

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 3 月末の状況を取りまとめましたので、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。

引き続き、ご契約内容の確認が完了していないお客様への対応を実施するとともに、ご契約内容の適正性確保に向けた態勢整備・強化を図り、適切に対応してまいります。

[平成 21 年 3 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	64,939 件	2,264 百万円
	計	318 万件	87,057 件	3,327 百万円
自動車保険		701 万件	62,129 件	337 百万円
その他		157 万件	863 件	46 百万円
合計		1,176 万件	150,049 件	3,711 百万円

なお、平成 21 年 3 月末現在で想定される返戻見込累計額は以下の通りです。

火災保険 : 8.9 万件、3,399 百万円
自動車保険 : 6.4 万件、350 百万円
その他 : 0.1 万件、48 百万円
合計 : 15.3 万件、3,798 百万円

(ご参考)

- 平成 20 年 6 月末時点の返戻済契約は、火災保険 : 82,870 件、3,148 百万円、自動車保険 : 54,726 件、290 百万円、その他 : 773 件、40 百万円、合計 : 138,369 件、3,477 百万円です。
- 平成 20 年 6 月末時点の返戻見込累計額は、火災保険 : 8.4 万件、3,200 百万円、自動車保険 : 6.2 万件、326 百万円、その他 : 0.1 万件、44 百万円、合計 : 14.7 万件、3,570 百万円です。
- 平成 21 年 3 月末の返戻済契約および返戻見込累計額が平成 20 年 6 月末時点の返戻見込累計額を上回っている理由は、ダイレクトメールによる点検のフォローアップおよび継続前後で割引適用状況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等による返戻額が当初見込額より増加したことによるものです。

本件に係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致しますので、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）

昨年7月、11月の「全契約総点検」に係る取組状況のご報告以降、現在も継続している取り組みおよび再発防止に係る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. 現在も継続している取り組み

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、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継続しており、今後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。
また、昨年11月より順次、長期契約にご加入のお客様に対し、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へのフォローアップを実施しております。
- ・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状況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、本年1月より対象を傷害保険・個人賠償責任保険等へ拡大し、継続実施しております。
- ・従来から取り組んでいる、「お客様の声」および「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. 再発防止に係る態勢整備の状況

再発防止策につきましては、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

再発防止策の整備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とし、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

また、業務品質管理部が中心となり、保険商品・サービスや業務運営等において、お客様からの苦情・提言・要望等「お客様の声」に基づいた改善に積極的に取り組んでおり、これらの取り組みにより、下記の保険約款の文章の平易化、パンフレットの表示改善等を実施しております。

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、「ご契約内容確認欄」等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、募集人がお客様とともに確認する取り組みは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。

また、保険募集ツール等の改善として、平成20年度は「保険約款の文章の平易化、文字の拡大」「パンフレットの補償別色分け表示の採用」等を実施しております。

3. 代理店・扱者、募集人に対する指導態勢の改善・強化

昨年6月に日本損害保険協会の「募集人資格試験」更新制度を導入、11月には「保険商品教育制度」に参画するとともに、商品改定時を中心とした商品研修を実施し、募集人資質の向上を図っております。本年4月には、全国各地に代理店・扱者、募集人に対する教育・研修を専門に担当する「研修マネージャー」を配置、あわせて研修受講履歴を募集人単位に管理できる「新・研修管理システム」をリリースし、地域における指導態勢および管理の強化を図っております。

また、日常的な代理店・扱者、募集人指導を担う社員についても、商品・業務知識のレベルアップを図るべく「全社員学習プログラム（eラーニング）」の受講を義務付け、本年1月・2月には全国一斉実力テストを実施しております。

4. 商品開発・管理態勢の強化

平成18年12月に策定し実践を開始した商品開発方針に基づき、昨年10月に火災保険の主要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。その他の火災保険につきましても、現在、構造区分・判定の簡素化および割増引制度の簡素化に向けた商品開発をすすめております。

また、その他の商品についても、昨年4月の自動車保険および第三分野商品の改定で商品内容の見直し、募集ツールの改善、特約数の削減等を実施しており、今後も保険料算出の不備発生防止と商品のわかりやすさの観点からの見直しを予定しております。

以上