

ご契約内容の適正性に係る点検について

東京海上日動火災保険株式会社(社長 隅 修三)では、2006年12月20日付の金監第2806号「火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検について(要請)」に基づく火災保険料の調査、および同21日付の社団法人日本損害保険協会における理事会決議「火災保険等の引受適正化に係る『自主調査』の実施(保険商品全般に亘る自主調査)」に基づく保険商品全般に亘る保険料の自主調査を昨年4月以降行ってまいりましたが、本年5月末に集計した結果につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

今回の点検の結果、ご契約内容に不備があり、過大な保険料を領収していたご契約が相当数あることが判明しております。なお、過大に領収をしておりました保険料につきましては、それぞれ該当のお客様に都度返戻をさせていただいております。

適正な保険料の算出は、保険会社の最も基本的な機能の一つであるにもかかわらず、多くのお客様にご迷惑をおかけいたしましたことは誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

当社といたしましては、今後におきましても、契約満期のご案内の際等において、保険料算出に関するお客様への説明や物件の確認等、ご契約内容の適正性に関する確認を引き続き行い、不断の努力を重ねてまいります。また、今後においてこのようなことが二度と発生しないように、再発防止策が実効性のある形で実施されているか、今後とも経営陣が率先して関与し十分に検証を行うとともに、必要に応じて改善策の見直しを行うことにより、適正な業務運営を遂行し、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

I. ご契約内容の適正性に係る点検結果について

1. 点検方法等

(1) 点検対象のご契約

- ・ 今回の点検は、過去一年間に保険期間を有するご契約の他、点検開始時点から過去二年の間に未継続または解約等となったご契約等、火災保険約728万件、自動車保険約1,337万件、第三分野商品・賠償責任保険等の新種保険約239万件、合計約2,304万件を対象に実施しました。

(2) 点検方法

- ・ 点検は、点検期間中に契約満期日を迎えたご契約については、契約満期のご案内の際に併せて、それ以外のご契約については、当社から直接ダイレクトメールをご契約者宛てに送付するなどして実施しました。
- ・ 実際の点検は、「ご契約内容確認書」や「契約内容チェックシート」等によって、保険商品全般にわたり、ご契約内容がお客様のご意向・ご事情を反映したものとなっているか、保険金額が適正に設定されているか、各種の保険料割引が適正に適用されているか等の観点から網羅的に実施し、過大な保険料を領収していることが判明したご契約につきましては、点検対象契約の是正を行うとともに、既に保険期間が終了している過去の契約についても確認できるところまで遡って是正を行いました。

(3) 過大に領収していた保険料の返戻

- ・ 過大に領収していた保険料につきましては、ご契約内容の是正の都度、ご契約のお客様宛て返戻しました。

2. 点検結果

(1) 全体像

- ・ 今回の点検の結果、ご契約内容が適正ではなく、過大に領収した保険料を返戻したご契約の件数、金額は下表の通りです。(2008年5月末日現在)

	調査対象件数	返戻済み		返戻手続き未了	
		件数	金額	件数	金額
火災(注)	728万件	23.3万件	8,848百万円	約0.2万件	約100百万円
自動車	1,337万件	23.1万件	1,787百万円	約1.3万件	約100百万円
その他	239万件	2.5万件	1,511百万円	約0.1万件	約100百万円
合計	2,304万件	49.0万件	12,146百万円	約1.5万件	約300百万円

(注)2007年3月30日付にて公表済みの火災保険に関する点検結果(返戻件数2.7万件、返戻金額2,020百万円)につきましても、上表に含みます。

保険料誤り等不適正なご契約の事例等につきましては、**別紙1**をご参照下さい。

(2) 誤りが発生した事象の種類(主なもの)

- ・ 今回の点検の結果、ご契約内容が適正ではなく、過大に領収した保険料を返戻したご契約の種類(主なもの)は以下の通りです。

① 割引の適用漏れ

事象	概要	発生件数
建築年割引の適用漏れ(地震保険)	・1981年6月1日以降に新築された建物に対して適用される保険料割引の適用が漏れたもの	91千件
高機能住宅割引の適用漏れ(火災保険)	・オール電化住宅や高機能コンロを使用している建物に対して適用される保険料割引の適用が漏れたもの	10千件
省令準耐火割引の適用漏れ(火災保険)	・省令に定める準耐火構造に準ずる耐火性能を有する構造の建物に対して適用される保険料割引の適用が漏れたもの	3千件
各種安全対策車割引の適用漏れ(自動車保険)	・一定の要件を充たす安全対策装置(イモビライザー、エアバッグ、ABS等)を装備している車両に対して適用される割引の適用が漏れたもの	186千件
環境対策車割引の適用漏れ(自動車保険)	・一定の要件を充たす環境対策が施された自動車に対して適用される割引の適用が漏れたもの	71千件

② 適用料率の誤り

事象	概要	発生件数
建物の構造級別の判定誤り(火災保険)	・火災保険においては建物の構造によって適用する保険料率が異なるが、建物構造の判定を誤ったもの	49千件
免許証の色の判定誤り(自動車保険)	・自動車保険においては、主たる運転者の免許証の色(ゴールド、ブルー等)によって適用する保険料率が異なるが、免許証の色の判定を誤ったもの	9千件
自動車の用途・車種の判定誤り(自動車保険)	・自動車保険においては、対象自動車の用途および車種によって適用する保険料率が異なるが、用途・車種の判定を誤ったもの	3千件

③保険金額の誤り

事象	概要	発生件数
建物・家財等の保険金額の設定誤り（火災保険）	・火災保険においては時価により保険金額を設定する契約方式があるが、経年減価の控除が行われず、保険金額が過大となっていたもの ・火災保険にて家財のお引受をする場合、実際の家財の状況を評価の上設定する保険金額の設定を誤ったもの	20千件

3. 今後のお客様対応

(1) 当社にご連絡されていないお客様への対応

- ・調査期間内に満期を迎えない長期契約等（長期契約、自動継続契約、既に終了した契約等）において、お客様宛のダイレクトメール等により確認調査を実施している契約のうち、当社にご連絡されていないお客様につきましては、引き続き確認調査を承ることとし、お客様には定期的にご契約内容のお知らせを送付する等の対応を行うこととしております。また、既に保険期間が終了しているご契約につきましても、お客様からのお申し出があれば確認調査をすることとしております。以上のお客様対応につきましては、その旨を当社ホームページに掲載いたしました。

