業務運営に反映させています。

<教育>

当社は、社員（業務員、時間契約職員を含む）に対して、苦情対応に関する教育研修を定期的に行うことで、苦情の発生防止に取り組んでいます。

<反社会的勢力への対応>

当社は、ホームページ（<https://scs-21.co.jp/>）反社会的勢力に対する基本方針を表明するとともに、事業所ごとに不当要求防止責任者を選任して警察署に届け出ており、苦情等を装った圧力に対し適切に対処することが可能です。

5. 個人情報保護並びに情報セキュリティ

当社は、2006年6月にプライバシーマーク（JIS Q 15001：2006 準拠）を取得し、個人情報保護に積極的に取り組んでおります。

<授受管理>

当社は、「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した規程、手順等に従い、貴社からの書類等の授受から納入まで、事後的に追跡し管理できるよう、所定の紙媒体またはシステム上で記録を取るとともに、個人情報を送付する場合はすべて送付履歴の取れる業者（宅急便など）を利用しています。

<資料の返還、廃棄又は消去等>

当社は、受託時にお預りした書類は報告時に貴社に返却、確認先で取得した書類は報告時に貴社に提出、取材資料ならびに社内印刷物は委託業者にて廃棄（融解）、システムに登録された個人情報は消去しています。

<内部規定、点検及び監督体制>

当社は、「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した内部規程を定め、個人情報の管理・取扱いに関する責任者、担当者、役割と責任を明確化するとともに、定期的な運用点検及び監督を実施することで個人情報の保護に努めています。

<アクセス制限管理、監視及び監査>

当社は、「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した内部規程を定め、個人情報を取り扱う情報システムのアクセス制限管理を行うとともに、当該システムの常時監視及び定期的な監査を行うなど、情報セキュリティ対策を行っています。

<漏洩、毀損等の防止措置、事故発生時の体制>

当社は、「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した内部規程を定め、定期的なリスクの洗い出しを行い個人情報の漏洩、毀損等の防止を図るとともに、事故が起きた場合の体制を整備しています。

<サイバー攻撃対策>

当社のシステムは、社内ネットワークからのみアクセス可能（インターネットからのログイン自体が不能）であり、これにより外部からの不正侵入やサービス停止攻撃（Dos/DDos 攻撃）を防いでいます。

また、業務員が自宅からインターネット経由でアクセスするサーバからは、当社のシステムへアクセスをすることが出来ず、サービス停止攻撃についても、予備環境サーバへの切り替えによる回避を可能にしています。

6. 事業継続

当社は、緊急事態（自然災害、伝染病、情報セキュリティ事故など）が発生した場合においても自社の事業を継続することを目的に、業務員（弊社では業務員と称します）の全国配備、事業拠点の分散化、確認事務のシステム化（SOAS ; Shinchosha Office Automation System）、バックアップサーバの構築などの事前対策を行っています。

また、システム化により、確認の引き受けから業務員への手配、確認情報の登録、報告書の作成・審査、請求書発行まで全ての工程をペーパーレスで行うことができるだけでなく、案件はシステム上で一元管理され、端末PCで案件処理のほぼすべてが操作できるようになっています。

さらに、これらをデータセンターに置くことにより、強固なセキュリティと、ハードウェア障害や災害にも強く、バックアップサーバについても地理的集中を

回避し国内別箇所にて確保することで、大規模災害等発生時における早期の被害復旧、業務の継続を可能にしております。

7. 継続的専門教育

コンプライアンス、人権、プライバシー、個人情報、接遇、業務知識などに関して、集合研修、通信教育、eラーニングといった様々な手段により継続的専門教育を実施しております。

8. 新型コロナウイルス感染症への対応

緊急事態宣言解除以降は、政府の方針、ガイドライン等に沿って電話や書面（郵送）を活用し業務を行うとともに、お客様のご意向により対面での対応を行う場合は喚起とマスクを徹底し、新しい生活様式働き方の新しいスタイル実践に努めております。

以上

<個人情報保護基本方針>

当社は生命・損害保険会社、共済団体等から委託され、保険事故に関する事実関係の確認及び資料取得などの業務を行っております。

業務遂行に関わる上で、お預かり又は取得いたしました全ての個人情報は、個人の大切な財産と認識し、個人情報保護に関する方針を定め、適正な管理の社内体制の策定、実施、維持、改善活動を行い、信頼される企業を目指します。

