

平成 20 年 7 月 4 日

各 位

ニッセイ同和損害保険株式会社

火災保険等の契約点検に関するお詫びとご報告

昨年来、弊社では火災保険等のご契約につきまして適正な保険料の適用状況に関する点検を行い、今般、5 万件を超える誤りが明らかとなりました。保険料の適用誤りが判明したご契約につきましては、保険料の返れい手続きを急ぎ進めております。

損害保険会社として、ご契約時にお支払いいただく保険料の確認という重要な業務に関しまして、お客さまの信頼を損なう事態を招いたことにより、お客さまをはじめ多くの方々にご迷惑やご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊社では、保険料の適用誤りにかかる不適切なお取り扱いに関し、別紙のとおり点検結果および発生原因を整理・分析し、それらに基づき再発防止策を策定いたしました。今後も再発防止の徹底を図るとともに、お客さまの視点に立った業務の抜本的な見直しにも取り組むなど、全社をあげて皆さまからの信頼回復に努めてまいります。

なお、長期契約等のお客さまには、本点検に関するダイレクトメールをお送りしておりますが、まだご連絡いただいていないお客さまにおかれましては、引き続き調査・確認を承っておりますので、下記「お客さま向けお問い合わせ窓口」までご連絡くださいますようお願いいたします。

また、現在ご契約されている火災保険等のご契約内容についてご不明な点がございましたら、同様に「お客さま向けお問い合わせ窓口」へご照会くださいますようお願い申し上げます。

【お客さま向けお問い合わせ窓口】

0 1 2 0 - 3 0 - 4 6 0 3

- ・受付時間：9：00～17：00（土・日、祝日および12/31～1/3を除く）
- ・携帯電話、PHSからもご利用いただけます。

・火災保険等の適正な保険料の適用状況に関する点検の実施概要と実施結果

1．点検の目的

弊社では、火災保険の構造級別判定、各種割引適用、保険金額設定など、現在ご契約いただいている内容に不適切な点がないかを確認・調査することを目的に、火災保険等の保険料の適正性に関する点検を実施してまいりました。

また、この点検と併行し、お客さまへの説明態勢ならびに代理店に対する指導態勢について、以下の点検を実施してまいりました。

お客さまへの説明態勢の整備状況の点検

適切な説明資料の作成状況

代理店のお客さまに対する説明の実施状況

代理店に対する指導態勢の整備状況の点検

代理店の資質を確保・向上するための制度構築状況

保険募集ルールおよび商品知識に関する指導・教育態勢の整備状況と代理店の理解状況

代理店における保険募集の実態と弊社の指導状況

2．点検実施概要

(1) 点検実施態勢

弊社は、『全てはお客さまからの信頼回復のために』の経営スローガンのもと、本点検の適切かつ迅速な遂行を最重要経営課題と位置付け、平成19年4月からの点検活動を「適正確認活動」と称し、全社一丸となって取り組んでまいりました。

本点検のために整備した主な態勢は、以下のとおりです。

推進態勢

社長を委員長とする「経営品質革新委員会」において、点検進捗状況の報告確認を行い、必要な対応策を迅速に検討・実施してまいりました。また、常務執行役員以上で構成する経営会議においても、点検進捗状況の報告を毎月実施しております。

本社専管組織の設置

この点検の開始に際しては、本社商品部門内に「適正化対応グループ」（要員：最大時54名）を設置し、点検実施状況の管理、返れい保険料の計算・チェック等を一元的に行っております。

専用カスタマーセンターによるお客さま対応

お客さまからのお問い合わせに迅速・適確にお応えするため、「適正確認活動」専用のカスタマーセンターを新たに設置し、きめ細かな対応を行っております。

営業・事務態勢の強化

営業拠点および本社事務管理部門に、総勢約 330 名の専管スタッフを配置しました。

(2) 点検実施期間および対象件数

各保険種目ごとの点検実施期間および対象件数は、以下のとおりです。

保険種目	火災保険	自動車保険	その他 (傷害・新種保険等)
点検基準日	H19.4.1	H19.9.1	H19.7.1
点検実施期間	点検基準日より原則 1 年間		
点検対象件数	約 120 万件	約 230 万件	約 50 万件

火災保険については、上記点検基準日より以前の平成 19 年 1～3 月に、保険料適用誤りのおそれのある契約をリストアップした先行点検（点検対象件数：5,251 件、以下「1 - 3 月点検」といいます。）を実施しました。

(3) 点検方法

点検基準日から 1 年以内に満期を迎える契約

各契約ごとの満期時に、以下の方法で点検を実施しております。

イ．個人分野の契約

「契約内容確認書」により、保険料算出に必要な項目（火災保険の構造級別、各種割引等）についてご説明し、お客さまにご理解いただいたうえで、契約内容をご確認いただく方法で、適正性の点検を行っております。

特に、自動車保険につきましては、お客さまにご確認いただく契約内容を「契約内容確認書」に打ち出すシステム対応を行い、お客さまにわかりやすく確認いただける態勢を整備したうえで、点検を実施しております。

ロ．企業分野の契約

代理店が保険料算出に必要な項目を「契約内容確認チェックシート」により確認するという方法で、適正性の点検を行っております。

点検基準日から 1 年以内に満期を迎えない長期契約、自動継続契約等

お客さまにご確認いただく項目を予め明示した確認シート、具体的確認方法をわ

かりやすく説明したリーフレット等を同封したダイレクトメール（以下「DM」といいます。）をお客さまにお送りする方法で、適正性の点検を行っております。

お客さまからのお申し出は、返信用ハガキまたは専用カスタマーセンターのいずれかで受付ける体制とし、お申し出の内容については新たに構築した「DM情報管理システム」により、お客さまへの迅速な対応を行う態勢としました。

なお、点検基準日から過去 2 年以内に契約関係が消滅した火災保険契約につきましても、同様の方法で点検を行いました。

点検検証態勢

これらの点検が適切に行われているかを確認するため、本社事務管理部門による確認帳票の不備チェック、「適正化対応グループ」による返れい内容・保険料のチェックを実施するとともに、内部監査部による検証、サンプルチェック、お客さまアンケートによる確認を実施してまいりました。

