

**火災保険・自動車保険・傷害保険等の適正な募集態勢にかかる点検結果等について**

当社では2007年2月より、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おり、2008年7月4日にその取組状況のご報告を行いました。

このたび、これらの点検結果ならびにこれまでに構築し実行している再発防止のための主な取組みについてとりまとめましたので、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。

また、引き続き、お客様専用のお問い合わせ窓口を設置し、お客様へのご対応を行うとともに、お客様にご契約内容を確認いただく手続き継続して実施します。

なお、万一、保険料の誤りが判明した場合には、適切な対応に努めてまいりますので、みなさまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

**1. 保険料を返れいした契約件数ならびに返還額（2009年3月末時点）**

契約内容の点検を行った結果、2009年3月末時点において、適正な内容に訂正させていただいた契約件数および返還保険料は、以下のとおりです。

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	約43千件	1,054件	2,910万円
自動車保険	約152千件	5,172件	2,781万円
その他	約22千件	1件	6万円
合計	約218千件	6,227件	5,696万円

**【ご参考：2008年6月30日時点の集計値】**

保険種目	点検対象件数	保険料を返れいした契約		保険料返れい見込契約（注）	
		件数	返還額	件数	返還額
火災保険	約43千件	874件	2,511万円	982件	2,751万円
自動車保険	約152千件	2,942件	1,643万円	5,214件	2,916万円
その他	約22千件	1件	6万円	1件	6万円
合計	約218千件	3,817件	4,160万円	6,197件	5,673万円

（注）保険料返れい見込契約は、2008年6月30日時点で既に保険料を返戻した契約を含みます。

## 2.再発防止に向けた主な取り組み

### (1)お客様への説明態勢の整備

- ・保険契約のご契約時に「契約内容確認シート」を使用して、お客様のご意向と、保険金額、割引の適用状況等、適正な契約内容となっているかの確認を行っています。
- ・火災保険の長期契約について、保険期間の中途でもお客様にご契約内容等をご確認いただくために、ご契約内容を記載した書面をお客様宛に送付しています。
- ・パンフレット等のお客様向け募集ツールについて、文字サイズの見直し、補償内容の明瞭化を行うとともに、割引制度およびその適用条件を明示しています。

### (2)商品開発態勢の整備

- ・「商品開発・管理に係る基本方針」に基づき、「お客さまのニーズに応えた、わかりやすい補償内容」を柱とした商品開発・改定を推進しております。2009年4月に自動車保険を改定し、商品ならびに特約の整理・統合、商品間の各種規定の統一等を行いました。他の種目についても、順次、改定を行うこととします。
- ・商品開発・改定にあたっては、「商品開発・管理に係る基本方針」に基づき、本社関連部間で開催する「商品委員会」において、お客様保護・保険募集管理等の観点から十分な検討を行っています。

### (3)お客様の声(苦情)各種アンケート等により把握した情報の活用

- ・お客様の声(苦情)に対する基本方針ならびに行動基準を「苦情対応規程」に定め、お客様の声を経営品質の向上に活かしていくこととしました。
- ・お客様の声を起点とした品質向上サイクルを構築することを目的とし、社内ネットワーク上に「ホットボイスDB」を設置し、お客様の声の一元的な管理ならびに改善策に関する全社的な情報共有を行っています。また、「お客様の声検討会議」において、お客さまからの苦情・ご意見をもとに関連部門が連携して業務改善に向けた改善策の検討を行い、事務ルールや募集ツールの改善等を行っています。

### (4)損害保険募集人の資質向上

- ・日本損害保険協会の「損害保険募集人資格更新制度」、「保険商品教育制度」を当社の教育・研修体系に組み込むことにより、募集人の一層の資質向上を図っています。

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