(2) ご契約内容の確認の徹底

- ・今後におきましても、契約満期のご案内の際等におきまして、保険料算出に関するお客様への説明や物件の確認等、ご契約内容の適正性に関する確認を引き続き行い、不断の努力を重ねてまいります。
- ・また、再発防止策（後記Ⅲ. をご参照下さい。）の徹底を図ると同時に、継続的なモニタリングを通して潜在している問題に気づき、発見した問題には主体的に取り組み、原因を究明し是正していくといったPDCAサイクルの持続的な取り組みを通じて、業務品質改善の実効性を一層高めてまいります。

4. 経営責任

- ・本件を会社として重く受け止め、会社全体の経営管理態勢等の問題であると整理した上で、厳正な処分を実施いたしました。

Ⅱ. 不適正なご契約の発生原因について

適正な保険料の算出は保険会社の最も基本的な機能の一つであるにもかかわらず、上記の保険料に係る点検結果の通り、多くのお客様にご迷惑をおかけすることとなったことが判明いたしました。今後、こうしたことを二度と起こさないと固く決意し、再発防止を徹底するためにも、その発生原因について、社外・消費者からの視点も交えながら、徹底的な社内論議を実施いたしました。その結果、保険料の誤りといった不適正なご契約を発生させました原因は、以下に記載の多様な原因が複合的に絡んだことによるものと認識いたしました。

1. 経営管理態勢について

(1) 適切な保険料の算出に関する内部監査や内部チェック体制、更には消費者や社外からの視点に基づくチェックの仕組みが不十分であったため、保険料算出に多数の誤りが生じていることを認識できておりませんでした。

具体的には以下の通りです。

- ①お客様相談センターを設置する等、お客様からのご不満に対応するための態勢はありましたが、お客様保護の観点から新たな問題発見を行うために広くお客様のご意見をお聴きするまでに至っておりませんでした。
- ②コンプライアンス委員会に社外委員を設置する等、社外からの視点を経営に反映させるための対応策を構築してきましたが、委員長が社内委員である等、社外からの視点によるチェックの仕組みが適切ではありませんでした。
- ③社内ルールに照らした業務運営の適切性に係る内部監査やモニタリングを行ってきましたが、こうしたルール自体の適切性やお客様保護の観点から新たな問題発見を行うまでに至っておりませんでした。

(2) 自由化・規制緩和に伴い、保険商品が多様化していく中、適切な保険料を算出するために必要な各種態勢整備に向けた率直的な取り組みを行うことが不十分でした。特に、商品開発・管理、お客様に対する説明、保険代理店等に対する指導における明確な基準を定めておりませんでした。

具体的には以下の通りです。

- ①お客様に対して提供する商品・サービスの品質について、必ず実現すべき欠かすことのできない品質水準といった観点からの明確な基準が存在しておらず、こうした品質水準を確保するための会社全体としての仕組みがありませんでした。
- ②個々の業務に関する品質確保のための社内点検・調査、統計的な指標等は存在していましたが、お客様に提供する商品・サービスの品質の確保といった観点からの点検・調査になっておりませんでした。

(3) 今日的に観て、こうした経営管理態勢が十分なものとなっていなかったことについて、社外・消費者からの視点も交えながら徹底的な社内論議を実施し、以下の事由がその背景にあったものと認識しております。

①自由化・規制緩和の際の意識改革・態勢整備が十分にできなかったこと

- ・自由化・規制緩和に伴って、多様化するお客様のニーズにお応えすべく、数多くの新商品の開発、高頻度での商品改定を実施しましたが、この際、適正な契約募集や契約管理のための態勢整備について、自由化以前と異なる環境下であることを明確に認識し、特段の対応を図る必要があるところでしたが、必ずしも十分ではありませんでした。

②具体的な品質基準が存在していなかったこと

- ・商品やサービスのお客様への提供に当たって、最低限確保しておくことが必要な「具体的な品質基準」を必ずしも明確に定めておらず、品質を確保し、管理するための手法も十分なものではありませんでした。

③会社全体としてオーバー・フローに陥ったこと

- ・自由化・規制緩和によって他社との競争が激しさを増す中、新商品開発競争が繰り広げられましたが、その結果、品質を確保することが可能な業務総量を超えて商品ラインナップ、商品内容が多様化・複雑化した状態となり、「お客様への説明態勢」や「募集人指導態勢」を十分に構築できておりませんでした。

2. お客様への説明態勢、社員や募集人への指導態勢について

- (1) お客様への説明に関する基準やルールが不明確であったため、適正な保険料算出のために必要となる説明や確認が適切に行われているかどうかの点検を行う態勢が整備されておりませんでした。

具体的には以下の通りです。

- ①お客様に対する商品内容のご説明や、ご契約手続きの際のお客様情報の確認など、募集に係る業務プロセスの一つ一つについて、必ず実現すべき欠かすことのできない具体的な基準が存在しておらず、募集実務にばらつきが生じました。
- ②代理店が行う募集実務に関して、その適切性等に関する点検・徹底を行う仕組みはありましたが、募集実務のルールや点検内容が品質基準に基づくものではなかったことから、お客様に対して提供する商品・サービスの品質の確保といった観点から、適切に機能しておりませんでした。

- (2) また、お客様に対する説明用資料や保険料を適正に算出するための確認用ツール等の作成にあたり、お客様にとってのわかりやすさ、代理店等にとっての説明しやすさの観点が不十分でした。

具体的には以下の通りです。

- ①ご契約の際に、お客様のご意向や保険料算出に必要な情報の確認は、契約申込書を用いて行っていましたが、商品内容の複雑化に伴い契約申込書自体が複雑になってしまった結果、お客様にとってご理解いただきにくく、またご意向等をお申し出いただきにくいものとなっております。

②契約募集の際にお客様へのご説明等に用いる資料やツール類が、必ずしも十分に整備されていませんでした。また、ご契約の締結に際して、確認すべきお客様の情報を整理したチェックリストなど、保険料の適正性を確保するための仕組みが十分ではありませんでした。

