

# 保険の仕組み 募集制度と資質向上

# 保険の仕組み

## 保険の仕組み

### 保険制度

損害保険は、共通の危険を持つ多くの人々が集合し、合理的な計算にもとづいた拠出(保険料の払込み)をすることにより、そのうちのある方が「一定の偶発的な事故」にあった場合に、その拠出の中から損害の補償(保険金)を受け取ることができるという仕組みです。

つまり、損害保険制度とは、「大数の法則」を利用して相互にリスクを分散し、経済的補償を与えることにより、個人生活と企業経営の安定に大きく寄与することができる制度と言えます。

### 保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が「一定の偶発的な事故」によって生ずる財産上の損害を補償することを約束し、それに対して保険契約者がその「一定の偶発的な事故」の発生可能性に応じたものとして保険料を払い込むことを約束することによって、成立する契約です。

したがって、双務・有償契約であり、保険契約者と保険会社の意思の合意のみで成立する諾成契約という性質を有しています。ただし、通常は、多数のご契約を正確・迅速に引き受けるため、保険申込書により申し込みを受け、保険証券または保険契約証を発行しています。

### 保険料率

払い込みいただく保険料の算出根拠となる純保険料率は、当社が金融庁からの認可取得または金融庁への届出を行ったものを基礎として適用しています。

保険料は、純保険料(将来の保険金支払いに充てられる部分)と付加保険料(保険会社の運営に必要な経費や代理店手数料などに充てられる部分)から成り立っています。

なお、損害保険料率算出機構は、自動車保険、火災保険、傷害保険、介護費用保険については、純保険料率を参考純率として、また、自動車損害賠償責任保険、地震保険については、営業保険料率を基準料率として算出し、会員保険会社に提供しています。

### 約款

損害保険契約はすべて、普通保険約款と特別約款やその特約にしたがって契約されています。普通保険約款と特別約款やその特約には、保険契約者・被保険者(保険の補償の対象となる方)と保険会社の権利・義務が具体的に記載されています。

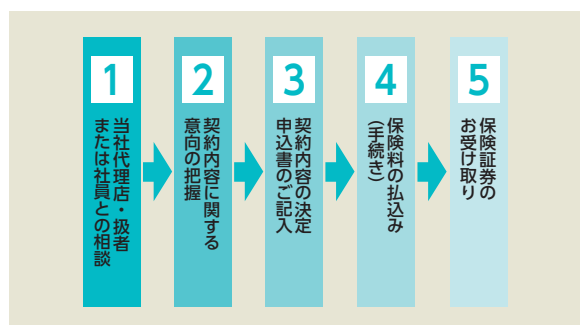
また、保険申込書に記載された内容も、保険契約者と保険会社との契約内容の一部となります。

(注) 約款に記載される主な事項

- ① 保険の対象となる事故、損害
- ② 保険金をお支払いできない場合
- ③ 保険金の算出方法
- ④ (契約前、契約後、事故発生時等) 保険会社へ申し出・連絡すべき事項
- ⑤ 保険契約が失効もしくは無効となる場合
- ⑥ 保険契約が解約・解除される場合

## 保険契約のお手続き

### ご契約の流れ



### ご契約に関する意向の把握と確認

お客さまの抱えているリスクは多種多様であり、その多種多様なリスクの中でどのリスクを保険でカバーするのか(保険加入の意向)もお客さまによって異なります。そのため、保険契約のお手続き時には、お客さまの抱えているリスクやそれを踏まえた保険加入の意向を的確に把握した上で、意向に沿った商品をはかりやすく説明することにより、代理店・扱者が提案した商品が、リスクや意向に対応しているかをお客さまに自ら判断していただき、保険契約を締結する

### 「パンフレット」「重要事項のご説明」の提供

保険の種類により、普通保険約款と特別約款やその特約とは別に、各種保険の内容を分かりやすく説明した「パンフレット」をご用意しています。当社の代理店・扱者または社員へご確認ください。

また、ご契約の前に「パンフレット」や「重要事項のご説明」、普通保険約款と特別約款やその特約の内容をよくご覧になるとともに、当社の代理店・扱者または社員から情報提供を行いますので十分な説明を受けてください。

