

2008年7月4日

各 位

日本興亜損害保険株式会社

火災保険の適正な募集態勢等に係る点検結果等について

日本興亜損害保険株式会社（社長 兵頭誠）では、2007年1月31日付「火災保険の適正な募集態勢等に係る点検について」にてお知らせいたしましたとおり、火災保険の全契約につきまして、適正な保険料が算出されているかの点検を実施してまいりました。あわせて、火災保険以外の保険契約につきましても点検を実施するとともに、保険募集態勢全般の整備状況についても点検を実施してまいりました。

この度、これらの点検結果とともに、保険料誤りの発生原因および再発防止に向けた取組みを取りまとめましたので、ご報告申し上げます。

点検を実施する過程において、多数のご契約に保険料の誤りが判明し、お客様に多大なご迷惑をお掛けしたことを深く反省いたしますとともに、心からお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、再発防止に向けた実効性のある取組みを実践することにより、適正な保険募集態勢を確立し、お客様からの信頼回復に全社を挙げて努めてまいります。

また、今後ともお客様に契約内容をご確認いただく機会をご提供し、保険料誤りが判明した場合は迅速に対応させていただく態勢を整えておりますので、引き続き皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

◆ご契約内容の確認に関するお客様専用のお問い合わせ窓口

受付時間	平 日	9 : 0 0 ~ 2 0 : 0 0
	土・日・祝日	9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

電話番号（フリーダイヤル） 0 1 2 0 - 2 1 2 - 9 8 6

I. 適正な保険料が算出されているかの点検結果

1. 保険料を返還した契約の件数・返還保険料と総見込(2008年6月30日時点での集計)

保険種目		点検対象 契約件数	保険料を返還した契約 の件数・返還保険料	保険料の返還件数・ 返還保険料の総見込
火 災 保 険	一斉点検	14,336件 ^(注)	5,307件 670百万円	—
	年間点検	397万件	42,170件 1,638百万円	
	合 計	397万件 ^(注)	47,477件 2,309百万円	
自動車保険		417万件	29,624件 238百万円	81,000件 370百万円
傷害・新種保険		111万件	364件 13百万円	600件 30百万円
合 計		926万件	77,465件 2,561百万円	134,600件 3,000百万円

(注) 火災保険・一斉点検で対象とした契約は、火災保険・年間点検でも対象としているため、合計の件数には加算していません。

2. 火災保険の一斉点検

※本件は、2007年3月30日付「火災保険の適正な募集態勢等に係わる一斉点検結果について」でニュースリリースを行っています。

(1)点検内容

弊社が2006年12月1日時点で保有していた火災保険契約のうち、申込書の記載内容から判断して保険料誤りの可能性がある以下の契約を抽出し、2007年1月から3月にかけて、適正な保険料となっているか等の点検を実施しました。

①構造級別の誤り

外壁が「コンクリート造（ALC版張を含む）」、「コンクリートブロック造」、「れんが造」または「石造」である木造建物について、「C・D構造（または3・4級）」となっている契約

②省令準耐火構造料率の適用漏れ

「2×4工法」または「プレハブ」である建物について「省令準耐火構造料率」を適用していない契約

③マンションA構造料率の適用漏れ

すまいの総合保険において、保険の対象が「マンション一戸室」である建物であって、「マンションA構造料率」を適用していない契約

(2)点検結果

点検を行った結果、本来よりも多くの保険料をいただいていた事案を確認し、当該事案につきましては、過去のご契約も契約内容の確認ができるかぎり遡及して訂正を行い、お客様に対し、取りすぎとなっていた保険料の返還を実施しています。

○保険料を返還した契約の件数・返還保険料

点検対象契約件数	保険料を返還した契約	
	件数	返還保険料
14,336件	5,307件	670百万円

○保険料を返還した契約の点検区分別件数構成比

点検区分	構成比
① 構造級別の誤り	70.8%
② 省令準耐火構造料率の適用漏れ	29.0%
③ マンションA構造料率の適用漏れ	0.2%
合計	100.0%

3. 火災保険の年間点検

(1)点検内容

弊社が2007年4月1日時点で保有していた全火災保険契約（約317万件。上記一斉点検で対象とした契約を含みます。）および2007年4月1日から遡って2年以内に満期更改されなかったことや、ご解約等により弊社との契約関係が解消された火災保険契約（約80万件）について、2007年4月以降、以下の区分ごとに、適正な保険料となっているか、ご契約金額（保険金額）が正しく設定されているかの点検を実施しました。