(3) 商品が多様化し、保険料算出に関する規定が複雑化する中で、代理店や募集人が保険料を適正に算出するために必要な教育・指導に関する明確な基準がありませんでした。こうしたことから、研修や教育カリキュラムが状況変化に応じて十分なものとなっておらず、結果として募集人における教育・指導レベルに不十分さやバラツキが生じておりました。具体的には以下の通りです。

①募集面における品質の確保に向けた社員・代理店に対する研修や教育プログラム等は存在していましたが、募集において必ず実現すべき欠かすことのできない品質水準に係る基準に基づくものではありませんでした。その結果、新商品や商品改定の際の商品知識の洗い換えが不十分となる等、お客様に対して適切に商品内容をご説明し、誤りなく保険料を算出するという観点から、不十分な仕組みとなっていました。

②研修受講履歴等の知識習得状況の把握が代理店を単位として行われ、募集人単位ではなかったこと等、個々の募集人が適切に保険商品の内容をご説明できるか、適正に保険料を算出しているかという観点から点検する仕組みが整備されていませんでした。

(4) こうしたことが重なった結果、ご契約時のお客様に対する説明やご意向の確認が不十分であったり、保険料算出のために必要な情報の確認が不足したりするなどが生じました。

○お客様への説明が不十分であったことに起因する事例

- ・火災保険の「構造級別の判定誤り」は、お客様が建物構造に関する確認方法や正確な情報をご存じでないことが多く、申込書記載の構造と実際の建物の構造が異なる場合でもお気づきになり、訂正等の指摘をされることができない等により発生したものと考えます。
- ・火災保険の「保険金額（時価額）の設定誤り」は、本来であれば再取得価額を算出した上で経年減価分を控除し時価額を算出すべきところ、継続手続き時においてお客様の状況を適切に確認する等の十分な対応がされていなかったこと等により発生したものと考えます。
- ・自動車保険の「環境対策車割引の適用漏れ」、および「イモビライザー割引」、「エアバック割引」、「ABS割引」の適用漏れは、お客様が装置の確認方法や装置の有無をご存知でないことが多いなか、当社として契約内容に実態を十分に反映できなかったこと等により発生したものと考えます。

○代理店や募集人への教育・指導が不十分であったことに起因する事例

- ・地震保険における「建築年割引の適用漏れ」は、地震保険において、保険期間が長期かつ満期時に自動的に継続される契約が多く存在する中、保険期間の途中で割引制度が創設された際に、割引制度やその適用方法等の周知が十分でなかったこと等により発生したものと考えます。
- ・自動車保険の「各種安全対策車割引の適用漏れ」は、割引制度の周知が十分でなかったこと等により発生したものと考えます。

3. 商品開発管理態勢について

(1) 自由化・規制緩和を受け、また、お客様ニーズの多様化・高度化に 대응するために多くの新商品を開発、改定するとともに、建物や自動車等の保険契約の対象物の多様化を受け、建物構造や安全装置の装備の有無等に応じた保険料算出規定を新設してまいりましたが、その際、保険料算出誤り等を防止するための保険料の機械チェックといったシステムや事務工程面の態勢整備が不十分でした。

具体的には以下の通りです。

- ①お客様に対して提供する商品・サービスに関し、商品内容や商品内容の伝達方法、保険料算出方法、契約内容の確認方法といった保険商品を構成する各要素について、必ず実現すべき欠かすことのできない品質水準に係る具体的な基準が存在していませんでした。その結果、新商品の開発、既存商品の改定の際等において、募集時にお客様にご説明し確認すべき事項や、そのために作成しておくべきツール類、保険料の機械チェック・システムの導入など、適切なお案内、適正な保険料算出を確保するといった観点からの準備が十分ではありませんでした。
- ②保険料算出方法の多様化・複雑化を踏まえて、システム部門や事務設計部門等の社内関連部門間で十分な連携を図る必要がありましたが、適正な保険料算出を確保するために必要な事項が明確でなかったことから、こうした連携が適切に行われていませんでした。

(2) また、保険料の算出が結果として適切に行われているかどうかといった視点で点検する態勢が整備されていませんでした。

具体的には以下の通りです。

- 保険料誤りの発生を防止するシステムのチェックは適宜行っていましたが、必ずしも十分なものではありませんでした。

○商品の複雑化に起因する事例

- ・火災保険では、保険料の返戻に繋がる誤りのうち「各種割引の適用漏れ」事案が全体の約 55%を占めます。これは、割引の種類が多岐に亘るとともに、商品によって割引の有無が異なる等、保険料体系が複雑化したこと等により発生したものと考えます。
- ・また、「各種割引の適用漏れ」事案のうち、「地震建築年割引の適用漏れ」が約 80%程度を占めますが、これは複雑な割引制度が募集人への周知の不足を招き、自動継続を迎える契約が多い地震保険において適用漏れを発生させたものと考えます。
- ・自動車保険では、保険料の返戻に繋がる誤りのうち「各種割引の適用漏れ」事案が全体の約 80%を占めます。これまで、お客様ニーズに応え、きめ細かな保険料設定を行うために、様々な料率・割引制度を設けてきましたが、結果として保険料体系が複雑となったこと等により、引受誤りが発生したものと考えます。「各種割引の適用漏れ」事案のうち「環境対策車割引の適用漏れ」が約 27%であり、次いで「エアバック割引（運転席）」が約 21%、「ABS 割引」が約 18%となっています。これらも同様に、様々な料率・割引制度を設けてきたことによる保険料体系の複雑さが引受誤りを発生させる原因となったと考えます。

○システムチェックが不十分であることに起因する事例

- ・火災保険の「構造級別の判定誤り」は、契約申込書の自由記入欄に建物の構造を記入しているケースや別紙明細書を使用しているケース等において、構造級別誤りを防止するシステムチェックが及ばなかったこと等により発生したものと考えられます。
- ・自動車保険の「各種安全装置割引の適用漏れ」は、安全装置の有無の記載がない契約についても、その記載漏れを防止するシステムチェックがなかったこと等により発生したものと考えます。