ことが重要です。

当社では、保険加入の判断をお客さまが自ら適切に行えるように、お客さまの意向の把握、当該意向に沿った保険プランの提案、当該意向と当該プランの対応関係についての説明、当該意向と最終的なお客さまの意向の比較と相違点のご確認を行っています。

**把握すべき意向(例)**

- 自動車保険  
運転者年齢条件、運転者限定特約の有無
- 火災保険  
保険の対象(建物か家財か)

例えば個人向け保険商品のご契約にあたっては、お客さまが保険商品を適切に選択・お申し込みができるよう、保険申込書の各項目にチェック欄を設け、申し込む保険がお客さまの意向に沿った内容となっているか、契約条件や保険料が適切かなどを、代理店・扱者がお客さまとともにご確認することとしています。また、「重要事項のご説明(自動車保険)」や「ご契約ガイド(火災保険)」に、お客さまが確認・記入する項目のポイントを図解やフローチャートで解説し、保険商品の選択・申し込みの手続きが分かりやすいよう工夫をすすめています。

長期契約に加入のお客さまに対しては、定期的にご契約内容をお知らせするダイレクトメールを送って、ご契約内容に変更等の必要がないかをお客さまに確認していただく取り組みを行っています。

**ご確認項目(例)**

- 自動車保険  
運転者の年齢条件・範囲、割引・割増、保険料の払込方法、補償内容など
- 火災保険  
保険の対象およびその構造等、補償内容、地震保険の加入の有無など

**ご契約時に注意していただきたいこと**

ご契約にあたっては、普通保険約款と特別約款やその特約の内容について十分な説明を受けてください。また、保険申込書の記載内容を十分に確認の上で契約することが必要です。

特に、以下のようなことを確認する必要があります。

- ① どのような事故が補償の対象となるか
- ② 保険申込書の記載内容が正確であるか
- ③ 重要な事実を正確に申し出ているか  
例) 補償の重複する他の保険契約がある
- ④ 契約後、どのような場合に保険会社に通知をしなければならないか
- ⑤ 支払われる保険金はどのように決められるか  
損害の額が一定額以上に達しないと保険金が支払われない場合や、損害の額から一定額を差し引いて保険金が支払われる場合があります。
- ⑥ 保険金額(ご契約金額)が適切であるか  
損害保険契約は、事故や災害による経済的損失を、支払われる保険金によって補うことが目的です。適切な保険金額でご契約されてこそ、万一のときに保険がお役に立ちます。  
火災保険等の「物」の保険では、保険金額が評価額(保険価額)より少ない場合には、「比例払方式」で保険金が支払われる場合があります。「比例払方式」とは、損害の額に、評価額に対する保険金額の割合を乗じた金額を保険金とする方式を言い、十分な保険金をお受け取りになることができない場合があります。  
また、保険金額が評価額を超えている場合でも、支払われる保険金の額は評価額が限度となります。
- ⑦ どのような場合に保険金が支払われないか
- ⑧ どのような場合に保険契約が効力を失うのか
- ⑨ 解約した場合にどのようになるのか
- ⑩ 事故発生時にどのように対応すれば良いか

**火災保険等の保険料の適正性に係る点検にご協力ください**

2007年4月より実施した旧あいおい損保の「安心・ご確認運動」・旧ニッセイ同和損保の「適正確認活動」においては、ご加入いただく保険の契約内容の確認にあわせて、満期を迎えるご契約の保険料が適正であったかどうかの点検を行いました。

また、点検期間中に満期を迎えることのない長期契約・自動継続契約、継続されなかったご契約等については、お客さま宛のダイレクトメール等により確認調査を実施してきましたが、現在までにご回答をいただいていないお客さまにつきましては、引き続き確認調査を承っておりますので、以下のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます(すでに保険期間が終了しているご契約についても確認調査いたしますので、ご連絡ください)。

