

火災保険・自動車保険・傷害保険等の適正な募集態勢等にかかる点検状況について

当社では昨年より、火災保険・自動車保険・傷害保険等の適正な募集態勢等にかかる点検を進めてまいりました。

このたび、点検開始から1年経過したことを受け、点検を通じて判明したご契約内容の是正状況、募集態勢等における問題点・発生原因および再発防止策についてご報告いたします。

点検を進めるにあたり、多大なご協力をいただきましたことに御礼申し上げますとともに、多数の契約については是正させていただき結果となりましたことに対して、改めて深くお詫び申し上げます。

今後は、一層適切な業務運営を徹底し、お客様にご安心いただけるサービスのご提供に努める所存ですので、引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

1. ご契約内容の是正状況（2008年6月末時点）

契約内容の点検を行った結果、2008年6月末時点において、適正な内容に訂正させていただくことが判明した件数および返れい保険料は、以下のとおりです。

（2008年6月30日現在）

保険種目		点検対象件数	保険料を返れいした契約	
			件数	返還額
火災保険	2007年3月以前実施	約43千件	22件	135万円
	2007年4月以降実施		852件	2,376万円
	合計		874件	2,511万円
自動車保険		約152千件	2,942件	1,643万円
その他		約22千件	1件	6万円
合計		約218千件	3,817件	4,160万円

なお、2008年6月30日現在で想定される、保険料返れい見込契約（既に保険料を返れいした契約【上表の数値】を含む）は以下のとおりです。

（2008年6月30日現在）

保険種目	保険料返れい見込契約	
	件数	返還額
火災保険	982件	2,751万円
自動車保険	5,214件	2,916万円
その他	1件	6万円
合計	6,197件	5,673万円

2. 点検対象範囲および点検方法

(1) 点検対象範囲

ご契約内容の適正性について再確認をさせていただいた対象範囲は以下のとおりです。

保険の種類	点検の対象契約
火災保険	建物の構造級別判定や各種割引等の適用に誤りの可能性があるご契約（2007年1月末時点の保有データから該当契約を抽出） 2007年4月1日に保有していた全てのご契約 2005年4月1日から2007年3月31日までの間に満期を迎えた後に当社において継続されていないご契約または解約となったご契約
自動車保険	2007年10月1日に保有していた全てのご契約
傷害保険 (積立傷害保険を含む)	2007年10月1日に保有していた全てのご契約
個人向け賠償責任 保険	2007年10月1日に保有していた下記商品のご契約 ・個人賠償責任保険 ・golfer保険 ・テニス保険 ・スポーツ保険

(2) 点検方法

火災保険

a. 建物の構造級別判定や各種割引等の適用に誤りの可能性があるご契約に対する点検

ご契約いただいている火災保険の契約データ(2007年1月末時点の保有データ)にもとづき、建物構造級別の判定や各種割引等(「2×4・木質プレハブ割引」、「A構造級別割引」、「マンション料率」)の適用において、誤りの可能性があるご契約を抽出し、ご契約内容の適正性について点検を行いました。

b. 「契約内容確認シート」による点検

2007年4月から1年間に満期を迎えた契約または解約手続きをされた契約については、「契約内容確認シート」を活用し、更改前および更改後のご契約において構造級別判定や各種割引が適正に行われているかどうかについて点検を行いました。

c. ダイレクトメールまたは契約リストによる点検

次のご契約については、直近のご契約内容を掲載したダイレクトメールをお客様へお送りし、お客様にご契約内容を確認いただく方法、または契約取扱者(直販社員、代理店およびコールセンター)に契約内容を表示したリストを提供し、契約取扱者が契約内容を確認する方法のいずれかにより、ご契約内容の適正性について点検を行いました。

- ・2007年4月1日から1年間に満期を迎えない長期のご契約
- ・2005年4月1日から2007年3月31日までの間に満期を迎えた後に当社において継続されていないご契約または解約となったご契約

また、主にダイレクトメールをお送りしたお客様を対象とし、あらためて問い合わせ窓口をお知らせする目的から、連絡先の電話番号を日本損害保険協会ならびに当社のホームページ上に掲示、さらに日本損害保険協会を通じて全国43紙に新聞広告を掲載しました。

d . 更改前契約の再点検

上記の点検と共に更改前契約について、適正に是正されているかどうかについて再点検をしております。具体的には、構造級別判定等、更改前と更改後でご契約内容に差異が認められる契約データ（差分データ）を事後的に抽出し、更改前の契約に是正すべき点がないかを点検しております。