Ⅲ. 再発防止策について

上記の発生原因を踏まえ、今後において同様の事態を二度と発生させないよう、役職員一同全力を挙げて再発防止策を講じてきており、既にその多くが稼働しております。再発防止策が実効性のある形で実施されているか、今後とも経営陣が率先して関与し十分に検証を行うとともに、必要に応じて改善策の見直しを行うことにより、適正な業務運営を遂行してまいります。

1. 経営管理態勢の強化

(1) 業務品質改善にあたっての社外からの視点の導入

① 消費者の視点の導入（2007年7月より実施）

- ・ 消費者代表2名を新たに業務品質改善委員会社外委員に任命しました。
- ・ お客様の声に基づく業務品質改善策の打ち出しとフォローを業務品質改善委員会で実施しています。
- ・ 当社に寄せられる様々なお客様の声を的確に業務品質の向上につなげていくために、消費者モニター制度を導入しました。

② 社外からのけん制機能の強化（2007年6月より実施）

- ・ コンプライアンス委員会の委員長を社外委員に変更し、より社外の視点を重視した議題の選定や議事の運営を行っています。
- ・ コンプライアンス委員会の委員長となる社外委員は社外取締役とし、同委員会における提言を直接取締役会に反映しやすい体制としています。

③ 「社外の視点」による業務監査機能の一層の強化（2007年6月より実施）

- ・ 「社外の視点」による業務監査機能の一層の強化を図るため、社外監査役をそれまでの2名から1名増員し、3名体制としました。

(2) 具体的な品質基準（「安心品質基準」）の確保に向けた取り組み

① 具体的な品質基準（「安心品質基準」）の策定（2007年7月より順次実施）

- ・ 当社としてお客様に提供する商品・サービスの品質について、必ず実現すべき欠かすことのできない品質水準に関する具体的な基準が存在していなかったことへの反省をふまえ、お客様へ提供する商品・サービスに関するこうした品質基準を定めた「安心品質」を策定し、その実現に向けた取り組みを行っています。
- ・ 「安心品質」とは、当社の提供する商品・サービスにおいて、お客様に約束し、期待されている品質水準を言い、お客様から観て「いつでも、どこでも、誰でもあっても必ず提供されるべき『欠かすことのできない品質水準』」と位置付けています。「安心品質基準をクリアしない商品・サービスを絶対にお客様に提供しない」との固い決意を持って業務を遂行していくこととし、代理店（募集人）と一体として取り組んでいます。

② 安心品質の確保に向けたPDCAサイクルの持続的な取り組み（2007年7月より実施）

- ・ 安心品質に係る代理店との対話や、お客様アンケート、代理店総合点検、重点代理店点検、各種調査・指標分析等による持続的なモニタリングを通じて、安心品質の確保に向けたPDCAサイクルを構築します。これにより、顕在化した問題への早期解決

や潜在的な問題への気づきを得るとともに、発見した問題に対しては、原因を究明し、早期に是正していきます。

- ・また、安心品質のモニタリングを通じて、商品・事務・システムや各種ツール、募集人の資質向上策、各種評価制度等の改善・見直しも行っていくこととしています。

なお、『品質基準（安心品質基準）』を基軸とする再発防止の枠組みにつきましても、別紙2をご参照下さい。

(3) 社内横断・一元的な業務品質確保の為の仕組みの導入

○部門横断での横串を刺した問題解決主体の明確化（2007年7月より実施）

- ・問題解決に向けた態勢を強化するため、品質基準に達していない商品・サービスについて、担当部に問題の解決・改善を指示する主体（職務と権限）を明確化し、業務品質改善部の設置や、商品開発改定委員会機能の業務品質改善委員会への統合等の横串機能の強化を図っています。

(4) 問題発見、解決に向けた態勢の強化

①実効性のある内部監査態勢の構築（2007年7月より実施）

- ・内部監査部の要員をこれまでの76名から増強し、100名体制を確保しました。この体制の下、内部監査での指摘事項に関するフォローアップ強化、代理店への内部監査の充実等に取り組んでいます。これらを通じて、新しい問題がないかといった視点での内部監査につなげていくよう努めています。
- ・内部監査における指摘事項については、特に経営レベルでフォローすべき事項をとりまとめ、担当部門での改善策実行状況を定期的に確認し、フォローしていく態勢としています。
- ・お客様との接点である代理店への内部監査を強化し、2007年度約1500店の内部監査を実施し、募集面における当社の態勢につき検証を行っており、本年度もこれをさらに強化します。
- ・内部監査の品質評価を開始し、課題を把握するとともに、内部監査スキルの向上や標準化に努めています。あわせて、社外のメンバーを交えての意見交換会やお客様の声部との意見交換会を定期的に行い、新たな問題の発見につなげるべく取り組んでいます。

②執行部門における実効性のあるモニタリング態勢の構築

- ・保険料誤りが顕著である地震保険の建築年割引適用確認、火災保険の構造級別確認、前契約是正漏れ確認等のために新設した契約計上時点でのデータチェックの実効性を検証するため、執行部門（各商品管理部および業務品質改善部）によるモニタリングを定期的に変更し、そこで確認された改善や徹底を要する問題点については、取締役会、経営会議、コンプライアンス委員会、業務品質改善委員会等に定期的に報告するとともに、必要に応じて改善策の見直しを実施しています。本年度も、各再発防止策の実効性検証のためのモニタリングを継続して実施します。（2007年4月より実施）
- ・保険料誤りの是正進捗（是正対象件数、是正完了件数、是正遅れ件数等）の管理に資するため、「是正進捗管理システム」を稼働させました。今後も本システムを稼働させた上で、点検を継続し、是正進捗管理・統制手法のあり方を本年9月末までに総括します。（2007年6月より実施）
- ・顧客に対する説明態勢の適切性を中立的な立場から検証するため、「CPL（コンプライアンスリーダー）によるコンプライアンス部点検」を実施しています。この点検は、営業部店のコンプライアンス態勢、取組状況や会社施策の徹底状況、有効性等を評価・

検証するため、全国のCPO（コンプライアンスオフィサー）、CPL（計99名）が営業課支社を訪問し、各テーマに沿って一斉点検を行うものです。昨年度は、「適合性原則への対応（ご契約内容確認書）」等を点検項目とし、そこで確認された改善や、徹底を要する問題点については、取締役会、経営会議、コンプライアンス委員会、業務品質改善委員会等に定期的に報告しています。本年度も、各再発防止策の責任部門（各商品管理部および業務品質改善部）が実施するモニタリング結果等をふまえて点検項目を決定します。（2007年4月より実施）