3. 点検結果

(1) 保険料適用誤りの概要

保険料適用誤り件数および返れい額

今後の対応を含む各保険種目ごとの保険料の適用誤り件数および返れい額は、以下のとおりです。

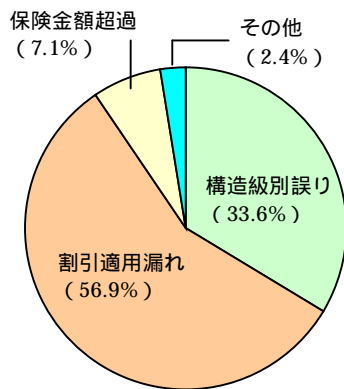
保険種目		適用誤り件数	返れい額
火災保険	1 - 3 月点検 (H19.3 以前実施)	2,404 件	207 百万円
	適正確認活動 (H19.4 以降実施)	19,642 件	800 百万円
		22,046 件	1,007 百万円
自動車保険		27,572 件	213 百万円
その他(傷害・新種保険等)		415 件	67 百万円
合 計		50,033 件	1,289 百万円

上記件数・額には、平成 20 年 6 月末時点での返れい予定・返れい見込を含む
「返れい額」は、百万円未満切り捨て

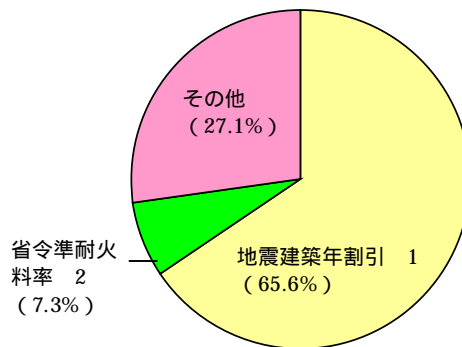
保険料適用誤りの項目別発生割合

各保険種目ごとの保険料適用誤りの項目別発生割合は、以下の円グラフのとおりです。なお、発生割合の大きい「割引適用漏れ（誤り）」については、それぞれ右側の円グラフにその内訳を記載しております。

【火災保険】



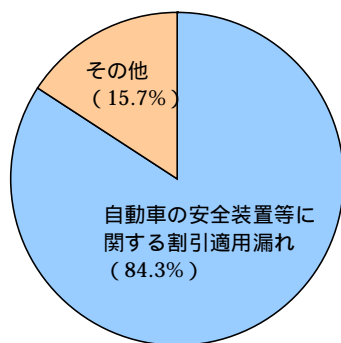
< 「割引適用漏れ」の内訳 >



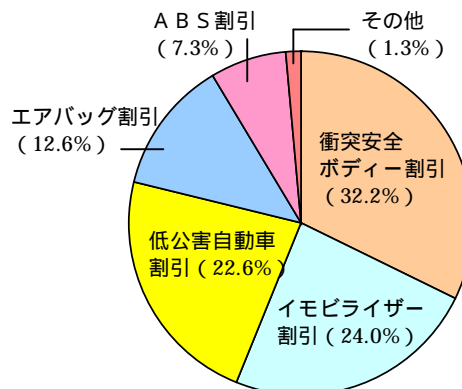
1 地震建築年割引：昭和56年6月以降に新築された建物に適用する割引

2 省令準耐火料率：独立行政法人住宅金融支援機構の定める耐火性能を有する構造の建物の料率

【自動車保険】

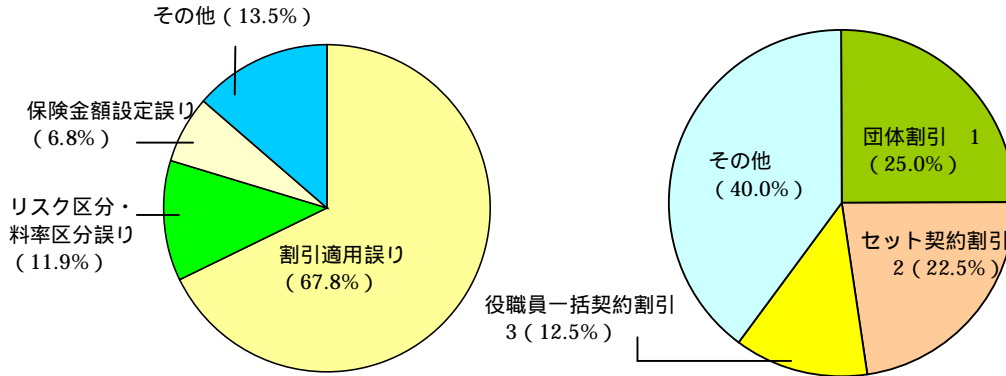


< 「自動車の安全装置等に関する割引適用漏れ」の内訳 >



【傷害・新種保険】

< 「割引適用誤り」の内訳 >



- 1 団体割引：団体傷害保険において、被保険者数に応じて適用する割引
- 2 セット契約割引：普通傷害保険と交通事故傷害保険をセットして契約した場合に適用する割引
- 3 役員一括契約割引：企業等の役員全員を一括して契約する団体傷害保険に適用する割引

(2) お客さまへの保険料返れい

保険料の適用誤りが判明した場合には、差額保険料の返れい手続きを進めさせていただいております。

なお、平成 20 年 6 月末時点でのお客さまへの返れい状況は、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	返れい額
火災保険	1 - 3 月点検 (H19.3 以前実施)	(5,251 件) ^{注1}	2,404 件	207 百万円
	適正確認活動 (H19.4 以降実施)	約 120 万件	17,295 件	710 百万円
		約 120 万件	19,699 件	917 百万円
自動車保険		約 230 万件	11,049 件	75 百万円
その他 (傷害・新種保険等)		約 50 万件	67 件	10 百万円
合計		約 400 万件	30,815 件	1,004 百万円

「返れい額」は百万円未満切り捨て

注 1：適正確認活動で再度点検を実施

発生原因分析

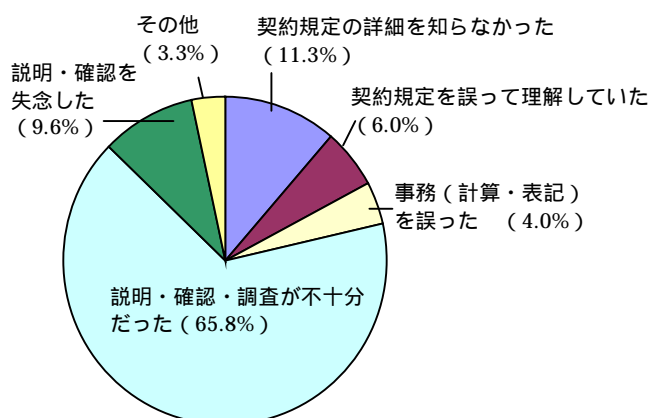
1. 代理店のお客さま対応における課題

(1) 契約点検結果より確認した事実

契約点検結果による保険料適用誤りの発生理由の65.8%が「説明・確認・調査が不十分だった」となっていることから、誤りのあった契約の多くについては、保険料算出に必要な項目（火災保険の構造級別、各種割引等）について、代理店からお客さまへの説明・確認が十分に実施されていなかったという事実を確認しました。