- | |
|-----------------------------------------------------------------|
| ① 2007年4月1日から2008年3月31日の間に満期を迎え更改手続きを行った契約 |
| ② 2007年4月1日から2008年3月31日の間に満期を迎えない長期契約および自動継続契約 |
| ③ 2007年4月1日から遡って2年以内および2007年4月1日から2008年3月31日の間に弊社との契約関係が解消された契約 |

上記区分ごとの具体的な点検方法は以下のとおりです。

① 2007年4月1日から2008年3月31日の間に満期を迎え更改手続きを行った契約

ご契約の更改時に代理店等（注）を通じ、「火災保険契約内容ご確認シート」を使用して、更改前のご契約の物件の構造・構造級別、ご契約金額（保険金額）、適用可能な割引など、保険料算出にかかわる項目の適正性を、お客様と代理店等とで相互に確認させていただく方法で点検を行いました。

「火災保険契約内容ご確認シート」には、「保険料に誤りがあった場合には保険料をお返す」旨を目立つように記載するとともに、お問合せ先として弊社カスタマーセンターの連絡先を記載し、お客様からのご相談やご不明点等に関するご照会を受け付ける態勢を構築しています。

また、点検項目の確認要領やポイントをわかりやすく記載したほか、ご契約内容が適正かを確認するために必要な情報を記載した小冊子を別途作成するなど、お客様ご自身でもご確認いただける工夫を行いました。

（注）「代理店等」とは、代理店のほか、自ら保険募集を行う弊社社員（代理店研修生および直営社員）をいいます。

② 2007年4月1日から2008年3月31日の間に満期を迎えない長期契約および自動継続契約

弊社よりお客様に対して次の事項を記載した点検案内文書を送付し、ご契約内容をお客様にご確認いただき、その結果を返信ハガキにてご回答いただく方法で点検を行いました。

- ・ ご契約内容
構造・構造級別等物件の情報、ご契約金額（保険金額）、適用されている割引など
- ・ ご確認いただくにあたって必要な情報
火災保険の構造級別判定基準、構造の確認手段、超過保険・一部保険についての説明、割引の一覧・内容など
- ・ お問合せ先
ご相談やご不明点等に関するご照会を受け付ける弊社受付窓口（カスタマーセンター）

本案内文書は弊社よりお客様に直接封書で送付していますが、本案内文書の趣旨をお客様にご理解いただき、内容をご確認いただけるよう、封書の外面に「ご契約内容に誤りがないかをご確認いただくための大切なご案内である」旨を明記しているほか、案内文書表面に「保険料に誤りがあった場合には保険料をお返しさせていただく」旨を目立つように記載するなどの工夫を行っています。

また、弊社カスタマーセンターにおいて、お客様ご自身でご契約内容を点検いただくにあたってのご相談やご不明点等に関するご照会を受け付ける態勢を構築しています。

なお、本案内文書を送付して一定期間経過後に弊社にご連絡がなかったお客様に対しては、ご確認いただくことをお願いするハガキを送付しています。

- ③2007年4月1日から遡って2年以内および2007年4月1日から2008年3月31日の間に弊社との契約関係が解消された契約
上記②と同様の方法により、点検を行いました。

(2)点検結果(2008年6月30日時点での集計)

2007年4月1日から2008年3月31日までに満期を迎え更改手続きを行った契約、当該期間中に満期を迎えない長期契約・自動継続契約および2007年4月1日から遡って2年以内に弊社との契約関係が解消された契約につきましては、概ね点検を完了し、点検を行った結果、本来よりも多くの保険料をいただいていた事案を確認しました。

当該事案につきましては、過去のご契約も契約内容の確認ができるかぎり遡及して訂正を行い、お客様に対し、取りすぎとなっていた保険料の返還を実施しています。

○保険料を返還した契約の件数・返還保険料

点検対象 契約件数	保険料を返還した契約	
	件数	返還保険料
397万件	42,170件	1,638百万円

※2007年4月1日から2008年3月31日までに弊社との契約関係を解消した契約等(約36万件)や、年間点検を開始した時点で既にお客様との満期更改の手続きを開始していた等の理由により別途点検を行うこととした契約(約2千件)につきましても、順次点検を実施しています。これらの契約の点検は2008年8月末までに完了する予定です。

○誤りの内容別件数構成比

誤りの内容	構成比
構造級別の誤り	30.3%
(うち省令準耐火構造料率の適用漏れ)	(2.8%)
ご契約金額(保険金額)の設定誤り	10.0%
割引の適用漏れ	42.6%
その他(上記の重複を含む)	17.1%
合計	100.0%

※割引の適用漏れにおいては、地震保険の建築年割引(保険の対象となる建物または保険の対象となる家財を収容する建物が1981年6月以降に新築されたものである場合に適用できる割引)の適用漏れが最も多く、他にはオール電化住宅割引等の適用漏れがありました。