- ③お客様アンケート等による各種モニタリング実施（2007年11月より順次実施）
- ・契約時において募集人が契約者に対し、「商品内容や各種特約・サービスについての説明」や「重要事項説明」、「意向確認」、「建物の構造等、保険の対象の確認」等を適切に行っているかの検証を行うために、自動車保険、火災保険、第三分野商品について、お客様へのアンケートを実施しています。
 - ・アンケート結果については、各代理店にフィードバックし、その結果に問題があった場合は、適切な募集の実現の観点から、募集代理店に対する指導を実施するとともに、不適切な募集や苦情、重要事項の説明不足等があった場合は、調査や追加説明を行う等のお客様対応を行っています。
- ④「お客様の声」に基づく業務品質向上のための仕組みの強化（2007年7月より実施）
- ・「お客様の声」の分析、全社的業務改善策の立案・推進、関係部への改善提案・フォローおよび個別事案のフォローを担当するお客様の声部を設置しました。
 - ・営業企画部内のカスタマーセンター室内に設置した「保険金請求ご相談コーナー」および「お客様相談センター」をお客様の声部に統合し、お客様との接触ポイントを一元化しました。

2. お客様への説明態勢、募集人指導態勢の強化

(1) 募集に係る品質基準（「安心品質基準」）の策定・徹底

- ①募集に係る品質基準（「安心品質基準」）の策定（2007年7月より順次実施）
- ・割引適用漏れや引受誤り等、引受に係る問題を二度と引き起こさないために、募集についての「欠かすことのできない品質基準」を策定し、その品質確保に向けた取り組みを行っています。
 - ・募集における安心品質では、その基本においては「契約にあたって必要な情報が契約者に案内されている」、「契約内容は契約者の意向が反映されたものであり、正しい保険料で契約されている」、「各種法令・規制に定められた要求事項を満たした募集活動が行われている」等とした上で、「事前対応」、「契約締結」、「満期管理」、「契約締結後の対応」の業務プロセス毎に26の品質基準を定めました。加えて、代理店募集基盤として、各種法令・規制上、必ず対応しなければならない重要事項をベースに15の品質基準を定め、募集における「安心品質基準」としました。
- ②代理店（募集人）に対する「安心品質」の徹底（2007年11月より順次実施）
- ・現在、代理店（募集人）に対し、「安心品質基準」の浸透を図るとともに、各代理店（募集人）の「安心品質基準」に照らし合わせた課題を把握しています。その上で、解決策の策定・実行、フォローといった代理店毎のPDCAサイクルを回していくため、全代理店との対話を実施し、安心品質の早期徹底を図っています。全代理店との対話

は今後も継続的に行っていきます。

③募集品質管理部署の設置による募集管理態勢の強化（2007年7月より実施）

- ・営業企画部内に募集管理室を設置し、募集品質基準の営業部門への周知徹底、募集品質向上に向けた業務改善策の策定・実施等を所掌させることとしました。これにより、業務品質改善部による品質管理・改善指示機能や、コンプライアンス部による募集業務に対するけん制機能と合わせ、保険募集制度全般の運営の有効性を確保していきます。

④代理店との役割分担の明確化

- ・お客様に提供する商品・サービスの品質を実現する為、会社と代理店といった担い手の別に関わらず、募集に係る業務プロセス毎に実現すべき状態としての「安心品質基準」を策定した上で、代理店の態様に応じて、代理店が担う業務と会社が担う業務と典型的に整理します。
- ・その上で、各代理店を類型別に明確に位置付け、業務範囲を明確にした上で、募集に関し会社が担う業務について、カスタマーセンター等の所要のインフラの整備を図ります。（2008年中に実施予定）

(2) 契約時におけるお客様の意向確認・お客様情報の確認の徹底

①ご契約内容確認書、意向確認書の導入

- ・「あんしんマップ（重要事項説明書・ご契約内容確認書）」によるお客様の意向確認を開始し、お客様のご意向とお客様情報を正確に把握し、契約内容に正しく反映できるようにしました。（2007年4月より順次実施）
- ・また、現在別帳票となっている契約申込書とご契約内容確認書を一体化させることで、お客様へのご意向確認をより確実に実施できるようにしていきます。（2009年5月より順次実施）

②分かりやすい重要事項説明書への刷新（2007年7月より順次実施）

- ・重要事項説明書をお客様にとっての分かりやすさの観点から刷新し、イラストを用いるなどして契約概要や注意喚起情報がより一層理解いただけるよう工夫しています。

③引受誤り防止のためのツールの作成

- ・保険の目的の評価に関する知識拡充のためのツールとして、「適正な保険金額設定 チェックポイント」、「評価方法と契約是正の手引き」、「保険価額の評価方法」を作成しました。（2007年1月より順次実施）
- ・各種割引や構造級別判定について説明した「保険料の各種割引適用チェックポイント」「ひと目でわかる構造級別判定チェックポイント」を作成しました。（2007年1月より順次実施）
- ・長期火災保険のお客様に対し、定期的にご契約内容のお知らせを送付していきます。（2008年度より実施予定）

④契約引受に係る社内チェックの強化

- ・引受誤りが生じやすい事項をリスト化して前契約および継続契約の保険料適正性をシート上で確認する「契約内容チェックシート」や、保険料の機械チェックがかからない契約について保険料算出過程を客観的に確認することが可能な資料として「保険料算出根拠資料」等の契約申込書への添付を必須とする等を実施しました。（2007年4月より順次実施）

- ⑤『「仕事のやり方」抜本改革」プロジェクトの実行（2008年5月より順次実施）
- ・抜本改革プロジェクトの中でシステム基盤をゼロから再構築し、適正な引受に向けてのシステム対応力を強化します。
 - ・抜本改革プロジェクトの中で、契約単位で情報管理する従来の代理店システム基盤を再構築し、お客様単位で情報を集約したお客様情報照会画面を全ての業務の起点とするシステムとすることで、お客様情報の把握や意向確認を適切に実施していきます。