また、「契約規定の詳細を知らなかった」（11.3%）、「契約規定を誤って理解していた」（6.0%）が合計で17.3%を占めていることから、代理店の契約規定に対する理解が十分でなかったことを確認しました。

保険料適用誤り発生理由



保険料適用誤り判明時に代理店が作成する「確認調査報告書」に代理店が記入した発生理由

(2) 契約点検結果に基づく分析

保険料に関するお客さまへの説明・確認の不足

弊社は、保険料算出に必要な項目については、代理店が各種規定を理解したうえでお客さまに確認を行い、保険料計算ソフト等を活用して適正な保険料が適用されているものと認識しておりました。そのため、お客さまへのご説明に関する代理店指導は、補償内容や保険金の支払条件に重点を置いたものとなっております。

保険料適用誤りを発生させた原因は、代理店が契約募集にあたってお客さまに保険料算出に必要な項目についてご説明し、ご了解いただいたことを確認する仕組みがなかったことにあると分析しております。

また、長期契約等の場合は、お客さまへ定期的に契約内容を見直す機会を提供できていなかったことが、保険料適用誤りを早期に発見できなかった原因と分析して

おります。

保険料算出に関する代理店の知識および指導の不足

お客さまへ保険料算出に必要な項目について適切にご説明を行うには、それらの項目に関する規定を代理店が十分に理解していなければなりません。

しかしながら、前記(1)のとおり、代理店のなかには、保険料算出に必要な項目に関する規定を理解できていない事例があることを確認しました。

その原因としては、弊社の代理店指導が、適正な保険料の適用を募集活動の基軸においたものとなっておらず、マニュアル等の指導用資料の提供ができていなかったことにあると分析しております。

、 の具体的な内容は以下のとおりです。

イ．火災保険の構造級別判定誤り

a．構造級別の判定には、建物外壁の建築材料等の正確な確認が必要であることの説明

特に、目視だけで判定が困難な場合(例えば、ALC、窯業系サイディング、準耐火構造建物等^(注))の建築確認申請書等による確認方法の説明

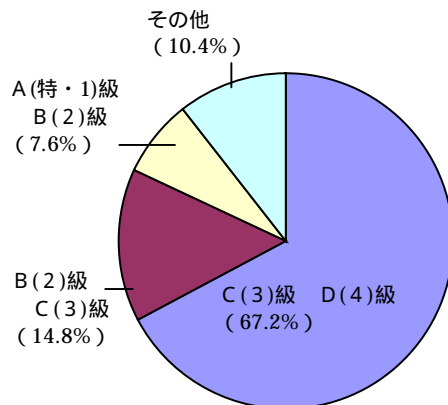
(注) ALC：軽量気泡コンクリート

窯業系サイディング：セメント押出成型板等で申込書上は「コンクリート造」と表記

準耐火構造建物：建築基準法に定める木造耐火建物

b．構造級別の判定の仕組みをわかりやすく記載したお客さまへの説明資料

構造級別判定誤り内容の内訳

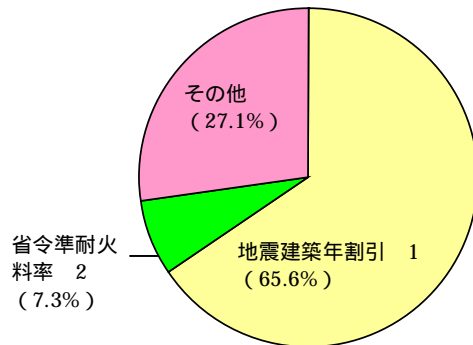


柱が木骨で外壁の建築材料が確認できていない。
柱が木骨で外壁がモルタル塗、スレート、金属板等の不燃材料であるにもかかわらず、劣級構造(D構造または4級)と判定している。

ロ．火災保険の割引適用漏れ

- a．割引の適用条件の確認方法や確認資料（例えば地震保険割引における建築年月や耐震等級を証明する公的資料等）とその入手方法の説明
- b．適用の可能性のある割引とその適用条件・確認資料について、一覧性をもって記載したお客さまへの説明資料

割引適用漏れの内訳

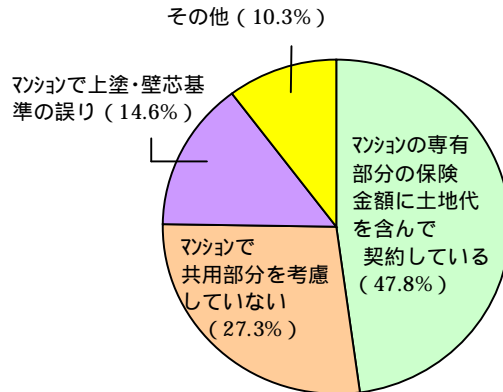


- 1 地震建築年割引：昭和56年6月以降に新築された建物に適用する割引
- 2 省令準耐火料率：独立行政法人住宅金融支援機構の定める耐火性能を有する構造の建物の料率

ハ．火災保険の保険金額設定誤り

- a．建物・家財の保険金額設定方法の説明、特にマンション専有部分の保険金額設定について「土地代は含まないこと」の説明
- b．マンション専有部分の保険金額設定について「上塗り・壁芯基準、共用部分含む・含まないの管理規約等による確認が必要であること」の説明

