

火災保険等の保険料の適正性に係る点検について

あいおい損害保険株式会社（社長 児玉 正之）は、平成 19 年 2 月から取り組みをすすめてまいりました「火災保険等の保有する全契約の保険料の適正性の点検」（以下「全契約総点検」といいます。）につきまして、本年 7 月 4 日に取組状況のご報告を行いました。

引き続き、ご契約内容の適正性確保に向けた態勢整備・強化を図り、お客様からの信頼回復に努めておりますが、今般、本年 9 月末の状況につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

今回の点検により、保険料をお返しすべきご契約が判明したお客様、ならびに関係先の皆様には多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことをあらためてお詫び申し上げます。

[平成 20 年 9 月末現在]

保険種目		点検対象 件数	返戻済契約	
			件数	保険料
火災保険	平成 19 年 3 月以前実施	4 万件	22,118 件	1,063 百万円
	平成 19 年 4 月以降実施	314 万件	62,732 件	2,165 百万円
	計	318 万件	84,850 件	3,229 百万円
自動車保険		701 万件	59,488 件	315 百万円
その他		157 万件	827 件	44 百万円
合計		1,176 万件	145,165 件	3,588 百万円

なお、本件に関するお客様からのお問い合わせは、下記のお客様専用お問い合わせ窓口で受付いたしますので、あわせてご案内いたします。

【お客様専用お問い合わせ窓口】

0120-988-005（通話料無料・携帯電話・PHS からもご利用いただけます）

【受付時間】 9:00～17:00（月曜日～金曜日 土曜・日曜・祝日を除く）

本年7月4日の「全契約総点検」に係る取組状況のご報告以降、継続して実施している取り組み、および再発防止に向けた態勢整備の状況について以下の通りご報告申し上げます。

I. 7月以降の取り組みについて

以下の取り組みを継続して実施しております。

- ・長期契約のダイレクトメールに対して回答をいただいていないお客様、および過去を含めご継続されなかったお客様については、引き続き各専用窓口にてお客様からのご照会・お問い合わせへの対応を実施しており、今後とも保険料誤りが判明した場合は速やかに保険料を返戻してまいります。
なお、本年11月より順次、長期契約のお客様に対し、あらためてご契約内容をお知らせするダイレクトメールの送付を開始しており、先に送付したダイレクトメールに対し回答をいただいていないお客様のフォローアップを実施しております。
- ・また、従来から取り組んでいる、「お客様の声」および証券同封「お客様アンケート」等により、不適切な説明等による保険料誤りの可能性がある場合には確認調査を実施しております。

II. 再発防止に向けた態勢整備の状況について

7月4日にご報告した各種再発防止策につきましては、現在、以下の取り組みをすすめております。

1. 経営管理（ガバナンス）態勢および顧客保護管理態勢の改善・強化

7月以降の取組状況および各種再発防止策の進捗状況については、定期的に業務品質向上委員会への報告を行っており、問題・課題について共有化を図り、適宜、適切な指示が行える態勢を整備しております。

- ・業務品質向上委員会・・・お客様本位の業務品質向上および適正な業務運営の推進を目的に業務執行に係る部門横断の重要課題を審議するために平成19年7月に設置

2. お客様への説明態勢の改善・強化

お申込みいただく保険契約の内容について、「ご契約内容確認書」にてお客様のご意向を確認し、保険料算出に必要なご契約内容、割増引等について代理店・扱者、募集人がお客様と共に確認する取り組みを現在も実施しており、今後も継続的に取り組んでまいります。

お客様のご意向の確認をより確実に実施できるよう、ご契約内容確認書を申込書の付属書類として提供、また、自動車保険、火災保険等につきましては、本年7月以降順次申込書に組み入れるなど、取り組みを強化しております。

なお、満期を迎え継続されたご契約について、継続前後で割引適用等が異なるご契約をリストアップし再確認する取り組みは現在も継続的に実施しております。

3. 代理店・扱者、募集人に対する指導態勢の改善・強化

本年6月より導入した「募集人資格試験」の更新制度に加えて、11月より日本損害保険協会の「保険商品教育制度」に参画し、その試験合格者・研修修了者に対し当社の「普通資格」を認定することで、募集人教育の徹底をすすめております。

また、「募集人資格試験更新制度」「保険商品教育制度」の導入を機に、「コンプライアンス」「商品業務知識」をテーマとした地域単位の代理店・扱者、募集人教育態勢を整備しました。

あわせて、代理店・扱者、募集人指導を担う社員向けの、「eラーニング」「社員講師養成集中講座」を実施し、本年10月には、全国一斉に社員講師認定テストを実施しました。

4. 商品開発・管理態勢の強化

本年10月に、火災保険の主力商品である家庭総合保険を改定し「わかりやすい家庭総合保険」を発売しました。特約の統廃合、費用保険金の廃止など商品を簡素化するとともに、「お客様ご自身でご理解いただける」を基本に、パンフレットや申込書・証券・約款等と同じ言葉・イラストを使用するなど、各種ツールを刷新しました。

以上