

各 位

ニッセイ同和損害保険株式会社

「火災保険の構造級別適用、各種割引適用及び保険金額設定などの適正性に関する点検」結果について

弊社では、平成 19 年 1 月より、「火災保険の構造級別適用、各種割引適用及び保険金額設定などの適正性に関する点検」を行ってまいりました。今般、その点検結果がまとまりましたのでご報告いたします。

今回の点検は、平成 19 年 3 月末完了を期して、現在弊社でご加入いただいている契約データなどから、誤りの可能性が高いと思われる契約を抽出し、物件の調査や契約内容の確認により構造級別、保険金額及び適用可能な他の割引などの再判定を行うとともに、保険料の再計算を実施し、個々にその適正性を確認したものです。

点検の結果、誠に遺憾ながら、対象契約 5,251 件中、構造級別の適用誤りなどによりお客さまに保険料の返還が必要と判明した契約は、2,404 件となりました。

今回判明した契約につきましては、現在、保険料の返還手続きを急ぎ進めております。

損害保険会社として、ご契約時の契約内容の確認、お支払いいただく保険料の確認という重要な業務において、お客さまの信頼を損ねる事態を招いたことにより、お客さま・関係者の皆さまに多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

なお、弊社では平成 19 年 4 月より「火災保険の更改時などに実施する契約の適正性に関する点検」を開始し、火災保険の全契約を対象としたお客さまのご意向の確認、及び契約内容や保険料の適正性に関する点検を行ってまいります。また、自動車保険をはじめとする他の保険種目についても、順次同様の取り組みを行う予定としております。

最後になりましたが、火災保険契約の適正性点検に関しまして、下記の通りお客さま専用のお問い合わせ窓口をご用意しております。当件にかかる手続きや、詳しい補償内容に関するご照会、ご質問などがございましたら、お問い合わせ窓口までご連絡いただきたく存じます。

【お客さま専用お問い合わせ窓口】

0 1 2 0 - 3 1 - 8 8 8 9

- ・受付時間：9：00～18：00（土・日・祝を除く）
- ・携帯電話、PHSからもご利用いただけます。

点検結果の概要

1. 構造級別適用、各種割引適用及び保険金額設定の適正性に関する点検

火災保険契約（住宅火災保険契約、普通火災保険契約、住宅総合保険契約、店舗総合保険契約、団地保険契約または住宅安心総合保険契約、長期総合保険契約及び積立生活総合保険契約をいいます。）におきまして、構造級別適用、各種割引適用及び保険金額設定について調査し、その適正性に関する点検を実施いたしました。

具体的には、保有契約データより次の項目に該当する契約を抽出の上、平成19年1月より点検を開始し、平成19年3月末完了を目処に、個々にその適正性を確認いたしました。

(1) 点検対象契約（重複する場合には、それぞれを件数に加えています。）

| 点検対象項目 | 対象契約抽出基準（概要） | 件数 |
|---|---|-------|
| イ. 構造級別適用に関する点検を行う契約 構造級別またはM料率適用に誤りがある可能性があります。 | | |
| a.-1 木骨コンクリート造でC・D構造 | 木骨で外壁がコンクリート造建物でCまたはD構造（住宅物件以外で3または4級構造）としている火災保険契約 | |
| a.-2 木骨ALC版でC・D構造 | 木骨で外壁がALC版の建物でCまたはD構造（住宅物件以外で3または4級構造）としている火災保険契約 | |
| b. A構造の共同住宅でA構造料率を適用（M料率不適用） | A構造の共同住宅（床面積が150㎡以下）で、A構造料率適用の住宅安心総合保険契約 | |
| 小 計 | | 3,649 |
| ロ. 割引適用に関する点検を行う契約 省令準耐火構造に該当しているにもかかわらず、省令準耐火構造料率を適用していない可能性があります。 | | |
| a. 省令準耐火（2×4などの記載あり） | 申込書に「2×4ツーバイフォー・プレハブ 準耐火 枠組壁工法」の記載がありかつ、省令準耐火構造料率または「木造2×4建物割引」のいずれも適用していない火災保険契約 | |
| b. 省令準耐火（木造2×4建物割引適用） | 「木造2×4建物割引」を適用している火災保険契約 | |
| 小 計 | | 1,429 |
| ハ. 保険金額設定に関する点検 土地代を含めた購入金額より保険金額を設定している場合などは、超過保険となっている可能性があります。 | | |
| a. 保険金額が再調達価額の2倍超 | 構造級別がA構造の共同住宅（床面積が150㎡以下）で、保険金額が再調達価額の2倍を超えている住宅安心総合保険契約 | 173 |
| 合 計 | | 5,251 |

(2) 点検方法

構造級別適用、割引適用及び保険金額設定に関する点検

「火災保険説明チラシ（火災保険 構造級別について）」などにて、ご契約者にご説明し、必要に応じて確認資料をご提出いただき、その適正性を点検いたしました。

その他の割引適用や地震保険に関する点検

点検対象の契約については、あわせてその他の割引適用や保険金額設定の適正性の点検を実施し、また、地震保険が付帯されている場合には、地震保険金額の設定や地震保険割引の適用の適正性についても同時に点検いたしました。