**【お客さま専用お問い合わせ窓口】**

- 電話番号 0120-977-198
- 受付時間 平日9:00～18:00 土曜日9:00～17:00 ※日・祝日および年末年始を除きます

※保険証券などご契約内容が分かる資料をご用意の上、保険契約者ご本人さまからご連絡いただきますようお願いいたします。

## 保険料の払込み

保険料については、原則として保険のお申し込みと同時に、その全額を払い込んでいただきます。なお、保険料を分割して払い込むご契約については、定められた期日までに分割保険料を払い込んでいただきます。保険料の払込みにつきましては、保険の種類により、口座振替やクレジットカードによる払込み、コンビニエンスストア等での払込みなど、便利な方法をご用意しています。

また、保険期間(ご契約期間)中にご契約内容の変更の発生あるいは解約・解除、失効等がある場合には、普通保険約款と特別約款やその特約の規定に従い、保険料を追加して払い込む必要がある場合や保険料をお返しできる場合もあります。

積立型保険では、保険契約の満期時に満期返れい金および契約者配当金をお支払いします(契約者配当金は、運用利回りが予定利率を超えた場合のみお支払いします)。

## クーリングオフ制度

保険期間が1年を超える保険契約等に対しては、お客さまが保険契約を申し込まれた日または「クーリングオフ説明書」を受領された日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、保険契約のお申し込みの撤回または解除(クーリングオフ)を行うことができます。

なお、法人のお客さまが締結した保険契約や営業・事業のための保険契約、質権付火災保険契約など一部クーリングオフできない保険契約もあります。

## 事故の発生から保険金のお支払いまで

お客さまに満足していただける損害サービスの提供は、保険会社にとって最も重要な責務です。当社では、不幸にも事故にあわれたお客さまへ、解決に向けての適切なアドバイスを行い、丁寧でスピーディーな事故解決に努めています。

全国どこで事故が発生しても速やかに対応できるよう、全国207ヵ所に損害サービス拠点を配し、約6,400名の専任担当者、弁護士・医師などの専門家が、お客さまのさまざまなご相談に応じます。

## 事故のご連絡

### (1) 事故発生直後の対応

もし事故が発生した際は、まず被害の拡大防止、負傷者の救護などを行うとともに、消防署・警察などに通報してください。また、相手方の住所・氏名・勤務先・保険会社などもできるだけその場で確認してください。

### (2) 当社または当社代理店・扱者へ事故内容のご連絡

緊急の措置を行った後、速やかに当社または当社代理店・扱者に事故の内容をご連絡ください。連絡内容は、証券番号、保険契約者名、運転者名、事故の日時・場所、届け出警察署名、事故発生状況、相手方の住所・氏名・勤務先・契約保険会社名などです。

(注) あんしん24損害サービス部では、24時間365日、事故受付・相談サービスを実施しています。

### 自動車保険の事故のご連絡

**0120-024-024 (通話料無料)**

### 火災・傷害・新種など自動車保険以外の事故のご連絡

**0120-985-024 (通話料無料)**

## 保険金の請求からお受け取りまでの説明と保険金請求のご案内

お客さまから事故のご連絡をいただくと、契約内容確認の後、事故状況の詳細等を確認します。その後お支払いの可能性のある保険金をお客さまにご案内するとともに、その保険金名と概要を記載した「保険金のご案内」を「保険事故受付のご案内」とあわせてお客さまへ郵送します。また保険金のご請求からお受け取りまでの流れと、保険金の請求に必要な書類等についてもご案内します。

※お支払いの可能性のある保険金については、ご契約内容や事故の種類にもとづいてシステムで自動的に判断する仕組みを整えています。お客さまには、漏れのないようこのシステムで出力されたチェックシートで点検し、ご案内しています。

## 保険金の請求に必要な書類のご提出

保険金請求書など、当社よりご案内する必要書類をご提出ください(電話での確認により省略できる場合がありますので、その際は別途ご案内します)。

## 損害調査

必要に応じ、相手方・修理工場・病院などへ損害内容や被害状況の確認を行います(お客さまがケガをされた場合には、お客さまの同意を得た上で、医療機関に治療内容などを照会することがあります)。