(3) お客様に対する情報提供の充実

- ①「あんしんマップ」による契約に必要な情報の提供（2007年4月より順次実施）
- ・「あんしんマップ（重要事項説明書・ご契約内容確認書）」または「契約申込書」に「重要事項説明書」や各種割引制度等をご案内する「ご参考資料」をセットすることで契約関連情報の提供に確実に期すとともに、適合性原則対応への実効性を高めました。
- ②「しっかり更新サポート」による契約に必要な情報の提供（2009年5月より順次実施）
- ・契約に必要な情報をより確実にお客様へ提供するために、分かりやすい満期案内や重要事項説明書等を契約満期日の2ヶ月前に、原則として当社よりお客様へ直送することとします。
- ③ホームページによる各種情報提供（随時実施）
- ・当社ホームページにおいて、取扱商品・サービスの補償内容や特長、契約の際の注意点等について、お客様がより一層理解しやすいように、イラストや動画等を使って案内しています。また、解説やリンク機能付きの約款や重要事項説明書、Q & A等を掲載しています。

(4) 社員・募集人の資質向上に向けた仕組みの導入

- ①社員の代理店支援力の品質基準および社員教育・資格制度の策定・実施（2008年度中より順次実施）
- ・社員に求められる代理店支援力の品質基準を策定し、人事考課とリンクした重要な人事制度である「役割チャレンジ制度」の活用ツールとして、代理店支援力等を具体的に明示した「コンピテンシー発揮事例」を全社員にリリースしました。また、あわせて、人材育成の重要なポイントを可視化した「人材育成サイクル」を全社員にリリースし、代理店の支援力を含めた社員の人材育成を図っています。また、安心品質を確保するため「社員に求められる資格基準」を明確化するとともに、新たに社員向け資格制度を随時リリースしていきます。
- ②損害保険募集人試験更新制度の導入（2008年4月より実施）
- ・（社）日本損害保険協会の試験制度である「損害保険募集人試験」は、2008年6月の試験（申込みは、2008年4月より開始）より更新制が導入されますが、当社においても募集人資質向上の観点から、全募集人に対して資格取得を必須化しました。
- ③独自販売資格制度の導入による募集人の資質向上（2008年6月より順次実施）
- ・上記「損害保険募集人試験更新制度」に加え、（社）日本損害保険協会において検討中の新しい教育制度である「保険商品教育制度」を導入し、これをベースに当社独自の販売資格制度を構築します。この独自販売資格制度は更新制とし、本販売資格を期限内に

- 取得・更新できない募集人は、当該商品を販売できなくなる制度として導入します。
- ・また、新商品の発売および商品改定時には、その商品を販売する全募集人に対し所定のカリキュラムに基づいた研修・テストを必須化し、本研修等を修了しない募集人は販売資格を失う制度としました。（2008年1月より実施）
- ・なお、上記取り組みの詳細については以下の通りです。
 - (a) 当社独自の販売資格制度の構築
 - a. 受講・履修しやすい環境の整備
 - ・販売資格制度の核となる「東京海上日動アカデミー（以下「アカデミー）」については、「e-learning」を取り入れ、特に、抜本改革による新代理店システムの稼働と連動し、募集人にとって履修・受講しやすい環境とする。
 - b. 全募集人を対象とする教育カリキュラム
 - ・アカデミーは、これまでのTDS P（代理店研修制度）とは異なり、受講するコース・カリキュラムの違いは設けるものの全募集人において履修・受講する仕組みとする（次のc. とのセット）。
 - c. 「販売資格化」による履修・受講の義務化
 - ・当社の保険募集規程上も、販売資格化により全募集人に対して履修・受講を義務づけることとしており、強制力も持たせる。
 - d. 実践的な教育カリキュラム
 - ・アカデミーは、TDS Pをベースとするものの、商品知識のみならず、実践的な保険募集に関する実例やお客様対応等、従来以上に、実践的な教育カリキュラムとし、実際に履修・受講する募集人にとっても魅力のあるカリキュラムとする。
 - e. 確認テストを導入した履修状況のチェック
 - ・アカデミーの各カリキュラムには、確認テストを組み込み、履修状況のチェックができる仕組みを導入する。
 - f. 更新制の導入による定期的な商品知識等の習得レベルのチェック
 - ・損害保険募集人試験も更新制に移行することもあり、当社の販売資格制度も更新制とすることで、定期的な履修・受講を促し、習得レベルの維持を図る。
 - g. 計上連動システムによる実効性の確保
 - ・新募集人管理システムと契約の計上データを連動させることで、所定の販売資格を有しない募集人の契約をチェックしていく（計上できない）こととし、販売資格制度自体の実効性を高める。特に、抜本改革により、代理店計上の対象が拡大することで、更に、計上連動システムの有効性は向上する。
 - (b) 商品改定時等の研修制度
 - 商品改定時等における募集人教育の標準化
 - ・商品改定時等において、各営業部店における募集人教育（履修内容）のレベル、対象となる募集人の範囲を標準化し、均質な教育を行う環境を構築する。

④募集人単位での販売資格および研修受講履歴の管理（2007年12月より順次実施）

- ・募集人教育の体制整備の観点から、募集人単位での販売資格や研修履歴等の管理を行う「新募集人管理システム」を構築し、このシステムにより資格取得状況や研修履歴の管理を行うとともに、所定の販売資格を有しない募集人は契約の取り扱いができない仕組みとします。
- ・なお、上記取り組みの詳細については以下の通りです。
 - a. 募集人単位の研修履歴・試験受講履歴等の管理
 - ・これまでのTDS Pシステムを改善し、個々の募集人単位での各種試験結果の管理、研修履歴の管理を行える仕組みとし、試験・研修等の履修・受講状況の把握が常時できるようにする。これにより、募集人に対して必要な教育機会を確実に把握、案内し、実施する環境を整備する。
 - b. 営業部店における代理店資質向上の進捗管理
 - ・営業部店・課支社単位においても、各種試験・研修の履修・受講履歴を管理し、必要となる研修等を計画的・効果的に投入する等、代理店資質向上のための管理ツールとして利用可能とする。
 - c. 代理店における内部管理体制の整備
 - ・募集人単位の各種試験・研修の履修・受講状況については、同時に、代理店内部でも管理可能とし、代理店における効果的な募集人管理につなげる。