(3) 点検結果(重複する場合には、それぞれを件数に加えています。)

| 調査対象項目 | 調査対象件数 (件) | 適正化件数 (件) | 返還保険料 (百万円) |
|---------------------|---------------|--------------|----------------|
| イ.構造級別適用に関する点検を行う契約 | 3,649 | 1,700 | 155 |
| ロ.割引適用に関する点検を行う契約 | 1,429 | 642 | 48 |
| ハ.保険金額設定に関する点検を行う契約 | 173 | 62 | 2 |
| 合計 | 5,251 | 2,404 | 205 |

(4) お客さまへの保険料返還

お客さまへ保険料の返還が必要と判明した契約については、平成19年4月末までの完了を目処として、順次返還手続きを行っております。

(5) 再発防止に向けた取り組み

点検結果の分析

今回の点検結果につきましては、取扱代理店のシステムなどの募集態勢構築状況との照合による分析を行い、代理店における内部態勢の整備を促すための措置が機能しているかを更に点検いたします。また、取扱代理店から契約の是正を要することとなった原因の報告を求め、その報告内容を集約し分析することにより、取扱代理店の募集実態の点検を行い、実態に則した再発防止策を講じてまいります。

お客さまにご確認いただきやすいツールなどの作成・提供

今回の点検に使用した「火災保険点検内容ご確認書」などのツールにつきまして、その使用実態及び代理店や営業部門からの声を踏まえ、平成19年4月から開始する「火災保険の更改時などに実施する契約の適正性に関する点検」で使用するツールを作成するとともに、今後も適時・適切に見直してまいります。

2. 異動・解約時の請求または返還保険料の適正性に関する点検

「1. 構造級別適用、各種割引適用や保険金額設定の適正性に関する点検」に加え、保険料計算ソフトの使用を前提としている一部の火災保険契約につきまして、異動・解約時の請求または返還すべき保険料が適正に算出されているかの自主点検を、平成19年3月末完了を目処として、平成18年12月より開始いたしました。

(1) 対象契約、点検概要及び点検結果

住宅安心総合保険契約、長期保険保険料一括払特約付火災保険契約及び地震保険が付帯されている火災保険契約における異動・解約保険料について、一部チェック体制の不具合により誤りが発生していることが判明しましたので、該当契約につきまして、詳細に点検を実施しました。

| | |
|------------------|--------|
| 点検結果 | |
| 適用誤り(保険料返還対象)件数: | 4,142件 |
| 返還保険料: | 21百万円 |

(2) お客さまへの保険料返還

保険料返還が必要であると判明した契約 4,142 件については、平成 19 年 4 月末までの完了を目標として、順次返還手続きを行ってまいります。

(3) 再発防止に向けた取り組み

システムによる点検体制の整備

該当契約について、平成 18 年 10 月より、代理店オンラインでの異動・解約保険料の計算チェック及び計上時のエラーチェックを開始いたしました。また、平成 19 年 10 月より、ホストシステムによる計上時のエラーチェックを開始する予定です。

本社契約管理部門による点検体制の整備

システムによる点検体制の整備が完了するまでの期間については、異動・解約保険料の内容について、本社契約管理部門が全件点検いたします。

3. 全損終了済み長期火災保険契約の保険料返還漏れの点検

長期火災保険契約において、事故発生の翌保険年度以降分に相当する保険料の返還漏れが発生していないかの自主点検を平成 18 年 10 月より開始し、平成 18 年 12 月に完了いたしました。

(1) 点検対象契約及び点検結果

長期火災保険契約(積立型の火災保険契約を含みます。)においては、保険金額の一定割合以上の保険金の支払いがあった場合には、事故日をもって保険契約が終了するとともに、翌保険年度以降の期間に相当する保険料をお客さまに返還することとなっておりますが、一部保険料の返還漏れが発生している可能性があることが判明しましたので、保有契約データより返還漏れの可能性がある契約の抽出を行い、点検を実施しました。

なお、積立型の火災保険については、お客さまへの返還処理完了までをフォローする体制を既に構築しておりましたので、該当する契約はありませんでした。

| | |
|------------|-------|
| 点検結果 | |
| 保険料返還漏れ件数： | 127 件 |
| 返還保険料： | 7 百万円 |

(2) お客さまへの保険料返還

保険料返還が必要であると判明した契約 127 件については、順次お客さまへの返還手続きを実施し、平成 19 年 3 月 30 日現在、126 件の手続きが完了しております。

(3) 再発防止に向けた取り組み

損害サービス部門・営業部門間における契約終了データの連動を徹底させるとともに、本社契約管理部門における該当データの一元管理と処理完了までのフォロー強化により、再発を未然に防止してまいります。