なお、点検をより確実なものとするために、上記(1)点検内容の①～③の区分ごとに以下の取組みを実施しています。

- ①2007年4月1日から2008年3月31日の間に満期を迎え更改手続きを行った契約

代理店等に対し点検に関する教育・研修を行い、適正な点検が実施されるよう指導するとともに、以下のようなチェックの仕組みを構築しています。

ア. 点検の結果、保険料の適用誤りが判明した場合に、更改後のご契約のみ適正な内容とし、過去のご契約は訂正せず、取りすぎとなっている保険料を返還しないといった問題が発生する可能性があることを想定し、更改前後で構造等の契約内容が変更されている契約を抽出し、更改前のご契約について契約内容の訂正・保険料の返還を行う必要がなかったかを社員・代理店が再確認する仕組み（差分チェック）を導入しています。（2008年1月より実施）

イ. 更改契約であるにもかかわらず新規契約として計上された結果、過去のご契約を訂正していないといった問題が発生し得ることも想定し、証券番号だけでなく、お客様の氏名・住所、保険の対象等により更改前後の関係にある契約であることを判定したうえで、上記ア.と同様、更改前のご契約について契約内容の訂正・保険料の返還を行う必要がなかったかを社員・代理店が再確認する仕組みを導入しています。（2008年7月より実施）

②2007年4月1日から2008年3月31日の間に満期を迎えない長期契約および自動継続契約

弊社より送付した点検案内文書に対して一定割合のお客様からご回答いただけていないことも踏まえ、以下の取組みを実施していきます。

ア. 火災保険等の長期契約については、契約内容を記載した書面をお客様宛に毎年送付し、お客様に契約内容等をご確認いただくこととしています。お客様からの各種お問合せ・お申し出については、弊社カスタマーセンターで常時受け付ける態勢を整備します。（後記Ⅱ. 3.（1）①ご参照。2009年1月以降、保険始期応当月ごとに順次送付開始予定）

イ. それぞれのご契約の更改時には、「火災保険契約内容ご確認シート」を用いて契約内容を代理店等が確認することとしています（後記Ⅱ. 3.（1）①ご参照）ので、ご回答いただけていないお客様のご契約について保険料の適用誤りが判明した場合には、その時点で契約内容を訂正し、保険料を返還させていただきます。

ウ. 日本損害保険協会において、ホームページ上に今後も引き続きお客様に契約内容の適正性につきご確認いただく機会をご提供している旨をご案内するページを設置しており、弊社ホームページにおいても同様の趣旨のご案内を掲載するとともに、日本損害保険協会のご案内ページからもリンクを張ることで、お客様からのお問合せ・お申し出を常時受け付ける態勢を整備しています。（2008年6月実施）

③2007年4月1日から遡って2年以内および2007年4月1日から2008年3月31日の間に弊社との契約関係が解消された契約

上記②と同様、弊社より送付した点検案内文書に対して一定割合のお客様からご回答いただけていないことを踏まえ、以下の取組みを実施していきます。

ア. 上記②ウ. のとおり、弊社ホームページ上への契約内容の適正性の確認機会のご提

供のご案内掲載、日本損害保険協会ホームページからのリンクにより、お客様からのお問合せ等に常時お応えする態勢を整備しています。(2008年6月実施)

イ. 日本損害保険協会の取組みとして、各保険会社における点検の結果、保険料の適用誤りが判明し、過去に他の保険会社で同様の誤りが生じていると推測される場合には、専用のチラシ(「ご契約内容の再確認について」)をお客様にお渡しし、お客様から過去にご契約いただいていた保険会社にお申し出いただく機会を提供することとしています。弊社においても該当のお客様には本チラシでご案内するとともに、本チラシにより弊社にお申し出いただいたお客様に適切に対応する態勢を整備しています。(2007年11月より実施)

さらに、今後、今回の点検結果を詳細に分析するとともに、お客様の声(苦情)、不適正行為報告(注)、事故発生時、内部監査、契約者アンケート等を通じた検証により、今回の点検が不十分と思われる特定の代理店や契約がある場合には、追加点検を実施する等の適切な対応に取り組んでいきます。

(注)「不適正行為報告」とは、業務遂行に際しての、法令に違反する行為や社内規則等のうち重要な規定に違反する行為について社内報告を行う仕組みをいいます。

4. 火災保険以外の保険契約の点検

(1)点検内容

火災保険以外の保険契約につきましても、1年程度を目処として個々のご契約内容について確認したうえで、問題がある場合はその適正化を図ることをご報告申し上げておりましたが、上記3.火災保険の年間点検に準じ、2007年6月以降、保険種目ごとに点検実施期間を定めて、適正な保険料となっているかの点検を実施しております。

