

平成 21 年 5 月 21 日

各 位

ニッセイ同和損害保険株式会社

## 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

弊社では平成 19 年 1 月より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、平成 20 年 7 月 4 日にその取組状況、発生原因の整理・分析およびこれらに基づく再発防止策のご報告を行いました。今般、これらの点検結果ならびにこれまでに実行している主な再発防止策の進捗状況等についてとりまとめましたので、ご報告いたします。

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き、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たことを深くお詫び申し上げます。弊社といたしましては、今後も再発防止策を着実に実行することにより、皆さまからの信頼の回復に努めてまいります。

今後も引き続き「お客さまお問い合わせ専用窓口」を設置するとともに、ご契約時のお客さまへのご対応を継続してまいります。万が一、保険料の適用誤りが判明した場合には適切な対応に努めてまいりますので、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

### お客さまお問い合わせ専用窓口

0120-30-4603（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（土・日、祝日および12/31～1/3を除く）

### 記

#### 1. お客さまへ保険料を返れいした契約件数・返れい額（平成21年3月31日現在）

保険種目	点検対象 契約件数	保険料を返れいした契約		総見込		
		件数	返れい額	件数	返れい額	
火災保険	1 - 3月点検	5,251件	2,404件	207百万円	2,404件	207百万円
	適正確認活動	1,219,920件	20,135件	880百万円	20,314件	891百万円
		1,225,171件	22,539件	1,087百万円	22,718件	1,098百万円
自動車保険	2,266,362件	21,774件	155百万円	24,067件	173百万円	
その他(傷害・新種保険等)	446,063件	166件	20百万円	200件	24百万円	
合計	3,937,596件	44,479件	1,262百万円	46,985件	1,295百万円	

なお、平成 21 年 5 月 15 日現在、45,260 件、1,281 百万円の返れいを完了しております。

<ご参考・平成20年6月30日現在の数値>

保険種目	点検対象 契約件数	保険料を返れいした契約		総見込		
		件数	返れい額	件数	返れい額	
火災保険	1 - 3月点検	5,251件	2,404件	207百万円	2,404件	207百万円
	適正確認活動	1,219,920件	17,295件	710百万円	19,642件	800百万円
		1,225,171件	19,699件	917百万円	22,046件	1,007百万円
自動車保険	2,266,362件	11,049件	75百万円	27,572件	213百万円	
その他(傷害・新種保険等)	446,063件	67件	10百万円	415件	67百万円	
合計	3,937,596件	30,815件	1,004百万円	50,033件	1,289百万円	

総見込件数については、当初想定よりも減少いたしました。火災保険において長期契約を中心に 1 件あたりの返れい額が上昇したため、総見込返れい額は 1,295 百万円となっております。

## 2. 主な再発防止策の進捗状況等

### (1) お客さまへの説明および代理店指導の充実

- ・ご契約時に「ご契約内容確認書」等を使用し、お客さまのご意向と保険金額や割引の適用等が適正なものとなっているかの確認を行っております。
- ・自動車保険の長期契約のお客さまに毎年送付しておりましたご契約内容等に関するご案内を、平成21年6月より火災保険やその他種目の長期契約のお客さまにも送付いたします。
- ・ご契約内容確認時のお客さまへの説明において、具体的な手順等を記載した「契約内容確認活動マニュアル」を全代理店へ配布するとともに、その記載内容の見直しを随時行っております。
- ・新たな再発防止策として、地震保険における建築年割引等の適用漏れを防止する観点から、「ご契約内容確認書」の代理店・取扱者記入欄に地震保険割引を適用しない場合の確認欄を新設し、チェックの強化を図っております。

### (2) お客さま満足を基軸とした態勢強化

- ・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、これまで実施しておりました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の内容を見直し、継続しております。
- ・お客さまにご満足いただくために欠かすことができない代理店の品質レベルを「代理店品質基準」として設定し、これに基づく指導を実施することにより代理店の業務品質の向上に努めております。
- ・お客さま視点に立った説明資料のご提供に向け、消費生活アドバイザーの参加を得て「募集文書アドバイザー会議」を開催するとともに、募集文書等の用語・表現に関し「お客さま視点チェックシート」によるチェックを継続的に実施しております。
- ・（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」に参画し、代理店募集人の受験状況・資格有効期間等を管理するとともに、その状況に応じた指導を実施しております。
- ・お客さまに「わかりやすい商品ラインナップ」の構築に向け、商品体系の簡素化に努めております。

### (3) 経営管理態勢の改善・強化

- ・「経営品質革新委員会（委員長：社長）」において、再発防止策の進捗状況等についてのPDCAサイクルによるモニタリングを実施し、取締役会へ報告しております。
- ・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等を収集・分析し、「経営品質革新委員会」へ報告することにより、構造的問題の潜在化の未然防止に努めております。
- ・点検活動の適正な実施状況および改善に向けた取組状況等について、本社部門および全営業拠点ならびに無作為に抽出した代理店に対して、内部監査部による監査を実施しております。

以上