3. 商品開発管理態勢の強化

(1) 商品・サービスに係る品質基準の策定・徹底

①商品・サービスに係る品質基準（「安心品質基準」）の策定（2007年7月より順次実施）

- ・商品の複雑さ、お客様への情報提供の不十分さ、代理店・社員教育の不確かさ、システム手当ての不十分さ等の発生原因に共通する真因の一つに、お客様に対して提供する商品・サービスが実現しているべき品質水準が明確に定められた上で、それら水準を充足していない商品等については販売しないといた品質基準が存在していなかったとの反省を踏まえ、商品に係る具体的な品質基準を「安心品質基準」として策定しました。
- ・その基本において、①商品内容・契約内容が明確であり、お客様にとって一方的に不利益な契約条件等が存在していないこと、②お客様が一人で読んで理解ができるパンフレット・ご契約のしおり・重要事項説明書等の「ツール」が提供されていること、③正しい保険料が算出できる仕組みが整備されていること、とした上で、商品・サービスを構成する要素毎により詳細の基準を定めました。

②新商品の投入・改定時に品質基準が充足されていることの確認徹底

（2007年7月より実施）

- ・新商品の投入・商品改定に際しては、定めた「安心品質基準」に基づき、業務品質改善委員会等において、安心品質が充足されていることについて事前確認を行っています。

(2) 商品ラインナップの抜本的な削減

- ・抜本改革によって重複する商品群を整理・統合し、商品の複雑さを解消することで、お客様にとって分かりやすく、代理店にとっても説明のしやすい商品体系とします。
- ・商品毎に異なっている規定を整理・統一し、個人分野の普通保険約款を現行の41から16に統合します。また、約700特約の削減を実施します。

①火災商品の見直し

- ・住宅火災、住宅総合、団地保険等の家計分野における火災保険を個人財産総合保険へ一本化し、ラインナップの整理を行うとともに、商品ごとに異なる割引制度等の分かりにくさを解消しました。
- ・超過保険等の問題を生じやすい時価ベースの契約を原則販売停止しました。
- ・再築時諸費用補償特約等10特約を販売停止しました。（以上、2008年2月より実施）
- ・個人財産総合保険一本化後も、企業分野における火災保険を含めさらに構造級別や割増引規定の簡素化を進めます。（2009年7月～10月の抜本火災保険より実施予定）

②自動車商品の見直し

- ・原則として、自動車保険の個人ユーザー向けは「トータルアシスト」、事業ユーザー向けは「TAP」の2種類での引受けとする方針といたしました。
- ・各種安全装置（（デュアル）エアバッグ、ABS、横滑り防止装置、安全ボディ、環境対策車、盗難車追跡装置）に関する割引を廃止すると同時に、5種類あった類似の代車特約を一本化する等、重複する特約を一本化し、整理・統合を行いました（特約数は128から75に削減）。

- ・搭乗者傷害保険の整理（「トータルアシスト」における日数払の廃止等）や、人身傷害保険の臨時費用保険金等の各種費用保険金の廃止等を行いました。（以上、2008年5月の抜本自動車保険より順次実施）

③第三分野商品の見直し

- ・複雑・多様化した商品・特約ラインナップを簡素化しました。
 - 保険期間が10年・終身の医療保険・がん保険・介護保険等の販売停止（2007年4月より実施）
 - 傷害保険6商品・約90特約の販売停止（2007年8月より実施）
 - 傷害保険職種級別分類の簡素化（2007年8月より実施）

④新種保険の見直し

- ・商品の複雑さを始め不明瞭な規定等を改善するため、企業向け商品分野の主要商品について、見直しが必要な箇所を全150項目洗い出した上で、解決策および対応のスケジュールを2006年12月に策定し、現在129項目の対応を完了しました。残りの21項目につきましても抜本改革等の時期にあわせて順次対応していきます（現在までに見直しを行った主な事項は以下の通りです）。
 - 動産総合保険について、火災危険料率の保険料算出規定を大幅に簡素化し、全国一律で木造・非木造の2区分による料率体系にしました。（2008年2月より実施）
 - 機械保険について、従来25種類あった保険料割増引規定を3種類に削減しました。（2008年2月より実施）

(3)システムによるデータチェックの強化

- ・保険料誤りの発生が顕著な要素を抽出し、これらについて代理店が誤った選択等を行った場合において、以下の通りシステム上のチェックを強化しました。
 - 火災保険の保険金額設定誤り、構造級別誤り、割引適用漏れを防止するためのシステムチェックを実施しました。（2006年12月より順次実施）
 - 地震保険の建築年による建築年割引確認を促すシステムチェックを実施しました。（2007年10月より実施）
 - 多様な商品体系であった家計火災保険につき、保険料が全件機械で試算される個人財産総合保険に一本化しました。（2008年2月より実施）
 - 自動車保険の安全装置等に関して、申込書の記載欄にその「有・無」に関する記載がない場合は、エラーメッセージを表示する（2007年6月より実施）とともに、今後さらにデータチェックを強化し、申込書の記載欄にその「有・無」に関する記載がない場合は、計上不可とする予定です。（2008年8月からを予定）
 - 賠償責任保険の6商品（施設賠償責任保険、請負業者賠償責任保険、生産物賠償責任保険、自動車管理者賠償責任保険、受託者賠償責任保険、工事業者賠償責任保険）、動産総合保険および機械保険において、保険料試算から申込書作成・計上までを機械で実施するシステムを開発し、営業部門および代理店に提供しました。（賠償責任保険：2007年1月より実施、動産総合保険・機械保険：2008年2月より実施）
- ・以下の商品について、保険料を機械算出できるオフライン試算システムを開発し、営業部門および代理店に提供しました。
 - 火災保険特殊包括契約（普通火災・工場物件）（2007年10月より実施）
 - 旅館賠償責任保険・旅館宿泊者賠償責任保険（2007年12月より実施）
 - 労働災害総合保険使用者賠償責任保険（2008年3月より実施）
 - 火災保険家賃担保特約保険（2008年3月より実施）