(2)点検結果(2008年6月30日時点での集計)

これまでに点検を行った結果、本来よりも多くの保険料をいただいていた事案を確認し、当該事案につきましては、過去のご契約も契約内容の確認ができるかぎり遡及して訂正を行い、お客様に対し、取りすぎとなっていた保険料の返還を実施しています。

○保険料を返還した契約の件数・返還保険料

保険種目	点検対象 契約件数	保険料を返還した契約	
		件数	返還保険料
自動車保険	417万件	29,624件	238百万円
傷害・新種保険	111万件	364件	13百万円
合計	528万件	29,988件	251百万円

※2008年6月30日時点で約476万件の点検が完了しております。残りの契約の点検は2008年7月末までに完了する予定です。

○誤りの内容別件数構成比

保険種目・誤りの内容		構成比
自動車保険	免許証の色の誤り	10.9%
	用途・車種の誤り	0.8%
	安全装置割引の適用漏れ	84.9%
	その他（上記の重複を含む）	2.2%
傷害・新種保険		1.2%
合計		100.0%

※傷害・新種保険の誤りの内容としては、職種級別の適用誤り、各種割引の適用漏れ等がありました。

Ⅱ. 保険料の適用誤りに係る問題点および再発防止に向けた取組み

弊社では、多数の契約において保険料の適用誤りを発生させた原因につきまして、弊社における経営管理（ガバナンス）態勢の整備が十分でなかったことにあると認識しております。多くのお客様に多大なご迷惑をお掛けしたことにつきまして、改めて深くお詫び申し上げます。

経営といたしましては、苦情報告等を通じて保険料の適用誤りの発生を一部把握しておりましたが、それぞれの事案について、個別の問題として捉えるに止まっていたため、会社全体に共通する重大な問題として問題点の把握と発生原因の分析・再発防止策の策定を十分に行っていませんでした。また、その結果として、商品開発態勢および保険募集態勢が十分整備できていませんでした。特に、ご契約時において、お客様のご意向を一つ一つ確認したうえで、正確な保険料の算出を行っていくプロセスの整備が不十分であったと認識しております。

この反省を踏まえ、ご契約時におけるお客様のご意向を十分に確認し、保険料算出にかかわる事項や重要事項説明書の内容等についてお客様と相互に確認する仕組みを徹底していくことを中心に、商品開発態勢と保険募集態勢を整備するとともに、保険募集上の問題点を把握する仕組みを構築し、再発防止とお客様からの信頼回復に全力を挙げて取り組んでいく所存です。

1. 保険募集上の問題点の把握

下記（１）～（４）の取組みにより、継続的に保険募集上の実態や問題点等を把握し、業務改善に活かすことで、適正な保険募集態勢を構築していきます。

（１）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

【問題点】

- ・社内報告の対象となる苦情の定義を「担当窓口（代理店を含む。）の不適切な対応に

より発生したもの」としていたため、保険料の適用誤りが判明した場合でも、弊社の不適切な対応によるものかどうか明確でない場合には、苦情として報告されていませんでした。

- ・会社全体として苦情を業務改善に活かしていくという認識が弱く、また、苦情を業務改善に活かしていく仕組みを確立していなかったため、経営陣へは苦情の類型別の件数等を報告するに止まっていました。
- ・この結果、保険料の適用誤りに関する苦情について、会社全体に共通する問題としての発生原因の分析、具体的な再発防止策の策定がなされていませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○お客様の声（苦情）の定義の拡大（2007年度～）

2007年5月より、お客様の声（苦情）の定義を「担当窓口（代理店を含む。）の不適切な対応により発生したもの」から「お客様の不満足の説明」に拡大し、お客様の声（苦情）をより幅広く把握することで業務改善・品質向上に活かすこととしました。

○お客様の声（苦情）を経営に活かす態勢の整備（2007年度～）

- ・お客様の声（苦情）等に対する基本理念・行動指針として「お客様の声対応方針」を取締役会にて策定し、お客様の声（苦情）を企業品質の向上に活かしていくことを明確化しました。
- ・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て、「品質管理部」を50名体制で新設し、苦情や代理店・社員の声の一元的な管理・分析を行うこととしました。
- ・品質管理部が、「お客様の声」の分析結果に基づき、業務改善策の検討を本社所管部へ指示・勧告するとともに、定期的にコンプライアンス委員会、経営会議および取締役会へ報告することで、お客様の声（苦情）を経営に活かす態勢の整備を図りました。