また適切な保険金のお支払いのために、事故の状況や損害の状況、治療の経過などについて確認のための調査を行いますので、ご協力をお願いします(調査は、専門の調査会社に委託して行うことがあります)。

## お支払いする保険金の説明と保険金のお支払い

お客さま・相手方・修理工場・病院などの関係者へ



の確認や関係書類をもとに、お支払いする保険金を算出します。また自動車保険の賠償事故では、相手方との示談交渉を行います(一部商品を除きます)。

(注)ご契約内容や事故の内容から、お支払いする保険金をシステムで自動的に判断する仕組みを整え、支払い漏れを防止する体制を強化しています。このシステムから出力されるチェックシートを使って点検した上で、最終的な支払保険金を確定します。

保険金が確定した後、お客さまへその内容をご説

明させていただき、指定口座への振り込みを行います。また「事故受付通知」でご案内した保険金ごとに、「お支払の内容」と「お支払対象外の場合はその理由」を記載した「保険金支払通知」を、お客さまへ郵送します。

事故の内容によっては保険金が支払われない場合があり、その場合には、お支払いできない理由を保険約款や損害調査の結果などにもとづきご説明します。

### 事故の受付時と保険金支払時のご案内

保険金のお支払いについてお客さまにより分かりやすく、確実にご案内できるよう、事故の受付時と保険金支払時にお客さまに直接、案内文書をお送りしています。

#### ● 事故の受付時

##### 「保険事故受付のご案内」 / 「保険金のご案内」

「保険事故受付のご案内」とあわせてお支払いの可能性のある保険名、特約・費用保険名とその概要を記載した「保険金のご案内」をお送りします。

#### ● 保険金のお支払い時

##### 「保険金お支払のご案内」

保険金をお支払いした際に、その都度お送りします。

##### 「保険金お支払明細」

最終のお支払い時に「保険金お支払のご案内」とあわせてお送りします。お支払いした保険金、特約・費用保険金の合計

金額と明細を記載しています。またお支払いの対象とならなかった保険金、特約・費用保険金がある場合には、その理由についても明記し、お客さまに漏れなくお知らせします。

#### ● ご連絡いただいた事故がお支払いの対象とならない場合、または保険金の請求をされないことをお客さまからお知らせいただいた場合

##### 「保険事故取り扱いに関するご案内」

保険金のお支払いとならなかった理由や経緯を記載しています。なお、お支払いの対象とならなかった場合には、「保険金のお支払いに関する不服審査お申し出制度」についても記載し、ご案内します。

## 保険金支払管理態勢

### 保険金支払管理に係る基本方針

保険会社として基本的かつ最も重要な機能である保険金のお支払いについて、常に「お客さま第一」の視点に立ち、適時・適切な保険金の迅速なお支払いを行うことにより、保険契約者等の保護を図るため、「保険金支払管理に係る基本方針」を定めています。この方針のもと、保険金支払業務への経営陣の関与の明確化、保険金支払部門における人材育成、適切な拠点や人員配置、システム、規定やマニュアルの策定等の態勢整備、保険金支払や不払事案の適切性に関する事後的なチェックや不払事案へのお客さまからの不服のお申し出がなされた場合の再審査の仕組みの整備等、適切な保険金支払管理態勢を構築するための取り組みを進めています。

### 保険金のお支払いに関する不服審査お申し出制度

保険金のご請求に対して、お支払対象にならない旨を通知した事案について、当社の説明ではご納得いただけないお客さま(保険契約者または被保険者)

からのお申し出を受け付け、社外の弁護士で構成する「不服審査会」で再審査する「保険金のお支払いに関する不服審査お申し出制度」を設けています。審査のお申し出は、「不服審査お申し出窓口」(フリーダイヤル)で受け付けており、「不服審査会」で社外第三者の視点からお支払対象外とした判断の公正性・適切性について審査し、結果を文書で回答します。