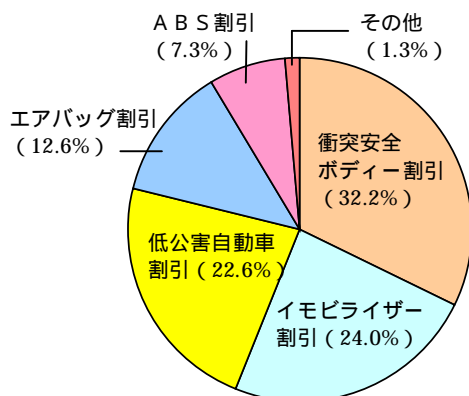
保険金額設定誤り内容の内訳



二．自動車保険の安全装置等に関する割引適用漏れ

- a．「自動車の安全装置等に関する割引」（衝突安全ボディー割引、イモビライザー割引等）の適用に際して、自動車の安全装置有無を正確に申告いただく必要があることのお客さまへの説明
- b．安全装置の具体的確認方法に関するお客さまへの説明資料

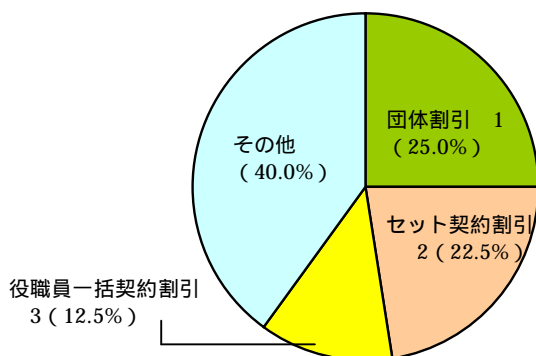
安全装置等に関する割引適用漏れの内訳



ホ．傷害・新種保険の割引適用誤り

- a．各種割引（団体割引率・セット契約割引・役職員一括契約割引等）の適用条件についての説明
- b．お客さまの職業・職務によって保険料が異なる保険商品の場合、お客さまから正しい職業・職務の情報をご申告いただく必要がありますが、そのご契約時の説明とその後職業・職務が変更した場合の手続きの説明

割引適用誤りの内訳



- 1 団体割引：団体傷害保険において、被保険者数に応じて適用する割引
- 2 セット契約割引：普通傷害保険と交通事故傷害保険をセットして契約した場合に適用する割引
- 3 役職員一括契約割引：企業等の役職員全員を一括して契約する団体傷害保険に適用する割引

2. 弊社の代理店指導態勢における課題

(1) 代理店に対する具体的な指導基準

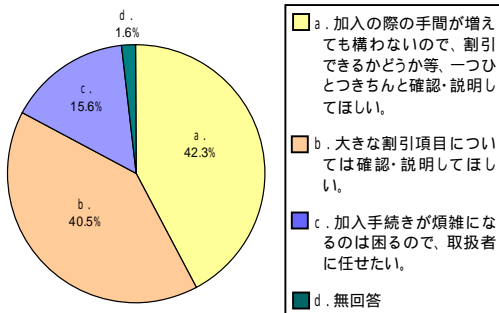
お客さまの声の収集・分析・対応の不足

任意に抽出した火災保険のお客さまを対象に、『保険募集時の説明に関するお客さまのご希望と代理店のお客さまに対する説明の適切性』について書面アンケートを実施し、代理店のお客さまに対する説明の実施状況についての点検を行いました。

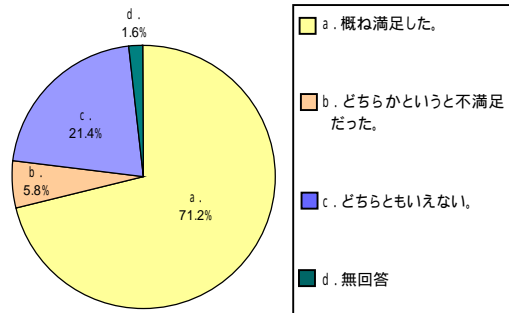
(発送件数：5,000 件、回答数：1,023 件)

このアンケートの結果、適正な保険料を適用するための説明と確認に関しては、約 80%のお客さまが十分な説明を希望されています。一方、弊社代理店の説明と確認に対する満足度に関しては、70%以上のお客さまが「概ね満足」と回答されているものの、6%弱のお客さまが「どちらかという不満」と回答されており、また、約 17%のお客さまが、これまでに保険料の適正性について不安を感じたことがあることを確認しました。

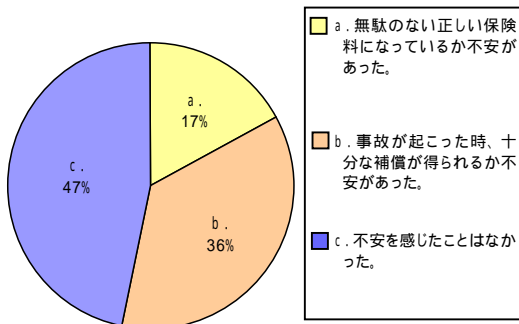
Q 適正な保険料適用のための説明と確認について



Q 代理店の説明・確認対応に対する満足度について



Q これまでのご契約内容に関する不安について

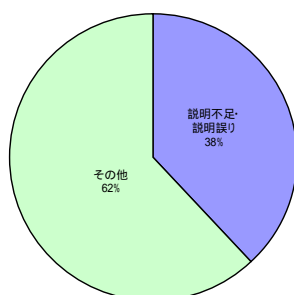


(お客さまの説明・確認に関するご要望)

- ・面倒でも更新の都度、きちんと説明してほしい。(5件)
- ・具体的にわかりやすく説明してほしい。(4件)
- ・顧客の立場になって考えて説明してほしい。(2件)
- ・専門用語を使わず、わかりやすく説明してほしい。
- ・商品内容についての確な説明をしてほしい。

また、平成 16 年度から平成 18 年度までに受け付けた火災保険の募集に関するお客さま苦情 205 件の内容を再検証した結果、約 4 割がお客さまへの説明不足・誤りを理由とするものであり、さらにその 17%（全体の 6%）が保険料に関するものであることを確認しました。

火災保険の募集に関するお客さま苦情



《説明不足・誤りの内訳》

a. 契約内容・条件等に関するもの	43%
b. 保険料に関するもの	17%
c. 契約手続きに関するもの	25%
d. その他の募集行為に関するもの	15%

保険料に関する説明不足・誤りを理由とするお客さま苦情については、これまで個別的な事象として捉え、体系的な分析を十分に行っておりませんでした。そのため、分析結果に基づいてお客さまの満足を高める実効的な対策を実施できておらず、そのことがお客さまに対する説明・確認不足による保険料の適用誤りを発生させた一因と分析しております。