○各種アンケートの実施

苦情以外のお客様の声等も収集するため、各種アンケートを積極的に実施し、業務改善に活かす取組みを行っています。

ア．契約者アンケート

- ・お客様へのアンケート方式によるモニタリングを年2回実施し、代理店等による募集の実態を確認しています。
- ・主要保険種目（火災保険、自動車保険および傷害保険）については、Web方式によるアンケートを2007年12月より実施しています。

イ. 代理店アンケート

弊社の代理店等に対して、弊社の教育・研修の在り方や募集ツール等に関してアンケート方式によるモニタリングを行い、各種研修の実施要領やコンテンツ、募集ツール等の改善に反映しています。

(2)不適切な契約募集の実態把握

【問題点】

- ・代理店等の意図的な保険料の不正適用については、不適正行為として社内報告の対象としていましたが、契約締結時の確認不足等による保険料の適用誤りについては報告対象としていなかったため、保険料の適用誤りが判明した個々の事案については保険料の訂正等のお客様への対応を行っていたものの、本社において代理店等の不適切な募集行為として実態を把握することができず、結果として業務改善に繋げることができませんでした。
- ・募集コンプライアンス担当部門が代理店等を直接訪問するなど、本社部門が代理店等の保険募集の適切性について確認する仕組みを構築していませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○不適正行為報告の対象範囲拡大（2007年度～）

- ・2007年度から、代理店等の「規定の不知・誤認」や「説明・確認不十分」による保険料の適用誤りを不適正行為として取り扱い、実態把握に努めるとともに、代理店等に対する指導を強化しました。
- ・また、2008年度より代理店等の「規定の不知・誤認」や「説明・確認不十分」を原因として保険始期に遡及して契約内容を訂正する場合、募集コンプライアンス担当部門にてお客様の声（苦情）や不適正行為に係る社内報告に漏れがないかをチェックしています。

○代理店訪問監査（無予告監査）の実施（2007年度～）

コンプライアンス部所属の代理店監査スタッフが代理店事務所を無予告で訪問し、苦情の受付・処理状況や募集文書、申込書、意向確認書面等の募集関係帳票等の点検を行い、適切な保険募集が行われているかを検証するとともに、代理店に対する牽制・指導の強化を図っています。

(3)事故発生時に把握した契約内容の誤りの集約

【問題点】

- ・事故発生時の損害調査の過程において契約内容の誤りを把握した場合、個々の事案については保険金支払担当部門から営業部門へ連絡のうえ、契約内容の訂正等のお

お客様対応を行っていたものの、その情報を本社所管部室が集約・分析し、契約内容の誤りの再発防止に向けた改善策の策定に繋げる仕組みを構築していませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○事故発生時に把握した契約内容の誤りの分析・活用（2008年度～）

事故発生時の損害調査の過程において契約内容の誤りが発見された場合、保険金支払担当部門から営業部門へ連絡すると同時に、商品開発部門をはじめとする本社関連部室へも報告を行い、業務改善に繋げる仕組みを構築します。

(4)内部監査態勢の整備

【問題点】

- ・内部監査において、保険料の適用誤りが発見された場合、個々の代理店等の問題として被監査部署に対して指摘を行っていたものの、会社全体の重要な問題として取り上げておらず、本社関連部室に対する改善策の策定の指示や経営に対する報告が十分ではありませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○監査要領の見直し（2007年度～）

- ・監査の実効性確保を目的として、営業部門用の監査要領を見直し、契約条件、適用保険料、ご契約金額（保険金額）の設定方法が適切であるかを監査項目として追加しました。

○勧告・提言等の実施（2007年度～）

- ・業務監査部の本社関連部室に対する牽制機能を強化することを目的に、2007年度より業務分掌規程を改正し、業務監査部の担当業務について「本社関係部門に対する改善策、再発防止策等の勧告」を明記しました。

これに従い、内部監査において契約内容の誤りが一定以上発見される場合は、発生原因を分析のうえ、商品開発部門をはじめとする本社関連部室に対して勧告を行い、改善に向けた施策の策定・実行を促すとともに、経営に対しても報告を行うこととしています。

2. 商品開発態勢の整備

【問題点】

- ・保険商品の自由化およびそれに伴う商品開発競争が進展する中、商品開発・改定を行うにあたって、お客様保護・保険募集管理等の観点からの検討を確実に行うための仕組みや、事前準備の状況を本社関連部室間で確認・協議し、事前準備が不十分

な場合に商品の開発・改定を延期させる等の牽制機能を働かせる仕組みを構築していなかったため、商品ラインアップや保険料体系が、保険募集態勢の実態に比較して複雑なものとなり、保険料の適用誤りを発生させた一因となりました。