自動車保険・傷害保険・個人向け賠償責任保険

a . 「契約内容確認シート」による点検

2007年10月1日から1年間に満期更改手続きを行う契約について、「契約内容確認シート」を活用し、ご契約内容の適正性（自動車保険においてはゴールド免許割引や各種安全装置割引等の適用有無、傷害保険においては、生年月日、性別、職業・職種等の設定）について点検を行っております。

b . ダイレクトメールまたは契約リストによる点検

次のご契約については、直近のご契約内容を掲載したダイレクトメールをお客様へお送りし、お客様にご契約内容を確認いただく方法、または契約取扱者に契約内容を表示したリストを提供し、契約取扱者が契約内容を確認する方法のいずれかにより、ご契約内容の適正性について点検を行いました。

- ・2007年10月1日から1年間に満期を迎えない長期のご契約
- ・2007年10月1日から1年間に満期を迎えた後に当社において継続されていないご契約

また、主にダイレクトメールをお送りしたお客様を対象とし、あらためて問い合わせ窓口をお知らせする目的から、連絡先の電話番号を日本損害保険協会ならびに当社のホームページ上に掲示、さらに日本損害保険協会を通じて全国43紙に新聞広告を掲載しました。

c . 解約手続きをされた契約に対する点検

2007年10月1日から1年間に解約手続きをされたご契約については、解約手続き時に専用のチラシを配付し、現在の契約内容をご確認いただくよう案内しております。

d . 更改前契約に対する再点検（自動車保険のみ）

上記の点検と共に更改前契約について、適正に是正されているかどうかについて再点検をしております。具体的には、ゴールド免許割引や各種安全装置割引等の適用有無について、更改前と更改後でご契約内容に差異が認められる契約データ（差分データ）を事後的に抽出し、更改前の契約に是正すべき点がないか点検をしております。

3. 問題点と再発防止策

点検の結果判明した問題点・発生原因を分析し、それぞれに対する再発防止策を以下のとおり実施してまいりました（一部予定を含みます）。

（1）契約取扱者（直販社員、代理店およびコールセンター）に対する当社の指導態勢

契約取扱者に対する指導・研修態勢や業務知識の確認態勢

判明した問題点およびその発生原因

当社では、全ての契約取扱者に対して契約取扱開始前における初期研修ならびに募集人試験等による資質の確認の他、新商品発売や商品改定時における商品知識の研修、募集ルールの改定時における研修等を都度実施してきました。また、日常的な勉強会や業務指導・教育を通じて個々の契約取扱者に対する商品知識、募集ルールに関する知識の向上を図ってまいりました。しかし、体系的にレベルアップを図る態勢が十分ではなく、契約取扱者の資質向上に向けた教育・研修体系の整備が必要であると認識いたしました。

また、契約取扱者に対する、募集コンプライアンス知識や商品知識が最新のものであるかを定期的に確認する態勢についても不十分なものでした。

再発防止策

募集管理部門を中心に関連各部連携のもと、商品知識や募集ルールなどの教育・研修体系の再構築を行うとともに、日本損害保険協会の「損害保険募集人試験更新制度」や「商品専門教育制度」を当社の教育・研修体系へ組み込むことにより、実効性の高い教育、研修を計画的に実施することといたします。

特に、新商品の発売や商品改定にあたっては、募集管理部門、商品開発部門、事務担当部門合同で商品内容等に関する研修を確実に実施してまいります。

また、テストの実施や契約内容の確認を通じて個々の契約取扱者の業務知識レベルを把握することとし、不足が確認された場合は速やかに指導、教育を実施する態勢といたします

適正な契約に向けた手続きの確認態勢

判明した問題点およびその発生原因

当社の契約取扱者が、お客様の意向に沿った適正な内容の契約に向けた手続きを行っているかを確認する態勢が不十分な状態にありました。

例えば、前回のご契約後に変更すべき事情が生じたにもかかわらず、更改手続きに際して確認を十分に行わなかった結果、前回契約と同じ契約条件で更改手続きをしていた事例（具体的には、自動車保険において、ご契約期間中にゴールド免許となったお客様には、次回の更改後契約からゴールド免許割引を適用できるにもかかわらず、これを適用しなかった事例）等がありました。

再発防止策

「契約内容確認シート」の導入を行うとともに、以下のとおり確認態勢を強化いたしました。今後も「契約内容確認シート」を活用し、お客様への説明・意向確認を継続して実施いたします。

- a. 「契約内容確認シート」の作成状況・各質問項目に対するお客様の回答状況について、当社システムに計上する際の入力必須項目とするように手当てすることで、「契約内容確認シート」による点検・調査が確実に実施さ