適正な保険料の適用に関する指導基準の不明確

代理店の募集実態および弊社の代理店指導状況の点検として、「火災保険にかかる募集実態ヒアリングシート」を作成し、代理店（426店）に対するヒアリング調査を実施しました。この点検により、契約のご継続時に説明資料を用いず、申込書や見積書のみで手続きが行われているケースがあり、保険料に関する十分な説明が一部確保されていないことを確認しました。

弊社では、適正な保険料適用のための具体的な手順や説明資料の使用については、営業拠点における代理店指導に委ねておりましたが、一方で明確な代理店指導基準が整備できておりませんでした。

そのため、代理店による説明・確認プロセスの標準化・均質化が図られておらず、一部において適正な保険料適用に関する説明の不足を生じたものと分析しております。

説明資料作成におけるお客さま視点の不足

前記にて契約のご継続時にお客さま向けの説明資料等が活用されていないケースを確認しておりますが、そのことは、説明資料の作成において、代理店による保険料の適用に関する説明と確認の手順に即した使い勝手等を十分に考慮できていなかったことが一因であると推察しております。

これは、弊社の説明資料がお客さまに十分配慮したわかりやすいものとなっていなかったということであり、そのため、一部において適正な保険料適用に関する説明の不足を生じたものと分析しております。

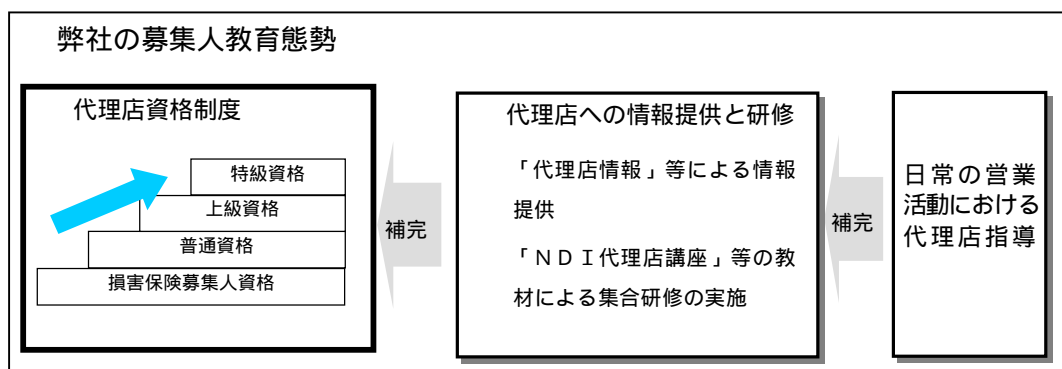
代理店の募集態勢整備に関する指導の不徹底

代理店が適正な保険募集を推進するためには、保険会社として募集基盤の整備を進める必要がありますが、弊社では、この募集基盤の整備において最も有効な取組が代理店オンラインシステムの活用であるとの認識の下、その推進を図ってまいりました。

しかしながら、このシステムにより適正な保険料を適用するという観点からの導入徹底が図られてなかったため、未導入の代理店ではこのシステムを活用できず、お客さまに対する説明・確認不足による保険料の適用誤りを生じた一因となったものと分析しております。

(2) 代理店教育態勢

弊社の代理店教育態勢は下図のとおりですが、今回実施した点検において、代理店に対して最新の商品知識の理解度を確認し、その結果に基づき適切な措置を実施するというプロセスが十分に確保されていないことが確認されました。



代理店募集人に対する研修の不徹底

イ．弊社では、代理店募集人の資質向上を目的として代理店資格制度における上位資格の取得を奨励しておりましたが、例えば上級資格以上を取得している代理店募集人が代理店募集人全体の約15%にとどまっており、代理店募集人の保険商品に関する知識が不足している懸念を生ずるものとなっていました。

ロ．代理店集合研修会における研修内容に基づき、研修会後に代理店内研修を実施することが徹底されておりませんでした。

代理店募集人の理解度確認の不徹底

イ．代理店資格制度における各資格が取得後の有効期間を定めるものとなっており、そのため、資格取得後の最新の保険募集ルールおよび商品知識の習得状況や理解度を確認できるものとなっておりませんでした。

ロ．代理店研修は基本的に参加代理店に対して一律の内容で実施しておりますが、研修実施後に理解度を確認することがルール化されておりませんでした。

弊社の代理店教育態勢がこれらの点に関して十分に整備されておらず、各募集人について最新の商品知識等の理解度を確認し、その確認結果に基づき適切な措置を実施するという仕組みがなかったことが、一部において適正な保険料の適用に関する説明の不足を生じる原因となったものと分析しております。

(3) 商品・事務・システム態勢

契約点検結果による保険料適用誤りの発生理由で、「規定の詳細を知らなかった」(11.3%)、「規定を誤って理解していた」(6.0%)、「事務(計算・表記)を誤った」(4.0%)が合計で21.3%となっており、保険料算出に必要な項目に関する規定等に関し、代理店のなかには、正確に理解ができていない事例があることを確認しました。

弊社では、これまでお客さまのニーズが多様化するなか、多くのお客さまにご選択の機会を提供しようとしてきたため、商品数や割引種類数を増やし、可能な限り多くの代理店がそれらの商品を取り扱えるようにすすめてまいりました。その結果、一部の代理店において、保険料算出に関する規定や事務に対する対応限度を超えたことが、今回の保険料適用誤りを生じさせた原因と分析しております。

また、代理店の対応限度を超過していたにもかかわらず、事務、システム面において、保険料算出をサポート・チェックする仕組みが不足していたことも一因であったと分析しております。

商品ラインナップ

商品の開発や改定を行う場合には、代理店の対応限度を考慮し、お客さまに商品の適切な説明を履行し適正な保険料をご案内できるよう、販売商品数等の管理を行い、商品ラインナップを適切に見直すことができおりませんでした。

事務・システム態勢

新商品発売・新割引制度実施前において、商品開発部門は、事務・システム部門や募集管理部門等との、保険料算出に関するサポート・チェック態勢を適切に整備するといった、お客さまに親切なご説明をするという観点での事前連携が不足して

おりました。

3. 経営管理態勢における課題

弊社は、お客さまの視点に立った業務運営を目指し、適正に保険金をお支払いする態勢の構築のみならず、保険契約のお引受けに関しましてもコンプライアンスの確保に向け、様々な態勢の整備に努めてまいりました。