なお、「不服審査会」がお支払対象外とすることが相当ではないと判断した場合は、「保険金支払審査会」に付議します。

### 保険金支払審査会

保険金お支払いに該当しないと当社判断の妥当性・適切性を社外第三者の立場から検証し、意見を求める諮問機関として「保険金支払審査会」を設けています。同審査会は複数の法律家・有識者で構成し、「客観的で合理性のある証拠資料確保の有無」「お客さま保護の視点に立った説明の有無」などの観点から審査します。審査の結果、お支払いに該当しないとすることが妥当・適切ではないと判断した場合は、同審査会は保険金支払部門に支払要請等を行います。

# 募集制度と資質向上

損害保険の募集は損害保険代理店によって行われる場合が大半ですが、代理店のほかに、当社と雇用関係にあり、保険のプロである直販社員も擁しています。いずれもお客さまにとって損害保険の優れたコンサルタントであるよう、その育成管理の充実を図っています。

## 損害保険代理店

### 代理店の役割と業務内容

代理店は当社との代理店委託契約にもとづいて、当社を代理して保険契約を成立させ、保険料を受領する業務(契約締結の手続き)を行います。

代理店は、家庭生活や企業活動を取り巻くさまざまな危険や多様化するお客さまの意向を的確に把握した上で、きめ細かい情報を提供し、適切な保険商品の選択が行えるようアドバイスする役割を担っています。また、代理店は、単に損害保険商品の販売を行うだけでなく、保険期間中の保険契約の管理業務や実際に保険事故が発生したときの保険金請求手続きを円滑に行うための援助を行うなど、お客さまに対してさまざまな機能・役割を発揮するよう心掛けています。

### 代理店登録

代理店が損害保険の募集を行うためには、保険業法の規定にもとづき内閣総理大臣に登録することが必要です。また、実際に募集に携わる募集人についても、事前に内閣総理大臣に届出を行うこととなっています。

### 代理店制度

当社では、適正なコンプライアンス態勢の下、高いレベルの業務遂行能力・内部管理態勢を有するHGA (High Grade Agent) を頂点とした代理店制度を採用しています。

また全代理店に対して、「どのような状態を維持すればお客さまからの満足を確保できるのか」を定義した「AD品質基準」を基軸に代理店の資質向上につながる取り組みを継続することで全体のレベルアップを図っています。

### 代理店数の推移

2015年3月末	2016年3月末
53,576 店	53,621 店

## 募集人の資質向上のための取り組み

当社の代理店・直販社員などの募集人は、業務の習熟度と成長段階に応じて、各種の研修を受講し、保険販売に求められる適正な業務知識とお客さまのニーズに対応できる販売技術を修得します。

教育の基本は営業店における日常指導においており、各部門の研修との連携を密にしながら、一貫した研修体系のもとに研修を実施しています。

### 募集人の初期教育

新たに開業する代理店向けに、専用の教育プログラムを設定しており、①コンプライアンス②代理店事務③個人情報保護④商品研修のカリキュラム受講を必須とし、代理店教育の充実を図っています。

### 損害保険募集人一般試験制度

募集人として求められる業務知識を確実に習得し、あわせて定期的にブラッシュアップできるよう、一般社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人一般試験制度(以下、「損保一般試験制度」)」を採用しています。

損保一般試験制度は、損害保険の基礎や募集コンプライアンスなどに関する単位である「基礎単位」と、「自動車保険」「火災保険」「傷害疾病保険」に関する単位(3単位)である「商品単位」から構成され、単位ごとに5年の更新制となっています。

損保一般試験では「基礎単位」の合格が、代理店登録または募集人届出の要件となります。

また、原則として、募集人はそれぞれが取り扱う保険商品に応じた「商品単位」に合格しなければ、当該保険商品の取り扱いができないこととしています。

当社では全募集人の資格取得・資格更新を推進し、当該保険商品の取り扱いができない募集人による保険募集が発生しないよう、きめ細かな対応を行っています。

## 直販社員

直販社員制度は、損害保険の募集を主たる業務とする社員制度です。

マーケットを常に意識した会社施策として、これまでに外務社員、販売職員、営業職員の順に各直販制度が創設されました。

率先した拡販や地域開拓を展開し、当社の忠実な担い手として、今日の当社営業基盤の構築に大きな役割を果たしてきました。

長年の豊かな経験とコンサルティングを絡め、お客さまに高品質の商品・サービスをお届けする社員としての強い自覚を持って、全国各地で募集活動を繰り広げています。

## 代理店研修生

代理店研修生制度は、一定期間、当社社員として雇用し、充実した育成体制の下、商品知識や販売スキルを習得し将来のプロ代理店経営者や代理店募集人を養成する制度です。研修生制度にはプロ代理店向けとモーター代理店向けと大きく2つのコースがあります。プロ代理店向けの研修生制度はIPA社員と違い、研修期間は最長5年間で将来独立・開業を目指すコースとプロ代理店の従業員を養成するコースに分かれます。

