

1. 保険料返戻を要する件数および金額

点検において判明した保険料誤りについては速やかに是正してお客さまに保険料を返戻してきました。点検に係る保険料返戻金額・件数（総見込）は下表のとおりです。

金額：万円、件数：件

	点検対象件数	保険料返戻金額・件数(累計)			
		平成20年6月30日時点		平成21年3月31日時点	
		金額	件数	金額	件数
火災保険	約510万件	384,714 (376,376)	100,247 (98,223)	436,173 (436,173)	115,560 (115,560)
自動車保険	約1,037万件	75,134 (53,505)	143,117 (101,919)	86,533 (83,429)	160,985 (156,565)
その他の保険	約204万件	16,306 (4,575)	2,379 (150)	11,421 (9,749)	2,290 (2,019)
計	約1,751万件	476,154 (434,456)	245,743 (200,292)	534,066 (529,290)	278,835 (274,144)

※カッコ内は返戻手続き済みの金額・件数です。

※上表のほか、住宅金融支援機構等の特約火災保険において、保険料を返戻した件数4,013件、返戻金額327百万円（全社分）があります。

※保険料返戻金額・件数は、火災保険の長期契約における返戻が増えた等の理由により平成20年6月30日時点より増加しました。なお、「その他の保険」の保険料返戻金額・件数は企業分野商品等の実際の返戻金額・件数が見込みを下回ったため平成20年6月30日時点と比較して減少しました。

2. 業務改善に向けた主な取り組み

(1) お客さまへの説明態勢の強化

「ご契約内容確認シート」により、ご契約時にお客さまご自身にもご契約時に契約内容をご確認いただくことによって、保険金額の設定や保険料算出の適切性確保に努めています。

(2) 商品開発・管理態勢の強化

火災保険については、平成20年12月に「個人用新価保険特約」を新設しました。この特約の付帯により、専用住宅または併用住宅建物について保険金額を時価額で締結されている場合、罹災時には再調達価額を基準として保険金をお支払いすることができます。

この特約の中途付帯を、ダイレクトメールによる意思確認により推進することで、長期契約において経年減価等により建物の時価額が下がり、その時価額と保険金額が乖離して超過保険となってしまうという問題を未然に防ぐよう努めています。

また、建物の構造規定、保険料割引規定や特約の簡素化を図るなど従来の火災保険を全面的・抜本的に見直した個人向けの火災保険の新商品を平成21年秋以降に販売する予定にしております。

2008.10.6 ニュースリリース「個人向け火災保険の全面的見直し」

<http://www.sompo-japan.co.jp/news/download/200810061500.pdf>

(3) 代理店指導態勢の強化

・募集人に対する教育・研修

原則としてすべての募集人を損害保険協会主催の試験（研修）制度（募集人試験更新制度および保険商品教育制度）の対象とし、これらの試験・研修および当社独自の募集人教育を通じて募集人資質の向上および代理店業務品質の向上を図っております。

・「ご契約内容確認シート」の活用

お客さまと保険契約の締結を行う際には、前述の「ご契約内容確認シート」を使用することを代理店に義務付けることで、適正な保険引受の実施を徹底しております。

(4) リテールビジネスモデル革新プロジェクト（PT-R）の推進

社内に全社的な検討プロジェクトを立ち上げ、ITを活用したお客さま基点の新たなサービスの検討を進めておりますが、平成21年10月以降順次、お客さまとの手続きや事故対応などの業務プロセスを次のとおり革新し、お客さまサービスを強化してまいります。

【募集関係の主な業務プロセス革新】

- ・お客さま向けWEBサービスの刷新（マイページ）
- ・音声や動画を活用したわかりやすい商品説明機能を代理店システム等に導入
- ・契約申込書等と「ご契約内容確認シート」の一体化
- ・携帯電話での契約の更新手続きの実現
- ・商品を簡素化し、帳票や約款等の用語をお客さまにとってわかりやすい表現に統一

(5) お客さまの声の経営への反映

経営トップをメンバーとした「VOC委員会」では、お客さまから寄せられるお問い合わせや苦情、各種アンケートなどの「お客さまの声」の分析結果に基づき、商品・サービスの改善や業務内容・プロセスの見直しに向けての経営課題を洗い出し、関連部署に対して必要な指示をしています。

改善した結果については、「お客さまの声白書」や当社ホームページなどを通じて迅速に公開するように努めています。

「お客さまの『声』を活かした取り組み」 <http://www.voc.sompo-japan.co.jp>

以上