しかしながら、今回実施しました契約点検の結果、見込みを含め 5 万件を超える保険料の適用誤りが確認されたことは、弊社の代理店指導態勢、その態勢を統括管理する経営管理態勢ならびに内部監査態勢が十分に機能していなかったことを示すものであり、問題の未然防止・早期発見に至らなかったことにつきましては誠に遺憾であり、深く反省しております。

(1) 経営管理態勢の整備

問題事象を適確に捉える仕組み

補償内容が類似した商品の増加に伴い、保険料算出に関する規定や事務が多種多様になっていたにもかかわらず、新商品の発売や規定改定の都度、説明文書等の手当てを行い、代理店研修会の開催等により代理店教育を実施したことをもって、適正な保険料が適用されているものと認識しておりました。

その原因は、各種リスク管理委員会等を通じた契約上の事務事故情報、お客さまからの苦情、保険金お支払い時に判明した契約上の問題情報を個別事象として捉えていたことにより、適正な保険料の適用状況に関する問題事象が、適確に経営陣に報告される仕組みとなっていなかったことにあります。

経営陣が直接関与する仕組み

問題事象を適確に捉えていなかったため、保険料の適用誤りの検証や分析に、経営陣が直接関与し業務運営上の課題を洗い出し、横断的な改善策を検討・実施していく態勢を適切に整備できておりませんでした。また、事後検証態勢の整備につきましても十分な対応ができておりませんでした。

(2) 内部監査態勢の整備

保険料が適正に適用できていると認識しておりましたので、保険料の適用状況に関する監査項目を具体的に設けておりませんでした。

そのため、営業拠点ならびに代理店に対する内部監査は、従来どおり募集上の事務処理ルール遵守の確認を主たる視点としておりましたので、適正な保険料の適用の観点からの内部監査態勢の整備は、十分なものとなっておりませんでした。

・原因分析を踏まえた再発防止策

1. 『契約内容確認活動』の推進

保険料算出に必要な項目について、お客さまに一覧性をもって説明・確認する全社的取組として、平成19年度から「適正確認活動」を実施してまいりましたが、平成20年度以降も、保険契約のお引受け時に保険料算出に必要な項目について、お客さまに専用帳票で説明・確認する取組を「契約内容確認活動」として継続実施いたします。

また、長期契約等の場合は、定期的に契約内容を記載したハガキやDMをお客さまにお送りすることにより、契約内容の確認と変更通知をいただく等の対応を検討してまいります。

今後、「適正確認活動」のために整備した以下の資料等を、「契約内容確認活動」でも引き続き活用しますが、代理店がお客さまへ適時適切な情報提供とわかりやすい説明・確認を行えるよう、順次改善するとともに、必要に応じて追加作成を行ってまいります。

(1) お客さま向け説明資料

確認ナビ

「適正確認活動」においては、保険料算出に必要な項目である建物の構造級別判定・各種割引の適用・評価の方法の確認や、自動車安全装置の有無の確認等に関するポイントをイラストを使ってわかりやすくまとめ、お客さまにセルフチェックいただける構成としたご説明用パンフレットを作成しておりますが、「契約内容確認活動」の開始に伴い、内容の改定を実施します。

[火災保険：平成20年4月実施済、自動車保険：平成20年9月実施予定]

更改申込書と契約内容確認書の一体化

お客さまに一層わかりやすくご確認いただくため、満期時にお客さまにご提供する「更改申込書」と「契約内容確認書」の内容を1枚の帳票として作成します。

[自動車保険：平成20年9月実施予定、第三分野商品：平成20年10月実施予定]

満期契約のご案内

お客さまへ、満期時の約2ヶ月前にお送りする「満期契約のご案内」に保険料算出に必要な項目を表示することによって、事前にお客さまにご契約内容を確認いただけるよう改定しました。

[火災保険：平成19年10月実施済、自動車保険：平成20年4月実施済]

更改申込書添付のご案内

お客さまが保険料算出に必要な項目の確認をより確実に実施できるよう、「満期となる現在のご契約」の内容を項目別にわかりやすく表示するよう改定しました。

[火災保険：平成 19 年 10 月実施済]

弊社ホームページへの契約内容確認活動についての掲載

従来からの商品情報や重要事項の掲載に加えて、お客さまに「契約内容確認活動」についてご理解いただくとともに、具体的な確認のポイントをホームページ上でもセルフチェックいただけるよう、「契約内容確認書」、「確認ガイド」および「DM によるご確認のポイント」を掲載しました。

[平成 19 年 10 月実施済]

また、お送りした DM についてご連絡いただいていないお客さま向けに、引き続き調査・確認を行っている旨のお知らせとご協力をお願いを掲載しました。

[平成 20 年 6 月実施済]

保険証券のビジュアル化

ご契約後もお客さまにご契約内容をより見やすく、わかりやすくご確認いただけるよう保険証券を、イラスト・表を活用したカラー表示に改定しました。

[火災保険：平成 19 年 10 月実施済、自動車保険：平成 18 年 10 月実施済]

(2) 代理店向け指導資料

契約内容確認活動マニュアル

「適正確認活動」においては、募集時の確認のポイントや確認方法を火災保険、自動車保険、傷害・新種保険別に一冊にまとめるとともに、種目共通編で保険募集を行う際のお客さまへの説明と確認の具体的な手順等を明確化したマニュアルを全代理店に配布しておりますが、「契約内容確認活動」の展開により、更にその内容の改定を実施します。

[火災保険：平成 20 年 7 月実施予定]

[自動車保険、傷害・新種保険：平成 20 年 9 月実施予定]

安心 Kit

「適正確認活動」においては、代理店募集人の利便性向上と商品・事務の網羅性確保の観点から、「契約内容確認書」の記入方法や、具体的な行動マニュアルまでの全種目の代理店用資料を専用バインダーでパッケージングした統合的資料集を「安心 Kit」として作成しましたが、「契約内容確認活動」に対応する内容に改定します。

[平成 20 年 9 月実施予定]

事前チェック対象リスト

満期時には構造級別判定、各種割引の適用、保険金額設定について、事前チェックが必要な契約の一覧表を更改申込書と同時に打ち出し、代理店に配付しております。

[火災保険：平成 19 年 12 月実施済、傷害・新種保険：平成 20 年 4 月実施済]

火災保険の保険金額設定用資料

イ。「火災保険評価添付資料マニュアル」を作成し、住宅物件で標準的な評価方法以外で保険金額を設定した場合には、代理店に対して評価確認資料の添付を義務付け、事務チェック態勢の強化を図りました。 [平成 20 年 4 月実施済]