また、モーター代理店向け研修生制度は後継者・従業員型研修生と違い、研修期間は最長2年で将来、保険部門の責任者を養成する制度です。現在、多様化・高度化するお客さまニーズに対応し、信頼される代理店になることを目指して全国各地で募集活動に励んでいます。

加えて2016年度からプロ代理店にて採用した従業員を会社と一体となって人財育成を目指した出向型研修生制度を新設しました。

## プロ代理店向け支援・研修

当社は、地域密着の中核を担うプロ代理店の経営基盤を強固にし、販売力の強化や一人ひとりの募集人のスキルアップを図ることを目的として、さまざまな支援や研修を実施することで、プロ代理店の品質向上を図っています。

### 支援メニュー

専門スタッフによる個別支援を通じて、プロ代理店が抱える、経営・事務業務・システム活用などの課題に対する対策や改善策を提供し、代理店の資質向上に取り組んでいます。

### 研修メニュー

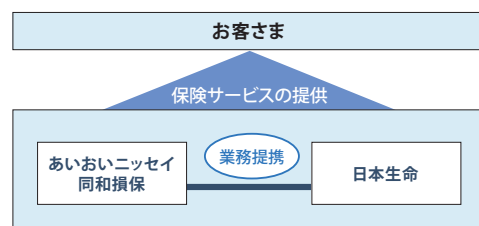
お客さまへのサービスや対応力の強化を図るため、ロールプレイング等も取り入れた、専門講師による保険商品知識や周辺知識、販売手法などの実践的な研修を開催し、代理店募集人のスキル向上に取り組んでいます。

### 日本生命との業務提携

当社は、日本生命が展開する生損総合保険サービスにおける業務提携パートナーとして、日本生命の営業職員を通じた損害保険商品の販売において、損害保険商品の提供や活動サポート等を行うほか、専門的な損害保険業務知識を有する当社プロ代理店と日本生命の営業職員との連携によるお客さまへの共同サービス提供体制(ニッセイ協業パートナー制度)も構築しています。

また、当社は、委託代理店等を通じた日本生命の商品販売等も行っています。

#### 【体制図】



## IPA社員プログラム

### 全国 集合研修

入社時 4ヶ月目 7ヶ月目 2年目 3年目 4年目 5年目

マナー研修、事業所開拓力、生保開拓力、事故対応力、リスクマネジメント・経営マネジメントなど

### トレーニング センター

マーケット開拓指導専任者による新規販売実践研修

業種別・マーケット別攻略手法の反復実践、戦略商品を活用したコストカット提案の習得など

### 所属課社 による育成

育成担当者による日常指導

見込管理・成績管理・行動管理、事務処理、システム研修、商品研修会、同行指導など

独立・プロ代理店従業員

# 勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」にもとづき、当社の金融商品の勧誘方針を、次のとおり定めています。

## 勧誘方針

保険法、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めてまいります。

### お客様の立場に立った保険販売に努めます

- ・お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、分かりやすいご説明に努めてまいります。
- ・お客様の商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客様に適切な商品をご選択いただけるよう、お客様のご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。
- ・市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。
- ・商品の販売にあたっては、お客様の立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮いたします。

### 適正な業務運営に努めます

- ・お客様に関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理いたします。
- ・お客様のご意見、ご要望等を、商品の開発・販売方法に活かしてまいります。
- ・万一保険事故が発生した場合には、ご契約の商品の内容に従い、迅速、的確に保険金をお支払いするよう努めてまいります。
- ・保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。