【再発防止に向けた取組み】

- 「分かりやすい商品」を柱とした商品開発・改定の推進（2006年度～）
 - ・2006年度より「保険商品の開発及び改定に関する規程」（以下、「商品開発規程」といいます。）および事業年度毎の施策を策定のうえ、「分かりやすい商品」を柱とした商品開発・改定を推進することとし、商品の整理・統合、費用保険金や特約の整理・統合、商品間の各種規定の統一等に取り組んでいます。
 - ・火災保険の構造級別に関しては、判定基準が複雑であることが保険料の適用誤りを発生させた一因となっていたことを踏まえ、商品の整理・統合にあわせて判定基準を見直すべく、検討を行っていきます。

- 商品開発・改定における確認・協議、牽制態勢の強化（2006年度～）
 - ・商品開発・改定にあたっては、「商品開発規程」に基づき、本社関連部室間で開催する「商品開発レビュー会議」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い、商品開発・改定実施後も問題点の有無を確認するためのフォローアップを行うことで保険商品の品質の確保・向上を図っています。
 - ・2007年6月1日付で上記「商品開発規程」を改正し、「商品開発レビュー会議」の運営、管理主体を商品開発部門から品質管理部に移管するとともに、品質管理担当役員がお客様保護の観点から改善の必要がある、または保険募集、事務、システムもしくは保険金支払の態勢が発売開始までに十分整わないと判断する場合は、商品開発・改定の中止または延期を決裁できることとしました。

3. 保険募集態勢の整備

(1)お客様への説明態勢の整備

①契約締結時の説明および契約締結後の契約内容の見直し

【問題点】

- ・保険募集の実態を十分に把握していなかったため、お客様のご意向や保険料の算出にかかわる事項に関して、お客様と代理店等が相互に確認を行うツールや仕組みを整備する必要性を認識していませんでした。このため、代理店等の説明忘れや確認不足などによるご契約内容の誤りが多数発生しました。
- ・特に火災保険については、適宜ご契約金額（保険金額）の見直しを行う等、ご契約内容の見直しが必要であるにもかかわらず、お客様への確認や注意喚起が不足していました。

- ・パンフレット、チラシ等のお客様向け保険募集ツールについて、適用可能な割引制度のうち、主な割引制度のみ記載している帳票や、割引制度の名称は記載しているものの適用条件について記載していないツールが存在しました。

【再発防止に向けた取組み】

○契約締結時の説明・確認要領の明確化（２００７年度～）

２００７年度は、火災保険の契約締結時の点検において「火災保険契約内容ご確認シート」を使用して、お客様のご意向を確認するとともに、構造級別、評価額・ご契約金額（保険金額）の設定、すべての割引の適用条件、重要事項説明書の内容等について、お客様と代理店等とで相互に確認させていただきました。

２００８年度以降も、上記「火災保険契約内容ご確認シート」と同様の確認事項を盛り込んだ書面を引き続き使用し、契約締結時の説明・確認を行っていきます。

なお、火災保険以外の保険種目についても、一部の企業分野商品等を除き、契約締結時に同様の書面を作成し、適正なご契約内容となっているか確認しています。

○【火災保険】更改申込書への評価額・ご契約金額（保険金額）に関する注意喚起文言の記載（２００７年度～）

火災保険の更改申込書に表示している評価額・ご契約金額（保険金額）は前契約の内容を基にした目安であり、実態に即した確認が必要である旨の注意喚起文言を記載することとしました。

○契約締結時以外の契約内容確認機会の提供（２００８年度～）

火災保険等の長期契約について、保険期間の途中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毎年送付します。

○パンフレット等のお客様向け募集ツールの改善（２００７年度～）

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ました。

○商品開発部門におけるパンフレット等の作成に係るガイドラインの策定（２００７年度～）

商品開発部門において、お客様にとって分かりやすく、また、著しく優良・有利であるなどの誤認を招くことがない募集ツールを作成するためのガイドラインを策定し、割引制度がある場合には必ず記載することとしました。

○募集ツールのチェック態勢の強化（２００８年度～）

コンプライアンス部に所属する募集ツールのチェック専担者の増員とチェックの本社集中化により態勢を強化し、商品開発部門以外が作成した募集ツールも含め、割引制度の記載漏れがないか、誤認を与えないよう分かりやすい記載となっているかなどの観点からチェックを行っています。