ロ。「建物・家財」簡易評価額算出シート（保険金額計算ソフト）を作成し、代理店オンラインを使用できない環境でも適正な評価額の算出が行えるようにしました。 [平成 19 年 10 月実施済]

ハ．保険金額算出シートにより、特に誤りの多かったマンションについては土地代込みとしないこと、管理規約に基づく保険金額設定についての注意喚起を実施しております。 [平成 19 年 10 月実施済]

2. お客さま満足を基軸とした態勢強化

(1) お客さまのニーズを踏まえた代理店指導態勢の改善

お客さまアンケートの継続的实施

保険募集時の代理店の対応に関するお客さまのニーズや満足度を把握・分析するために、これまでの火災保険および自動車保険のお客さまに対するアンケートを、内容の見直しを行ったうえで、継続的に実施します。 [平成 20 年 10 月実施予定]

「代理店品質基準」の策定

保険募集の各段階においてお客さまに満足いただけるために欠かすことのできない品質基準を「代理店品質基準」として整理し全代理店に配布し、適正な保険募集活動の基本指針として位置付けます。また営業拠点に対しては、代理店指導における基本指針として位置付けます。 [平成 20 年 7 月実施予定]

「代理店品質基準」を実践するための代理店向けマニュアルの整備

代理店が「代理店品質基準」を実践するための手引きとして、コンプライアンス、保険商品に関する必要な知識を明確化した代理店向けマニュアル（以下、「代理店品質基準実践マニュアル」と総称します。）を順次整備します。

[平成 20 年 7 月以降順次実施予定]

お客様の視点に立った説明資料の作成

平成 19 年度において、保険商品の補償内容、保険料に関する事項等の記載の正確性・適切性を確保するために、募集文書審査態勢を刷新しておりますが、これに加え、平成 20 年度よりお客様の視点に立った審査を行うためのチェックシートを新たに作成し、本社部門が作成する説明資料について、用語や表現の適切性のチェックを行うこととしました。 [平成 20 年 4 月実施済]

また、特に重要な説明資料については、消費生活アドバイザーの参加を得て運営される「募集文書アドバイザー会議」を設置し、改善に関する提言等を得ることとします。 [平成 20 年 7 月実施予定]

併せて、代理店ホームページの更新漏れ等により不正確な補償内容や保険料に関する情報がお客様に提供されることを防止するために、募集文書管理部門の増強や代理店点検指導における点検項目の追加などにより、代理店ホームページにおける表示内容の適正性について継続的にチェックする態勢を強化しました。

[平成 20 年 4 月実施済]

説明資料の使用に関する代理店指導の徹底

「契約内容確認活動」の実施態勢整備の一環として、保険料の算出に必要な項目のお客様への説明と確認のプロセスに即した募集文書を継続的に作成・改定するとともに、それらの募集文書を使用すべきことについて、「契約内容確認活動に係る代理店向けマニュアル」等において明示し、当該募集文書の使用を徹底します。

[平成 20 年 7 月実施予定]

代理店がお客様への説明と確認において使用すべき説明資料について、「代理店品質基準実践マニュアル」に明確化することにより、代理店の募集文書の使用を徹底します。

[平成 20 年 7 月以降順次実施予定]

「代理店品質基準」充足状況の評価

代理店が品質基準を充足するためのインフラ整備のために、代理店オンラインシステムの導入を原則として必須化します。

また、これまで実施している代理店点検、代理店監査等に加え、各代理店の代理店品質基準充足状況を定期的に評価する手法を検討し、その評価をベースに、基準未充足代理店に対する措置を明確化してまいります。

[平成 20 年度下期以降実施予定]

(2) 代理店教育態勢の強化

損害保険募集人試験更新制度、保険商品教育制度への参画

代理店募集人の保険募集ルールに対する理解度および保険商品に関する知識の習得状況を定期的に検証するために、平成 20 年度より(社)日本損害保険協会が運営

する「損害保険募集人試験更新制度」および「保険商品教育制度」に参画することを決定しました。 [平成20年6月以降順次運営開始]

また、募集人管理のための「募集人データベース」により募集人更新試験の受験状況・有効期間等を管理し、代理店オンラインシステムによりそれらを代理店に開示します。 [平成20年9月実施予定]

代理店募集人の教育環境の整備

適正な保険募集を実践するうえで必要な事項(72項目)を体系的に整理し、インターネットによる学習環境を「NDI WEB 研修」として提供しました。

[平成19年7月実施済]

代理店研修の効果確認

適正な保険料算出に関する重要な研修を実施する際には、受講者の理解度確認のための確認テストの実施および研修実施方法の適切性を検証するためのアンケートの実施を必須化することとしました。 [平成20年9月実施予定]

適正な保険料算出に関する理解不足が確認された場合には、営業拠点から代理店に対し、「NDI WEB 研修」等により不足部分の研修受講を指示することとしました。

[平成19年7月実施済]

社員の代理店指導力強化のための研修の実施

イ．「業務品質革新研修」の開催

社員の代理店指導力の強化を目的として、代理店の募集品質および営業部門の業務品質に関するテーマの研修を「部支店業務品質革新研修」として実施することとしておりますが、平成20年度は、「代理店品質基準」をベースに、適正な保険料の算出に関する研修等を定期的 to 実施します。 [平成20年7月以降実施予定]

ロ．代理店指導のための社員の実践的教育

特に誤りの多い火災保険の構造級別の建築材料(ALC、窯業系サイディング、準耐火構造建築物等)については、火災保険説明チラシを活用し、目視のみではなく、建築確認申請書、ハウスメーカー住宅仕様書等を取寄せ、外壁等の主要構造部の確認を行うよう指導しました。

また、本社業務部門による全国部支店巡回社員研修として、保険金額設定誤りで最も発生件数の多いマンションの保険金額の設定や、簡易評価基準以外での別途評価等を中心とした「保険金額適正化に向けた評価研修」を実施しました。

[平成19年4月実施済]

なお、平成20年度からは新入社員研修においても、適正な保険料の適用に関する項目をメニュー化し毎年実施してまいります。 [平成20年4月実施]