- れる環境を整備しました。
- b. 「契約内容確認シート」の実施状況について業務監査を行い、例えば火災保険において建物の評価額算出根拠の記載を必須とする等、「契約内容確認シート」の取扱に係るルールの見直し・改善を実施しました。今後も保険募集時の説明実施状況を監査することを通じ、募集ルールの定着と徹底を強化します。
 - c. 「契約内容確認シート」の説明方法について、お客様との具体的なやり取りを想定したロールプレイング形式のDVDビデオを作成・配布し、営業所長が直販社員の募集手続き時に同行し、お客様への説明が十分なされたかどうかをチェックする取り組みを行い、お客様への説明方法の充実と均質化に努めました。
 - d. 火災保険における構造級別や、自動車保険における免許証の色等、更改前と更改後で契約内容に差異が認められる契約データ（差分データ）を抽出し、遡及訂正の漏れがないかの確認を行いました。差分データによる適正性チェックは今後も一定期間継続してまいります。
 - e. お客様あてのアンケートはがきを作成し、契約取扱者の対応が適切であったかどうか等のご意見をいただく仕組みを開始しました。お客様へのアンケートは2008年度も実施いたします。
 - f. また、お客様へのアンケートを活用し、必要に応じて契約取扱者以外の者によりご契約内容が適正かどうかを確認する態勢や、ダイレクトメールをお送りしたお客様への個別フォロー態勢についても、検討してまいります。

（２）お客様への説明態勢

お客様向け説明ツールの整備

判明した問題点およびその発生原因

保険募集時において、適用できる割引や補償内容に関するお客様向けの説明ツールが未整備であったため説明が不足していたケースや、既存のお客様向け説明ツールがわかりにくいために十分な説明ができていないケースがありました。

再発防止策

お客様向け説明ツールの新設や、既存の説明ツールの内容を改善することで、説明態勢の向上を図りました。新設や改善した主なツールは以下のとおりです。

今後、パンフレット等のお客様向け説明ツールについても、お客様目線に立ってわかりやすい内容へ改善してまいります。

- a. 『ご契約にあたって』の新設（種目共通）：
適用の可能性がある割引の内容、割引の適用条件や特約の補償内容を記載したツールを新設しました。
- b. 『特約説明チラシ』の新設（火災保険）：
火災保険に付帯する特約の補償内容を個別に説明するツールを新設しました。
- c. 『重要事項等説明書』の改善（自動車保険）：
既存の重要事項等説明書を見やすく改善するとともに、異動時や解約時専用の重要事項等説明書をそれぞれ別ツールとして新設しました。

d. 『解約チラシ』の新設（種目共通）：

解約時に配付し、解約前の契約内容が適正であったかを再確認していただくチラシを新設しました。

（３）上記（１）（２）以外

商品の複雑化および商品の開発・管理態勢

判明した問題点およびその発生原因

お客様のニーズや理解度等の把握を徹底しないまま、新商品開発や特約の新設を進めてきた結果、一部お客様にわかりにくい商品内容となっていました。

また、商品が多様化・複雑化したことにより、商品内容について契約取扱者が十分に理解できているかどうかの確認が不十分であったことが判りました。

再発防止策

商品全般をお客様にとってわかりやすいものとする観点から、販売する商品のラインナップや特約の整理・削減を行う予定です。

また、商品委員会を新設し、新商品の販売・既存商品の改定にあたっては、募集面・損害サービス面・システム面の各観点から関係部門と連携のうえ、事前に綿密なチェックを行い、販売・改定後も関係部門と連携してフォローチェックを実施できる態勢を強化しました。

お客様からの苦情・ご意見に基づく点検・分析

判明した問題点およびその発生原因

お客様からの苦情・ご意見に基づいて、原因分析や改善策についてフォローアップする取り組みを継続的に続けていましたが、それぞれの苦情・ご意見に対する原因分析や改善策について、関連部門の連携や多面的な検討態勢が十分でない場合があります。

再発防止策

当社内に「お客様の声検討会議」を設置し、お客様の苦情・ご意見に対して、今までよりも一歩踏み込んだ原因分析や改善策を検討することとしました。多くの関連部門が「お客様の声検討会議」に参加し、事務ルールや募集ツールの改善、商品内容の改定など様々な業務に対してお客様の苦情・ご意見を反映できるような態勢を整備し、検討を継続しております。

本件に関するお客様からのご不明点・ご質問などにつきましては、【お客様専用お問い合わせ窓口】までご連絡下さい。

【お客様専用お問い合わせ窓口】

お客様相談室 0120-281-389

受付時間：午前9時～午後5時30分（年末年始を除く）

以上