②販売マニュアル等の適切性

【問題点】

- ・販売マニュアル等について、構造級別や割引の適用可否等に関する実践的で有用な確認方法等の情報を体系的にまとめた形で代理店等に提供していなかったことから、建物の外壁の素材や自動車の装置・装備等、保険料の算出にかかわる事項について代理店等が正確に確認できていないケースが多く発生しました。

【再発防止に向けた取組み】

○販売マニュアル等の改善（2007年度～）

- ・建築材料の写真、「ALC版とサイディング」などの混同しやすい外壁の見分け方、外観から建築材料を判別する方法といった「構造級別」を正しく判定するための具体的な確認方法やご契約金額（保険金額）の設定に関する留意点等を分かりやすく盛り込んだ販売マニュアルを新規に作成しました。（火災保険）
- ・自動車の装置・装備の具体的な確認方法などを分かりやすく記載した代理店教育ツールを新規に作成しました。（自動車保険）

③契約計上時のチェック態勢の整備

【問題点】

- ・契約申込書に記載された内容のシステムチェックの適切性を本社関連部室間で確認する態勢となっておらず、申込書受付時のシステムチェックが十分なものになっていませんでした。
このため、申込書に記載された内容から構造級別の判定誤りや割引の適用漏れ等が判別可能な場合であっても、ご契約内容の誤りを発見するに至らなかったケースが多数発生しました。

【再発防止に向けた取組み】

○【火災保険】契約計上時のシステムチェックの強化（2006年度～）

申込書に記載された情報に基づき、系統的に判定可能な範囲で関連チェックを強化しました。

○【火災保険】申込書記載事項等の事務ルールの改定（2008年度～）

地震保険建築年割引の適用がない場合にも、契約申込書への建物新築年月の記載を行うこととし、地震保険建築年割引が適用できるにもかかわらず、適用が漏れている場合のシステムチェックを実施します。

○契約更改時の事後確認（２００８年度～）

契約更改時に、更改前後で構造等が変更となったご契約について、変更の経緯等を確認することで、更改前のご契約について訂正漏れ等の防止を図ります。

○商品開発・改定時における関連部室による牽制

商品開発・改定にあたっては、品質管理部が主催する「商品開発レビュー会議」においてお客様保護・保険募集管理等の観点から契約計上時のシステムチェック要領や事務ルールについても本社関連部室間で確認を行うことにより、チェック態勢の一層の強化を図ります。

(2)保険販売にあたっての研修態勢の整備

①代理店等への教育・指導態勢の整備

【問題点】

・適正な保険募集管理態勢の整備に向けた取組みについて、本社関連部室間の連携ができていなかったことから、代理店等への効果ある教育体系が整備できておらず、代理店等への教育・指導が不十分なものとなっていました。

また、代理店等の商品知識等の理解度を定期的に把握・検証していなかったため、一部の代理店においては、構造級別の判定や超過保険等、基本的な商品知識が不足していましたが、有効な対応策を講じることができませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○「保険募集管理規程」の制定等

２００７年４月１日付で、経営会議規則において「保険募集管理に関する方針及びその他の重要な事項」を協議事項、「保険募集管理に関する状況」を報告事項として明確化しました。

また、適正な保険募集管理態勢の整備・確立を目的に、２００７年６月１日に「保険募集管理規程」を新たに策定し、保険募集に関する基本方針として「募集人の適格性の審査」、「適切な登録・届出」、「募集人に対する的確な教育・指導」および「募集実態の検証」等を定めるとともに、本社部室の役割と部室間の連携を明確化しました。

○代理店等への教育・研修体系の整備

２００６年１２月にコンプライアンス委員会の下部組織として設置した「代理店コンプライアンス推進小委員会」（２００８年４月より「代理店資質向上委員会」に改称）において、代理店等への教育・指導体系の整備を組織横断的に協議することとしました。

また、同委員会における協議を経て、２００８年５月に弊社が代理店に求める基本的な資質を明確化しました。

(弊社が求める代理店の基本的な資質)

- ・新販売勧誘ルール（重要事項説明および意向確認）を確実に履行する。
- ・正確かつ迅速に事務処理を行う。
- ・適切な事故対応を行う。

(具体的な教育・研修内容)

ア. 商品・事務処理研修の実施（2007年度～）

2007年度より、全代理店を対象とする商品・事務処理研修を年1回実施することとしました。

※2007年度は、火災・自動車保険の商品・事務処理研修を、第2四半期と第4四半期に2回実施しました。

イ. 商品教育の促進（2008年度～）

代理店等への商品教育に役立つ動画コンテンツ等をWeb会議システム（注）により配信することにより、部支店・課支社における教育の実施を促進します。また、実施状況のモニタリングを行うことで、教育内容の一層の充実を図ります。