(3) 商品ラインナップの見直しと事務・システム態勢の整備

商品ラインナップの見直し

お客さまニーズにお応えするという観点だけでなく、代理店が保険料算出方法を正確に理解し、適正な保険料を算出できるように、代理店の対応限度を十分に考慮したうえで、新商品発売や商品改定とあわせた、商品体系の簡素化や割引制度の削減といった商品ラインナップの見直しを行っております。その進捗状況については、「経営品質革新委員会」に定期的に報告しております。

特に火災保険においては、個人分野商品のうち住宅総合保険、住宅火災保険を売り止めにし、独自商品「ホームぴたっと」に一本化する見直しを行い、構造級別体系等について抜本的な商品改定を検討中です。

また、自動車保険においても、「自動車の安全装置等に関する割引」全般について、割引適用可否の確認・判定が容易な新たな割引に置き換える等の抜本の見直しを検討中です。

[平成21年10月：商品ラインナップ第2次見直し完了予定]

事務・システム態勢の整備

イ．事務態勢においては、火災保険の保険金額設定について現在の契約の保険金額と簡易評価基準による評価額の算出結果とを検証し、その差額が±30%を超える契約の場合には、更改申込書に保険金額を表示するかわりにメッセージ表示を行い、契約継続時に再評価を行い必ず保険金額を見直すこととしました。

[平成19年10月実施済]

ロ．システム態勢においては、火災保険の構造級別判定について、申込書に記載されている主要構造部（柱・外壁・屋根）から、正しい構造級別が適用されているか等、記載項目間での関連チェックの導入を図るなど、エラーチェック態勢を強化しました。

[平成19年1月実施済]

また、自動車保険の安全装置等に関する割引についても、適用漏れ防止策として、「型式別の安全装置装備情報」に基づくシステムチェックを新たに導入しました。

[平成19年6月実施済]

3. 経営管理態勢の改善・強化

弊社では平成19年度より、「全てはお客さまからの信頼回復のために」を経営スローガンに掲げ、お客さま視点での業務運営の実践、お客さま視点での経営品質革新に傾注しておりますが、今回の問題事象の判明を真摯に受止め、適正な保険料の適用をはじめとして、保険契約のお引受けに関しまして、今後お客さまにご迷惑をかけることのないよう、それらの取組みを一層強化してまいります。

(1) 適正な経営管理態勢の整備

経営品質の革新に傾注

平成 18 年 10 月に設置した「業務品質向上委員会（委員長：社長）」を平成 19 年 4 月に「経営品質革新委員会（委員長：社長）」に改組し、募集・事務・支払の一貫工程における業務全般の抜本的見直し機能を強化するとともに、経営トップから営業・損害の現地組織に至るまでの全部門が一体となって、経営品質の革新に傾注しております。

今後は、「契約内容確認活動」の全体取組状況の確認を継続実施するとともに、適正な保険料の適用に関する各改善取組の実施状況について、P D C A サイクルによるモニタリングを経営品質革新委員会にて実施します。

[平成 20 年 7 月実施予定]

改善取組み進捗状況の取締役会への報告

適正な保険料の適用に関する各改善取組の進捗状況は、「経営品質革新委員会」でのモニタリングを行ったうえで、委員会開催後毎回、取締役会への定例報告を実施します。

[平成 20 年 8 月実施予定]

問題事象の発見

各種リスク管理委員会を通じた契約上の事務事故情報、お客さまからの苦情、保険金お支払い時に判明した契約上の問題情報を積極的に収集・分析し、構造的問題の潜在化を未然に防ぐ手法を検討してまいります。

なお、万が一新たな問題事象が判明した場合には、速やかに経営品質革新委員会もしくは取締役会に報告するとともに、問題の所在の明確化と発生原因分析により、必要な対応策を実施してまいります。

[平成 20 年 9 月運営開始予定]

適正な事後検証態勢の整備

イ．契約継続時検証およびサンプル調査の実施

契約継続の前後で保険料算出に必要な項目の不整合が生じていないかの検証、および適正な保険料の適用状況全般についてのサンプル調査を継続・強化してまいります。

[平成 20 年 8 月実施予定]

ロ．証券送付時のお客さまへの注意喚起

保険契約者に保険証券を送付する際に添付する約款集冊子の表紙に、重要事項説明・意向確認を含む適正募集について、お客さまへの注意喚起のための記載を設けるとともに弊社コールセンターの電話番号を表示し、募集方法等にご懸念がある場合はご連絡いただく態勢を整えました。

[平成 19 年 4 月以降順次実施]

八．お客さまアンケートの継続

保険募集時の代理店の対応に関するお客さまのニーズや満足度を把握・分析するために、これまでの火災保険、自動車保険等の契約者に対するお客さまアンケートを、内容を見直した上で、継続的に実施してまいります。

[平成20年10月実施予定]

二．代理店業務運営のモニタリング態勢の拡充

平成19年度からの「適正確認活動」の開始に伴い、活動の適切な実施状況および保険料誤りの発生状況を代理店点検指導項目として追加しておりますが、平成20年度以降もそれらを継続するとともに、検証機能の向上に努めてまいります。

[平成20年7月以降実施予定]

(2) 実効性ある内部監査態勢の整備

本社部門への「改善取組状況確認監査」の実施

平成19年度からの「適正確認活動」の開始に伴い、全件漏れなく適正確認が行なわれる態勢が確保されているか、活動の適正実施・改善に向けた取組は行なわれているか、経営に対する活動実施状況の報告が適時・適切に行われているか等を視点にした「適正確認活動監査」を実施しました。

今後は、活動の実施状況のみならず、今回策定しました改善取組状況（再発防止策の実施状況）についての本社部門への監査を実施します。

[平成20年度下期以降実施予定]

営業拠点への「確認活動監査」の継続

平成19年度は、無予告方式により全ての統括部支店および営業課支店の監査を実施するとともに、「適正確認活動」の取組状況を監査項目に盛り込み、適正な募集活動・保険料算出が行われているかを確認しました。

平成20年度以降につきましても、「契約確認活動」の取組状況を監査項目に盛り込み、適正な募集活動・保険料算出が行われているかを継続して監査してまいります。

[平成20年下期以降継続実施予定]

代理店監査の実効性確保

平成19年度からの「適正確認活動」の実施に伴い、従来の書面監査に加え、抽出代理店に対して面接による活動の実施状況監査を行っております。

平成20年度からは、本社部門によるサンプル調査の結果を活用し、より実効性のある代理店監査を実施してまいります。

[平成20年下期以降実施予定]

(おわり)