<個人情報に関するお問い合わせ窓口>

管理部（個人情報相談窓口）

〒140-0013 東京都品川区南大井 6-3-7

TEL: 03-3767-1611

FAX: 03-3767-0041

Email: scs.privacy@scs-21.co.jp

1946年創業－生命保険から損害保険まで、独立系保険情報サービス機関としてさまざまなご依頼をお受けいたします。

正確と迅速と誠実を信条とし、老舗として今後もより一層視野を広く持ち、業界をリードする未来企業を目指しています。

・調査業務

生保一般(死亡・障害・疾病・手術・災害他)
生保契約前、契約後
事故原因(交通事故)
自賠調63.64号様式作成等
有無責・免責事由(飲酒・盗難・損傷・海旅・人傷・特約)
始期前発病・告反受療(医療保険)
医療(賠償・傷害・所得補償・介護費用等)
休業損害(休損・休車・営業損)
現地調査(所在・求償・資産・現地)
モラルリスク(不正請求疑義)

・手続き業務

保険金請求手続援助
(被害者請求等の代行)
移転抹消手続

・物損害鑑定(動産・構造物)

自転車・携行品・家財等時価額算定
鑑定人、建築士による建物損傷立会い、見積書・写真による書面調査
広域災害支援(地震・風水害・雪害)

・医師意見書

内部参考用、外部開示用(訴訟・調停)

・書類・映像取付業務

診断書・明細書・画像取付(画像コピー)
刑事記録取付
映像(ドライブレコーダー等)取付
登記簿謄本等取付

・翻訳・反訳・コピー業務

カルテ翻訳、外国語翻訳、カラーコピー

・事故解析業務

高度原調
ドライブレコーダー映像解析、タコグラフ解析
鑑定書、意見書内部参考用、外部開示用(訴訟・調停)
工学鑑定

・各種調査・入力

面接・現地・書面調査(保険以外)
覆面調査
録音サービス
データ入力・加工

・各種セミナー開催

一般社団法人 日本損害保険協会主催
損害保険大学過程 コンサルティングコース 講師
安全運転セミナー 開催

・プライバシーマーク
2006年6月27日、財団法人日本情報処理開発協会
より使用許諾事業者(認定番号10821409)認定

・探偵業登録
2007年6月1日から施行された探偵業法により
同年7月各SC・支社にて探偵業届出済

・人材派遣業
事業許可
労働者派遣事業(派13-303594)

業務部
医療業務室
交通事故解析グループ
大森コントロールセンター
東京サービスセンター
大阪サービスセンター
札幌支社
仙台支社
横浜支社
名古屋支社
広島支社
福岡支社
〒140-0013 東京都品川区南大井6-3-7
〒140-0013 東京都品川区南大井6-3-7
〒140-0013 東京都品川区南大井6-3-7
〒140-0013 東京都品川区南大井6-3-7
〒140-0013 東京都品川区南大井6-3-7
〒541-0054 大阪市中央区南本町4-5-20
〒060-0052 札幌市中央区南2条東2-9
〒980-0022 仙台市青葉区五橋1-4-24
〒222-0033 横浜市港北区新横浜3-18-5
〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-8-11
〒730-0013 広島市中区八丁堀11-28
〒810-0072 福岡市中央区長浜2-4-1

TEL:03-3767-0451 FAX:03-3767-8590
TEL:03-3767-0451 FAX:03-3767-8590
TEL:03-3767-0451 FAX:03-3767-8590
TEL:03-3767-1781 FAX:03-5767-8260
TEL:03-3767-0501 FAX:03-3768-2500
TEL:06-6243-1161 FAX:06-6243-1162
TEL:011-241-6541 FAX:011-241-2960
TEL:022-722-8875 FAX:022-722-8876
TEL:045-475-3571 FAX:045-475-3574
TEL:052-219-0001 FAX:052-219-0002
TEL:082-212-0682 FAX:082-212-0684
TEL:092-791-6896 FAX:092-791-6897

 RIMCO.Group