（注）Web会議システムとは、インターネットを介した双方向の会議や蓄積された動画コンテンツを必要に応じて全国の拠点で取り出すことができるシステムをい、2008年5月末に弊社の全拠点への配備を完了しました。

ウ. 日本損害保険協会の資格制度への参加（2008年度～）

日本損害保険協会の損害保険募集人資格が5年更新制となることから、2008年6月から5年以内に全募集人を合格（更新）させます。

また、2008年11月から日本損害保険協会の保険商品教育制度に参加し、5年以内に全募集人を試験に合格、もしくは研修を修了させることで、募集人の基本的な商品知識にかかる理解度を定期的に検証するとともに、募集人の資質の一層の向上を図ります。

②商品開発・改定時の周知、教育・研修態勢の整備

【問題点】

- ・商品の開発・改定にあたって、商品内容・改定内容の周知、教育・研修の方法、実施状況の把握等を本社関連部室間で確認・協議するための態勢を整備していなかったため、商品によっては、商品改定時に代理店等に対して周知、教育・研修が徹底できていない場合があります。

【再発防止に向けた取組み】

○商品の開発・改定時の周知、教育・研修態勢の確認・協議（2007年度～）

- ・2007年4月20日付で「商品開発規程」を改正し、商品開発・改定ごとに商品の

特性等に応じ、適切な周知・教育・研修の方法、実施状況の把握等について本社関連部署間で確認・協議していくこととしました。

- ・また、2007年6月1日付で「商品開発規程」を改正し、お客様保護の観点から商品開発・改定につき改善の必要がある、または保険募集・事務・システム・保険金支払態勢が発売までに十分に整わないと判断される場合には、品質管理担当役員が商品開発・改定の中止・延期を決裁できることとしました。

③代理店コンプライアンス研修

【問題点】

- ・従来から全代理店等を対象にコンプライアンス研修を実施し、募集ルールの徹底を図ってきましたが、研修内容に対する代理店等の理解度を確認し、理解度の低い代理店等について徹底を図る研修実施要領となっていなかったため、一部の代理店等において募集ルールの理解が不十分でした。
また、使用人（代理店における店主以外の募集人をいいます。）に対しては代理店主等から研修を実施するよう指示するに止まっていたため、一部の代理店において、使用人に対して研修内容が的確に伝わっていませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○代理店コンプライアンス研修の強化（2007年度～）

- ・お客様の声（苦情）や不適正行為等の分析をもとに、コンプライアンスに関して特に教育が必要と思われるテーマを選定し、全代理店等の受講を必須とする代理店コンプライアンス研修を年2回実施します。
- ・研修実施後に理解度確認テストを実施し、理解が不十分な代理店等については再テストの実施や個別指導を行うこととしています。
- ・代理店の使用人に対しては、代理店主等による代理店内研修や弊社社員による個別研修等を実施しており、2007年度より代理店主から使用人への研修の実施状況の報告を求めることとしました。

④営業部門の社員への教育

【問題点】

- ・社員に対する商品教育について、年次教育体系、資格取得基準（損保代理店資格、生保資格等）を定め、OJTを基本に年次教育、社内通信講座、自己啓発等により実施してきましたが、社員の商品知識の理解度を確認する仕組みを構築しておらず、実践的な研修カリキュラムになっていませんでした。
また、年次教育および資格取得後は、OJTや自己啓発など、社員の自主的な知識の習得に委ね、研修機会の提供も不足していたため、営業部門の一部の社員については、代理店等に対し教育・指導するための実践的な商品知識が十分ではありませんでした。

【再発防止に向けた取組み】

○社員に対する商品研修カリキュラムの見直し（2007年度～）

社員の研修における商品研修のウェイトを高めるとともに、代理店等を的確に教育・指導できるよう事例等に基づく実践的な研修を増やすなど、カリキュラムの整備・充実を図りました。

○効率的・効果的な研修機会の提供（2007年度～）

お客様の声（苦情）、不適正行為、代理店アンケート等の分析結果により営業部門の社員の理解度が低い商品知識を把握し、Web会議システムやe-Learningを活用した商品研修および理解度確認テストを実施しています。

（注）2007年度は、営業部門の社員を対象に、7月に火災保険について商品研修（集合研修）および理解度確認テストを実施し、6月に火災保険、2008年1月に自動車保険について、e-Learningを活用した商品研修を実施しました。

以上

【保険募集態勢の整備】

●保険料の取りすぎ等の募集上の問題が生じないよう、保険募集態勢を見直すとともに、現状と問題点を把握・分析の上、業務改善を図る仕組み(PDCAサイクル)の構築に取り組んでいます。