○組立保険（代理店用）（2008年4月より実施）

○ヨット・モーターボート総合保険（代理店用）（2008年4月より実施）

- ・ 今後においても定期的なモニタリングを通じ、新たな課題が発見された場合には、適宜対応していきます。

以 上

自主点検における保険料誤り事例

火災保険

【事例①】地震保険：建築年割引適用漏れのケース

地震建築年割引は、1981年6月以降に新築された建物に適用されます(2001年10月1日以降始期契約が対象)が、1998年4月に新築された建物であったにもかかわらず、その割引適用が漏れていたケース。

- ・鉄筋コンクリート造の賃貸マンションにお住まいの方で6年前より家財を対象にした地震保険契約を締結
- ・地震保険金額：5,000千円

■返戻金額=650円×6年間=3,900円※

【事例②】火災保険：高機能住宅割引適用漏れのケース

高機能住宅割引は、オール電化住宅または弊社所定の高機能コンロが設置された建物に適用されます(2006年1月1日以降始期契約が対象)が、その割引適用が漏れていたケース。

- ・木骨モルタル造の建物にお住まいの方で2年前より建物および家財を対象にした火災保険契約を締結
- ・保険金額：建物20,000千円

■返戻金額=1,600円×2年間=3,200円※

【事例③】火災保険：構造級別誤りのケース

火災保険は建物の柱・壁等の建築材料別に「構造級別」を設け、その構造級別毎に保険料率を設定していますが、その判定を誤ったため、保険料が誤っていたケース(現契約を「C構造」で契約していますが、正しくは「B構造」のケース)。

- ・鉄骨サイディング造(正しくはB構造)の住宅にお住まいの方で5年前より建物を対象にした火災保険契約を締結
- ・保険金額：建物20,000千円

■返戻金額=14,000円×5年間=70,000円※

【事例④】火災保険：保険金額設定誤りのケース

分譲マンションの戸室に対してご契約される場合に、購入価格を保険金額として設定したため、土地代が含まれ掛けすぎとなったケース(本来は購入価格のうち、建物部分に該当する分を保険金額として設定します)。

- ・5年前よりマンション建物の戸室を対象にした火災保険契約を締結
- ・契約上の保険金額：建物30,000千円
- ・適正な保険金額：建物10,000千円

■返戻金額=12,600円×5年間=63,000円※

自動車保険

【事例①】自動車保険：環境対策車割引適用漏れのケース

低公害車・低燃費車・低排出ガス車に該当する自動車については、「環境対策車割引」が適用されますが、その割引適用が過去4年に亘り漏れていたケース。

- 【契約条件】
- ・自家用小型乗用車(料率クラス：車両4、対人4、対物4、傷害4)、ノンフリート等級：20等級、35以上補償
 - ・対人・対物：無制限、人身傷害：5,000万円、搭乗者傷害：500万円(部位・症状別払)、一般車両：100万円(免責：5-10万円)
 - ・弁護士特約、入院時選べるアシスト特約を付帯
 - ・ゴールド免許 ・使用目的：日常・レジャー

■返戻金額=870円×4年間=3,480円※

【事例②】自動車保険：イモビライザー割引適用漏れのケース

盗難防止装置であるイモビライザーを装着している自動車については、「イモビライザー割引」が適用されますが、その割引適用が過去4年に亘り漏れていたケース。

- 【契約条件】
- ・自家用小型乗用車(料率クラス：車両4、対人4、対物4、傷害4)、ノンフリート等級：20等級、35以上補償
 - ・対人・対物：無制限、人身傷害：5,000万円、搭乗者傷害：500万円(部位・症状別払)、一般車両：100万円(免責：5-10万円)
 - ・弁護士特約、入院時選べるアシスト特約を付帯
 - ・ゴールド免許 ・使用目的：日常・レジャー

■返戻金額=1,450円×4年間=5,800円※

第三分野商品

【事例①】所得補償保険：年齢を誤っていたケース

所得補償保険は、5歳刻みで保険料が変更となりますが、過去5年間に亘り被保険者の年齢が誤って契約されていたために、うち1年分の保険料が誤っていたケース。

- ・基本保険金額：10万円、年齢32歳で、所得補償保険を5年前に締結(適正な年齢は31歳)

■返戻金額=3,500円(詳細は以下のとおり)※

	年間保険料(誤)	年間保険料(正)	返戻金額
5年前(32歳→31歳)	14,200円	14,200円	0円
4年前(33歳→32歳)	14,200円	14,200円	0円
3年前(34歳→33歳)	14,200円	14,200円	0円
2年前(35歳→34歳)	17,700円	14,200円	3,500円
1年前(36歳→35歳)	17,700円	17,700円	0円
合計	78,000円	74,500円	3,500円

【事例②】傷害保険：職種級別が誤っていたケース

傷害保険は、職業・職務に基づく職種級別によって保険料が異なりますが、その職種級別が誤っていたケース。

- ・自動車運転者で職種級別3級の方が、死亡・後遺障害保険金額500万円、入院保険金日額5,000円、通院保険金日額2,500円で傷害保険を5年前に締結
- ・2年後に事務従事者に転職し職種級別1級となったが、職種級別3級のまま、3年間更新していた。

■返戻金額=15,270円×3年間=45,810円※

※実際の返戻保険料には利息を含めてお支払いしていますが、上記事例では利息を含まない金額を表示しています。また実際の返戻金額は、個別の契約条件・保険金額等の詳細によって異なり、上記は参考例です。

「品質基準(安心品質基準)」を基軸とする再発防止の枠組み(概要)

当社がお客様に対して提供する商品・サービスの品質について、必ず実現し、欠かすことのできない品質水準として定める基準

安心品質基準(全体)

○いつでも、どこでも、誰であっても、当社の提供する商品・サービスにおいては、お客様に約束し、期待されている品質水準(=安心品質)が確保されている。

「商品」に関する「安心品質基準」<骨子>

- お客様が一人で読んで理解ができるパンフレット・しおり・重要事項説明書などの「ツール」が提供されている。
- 正しい保険料が算出できる仕組みが整備されている。
- 商品内容・契約内容が明確であり、お客様にとって一方的に不利益な契約条件等が存在していない。

「募集」に関する「安心品質基準」<骨子>

- 契約にあたって必要な情報がお客様に案内されている。
- 契約内容はお客様の意向を反映したものであり、正しい保険料で契約されている。
- 契約が満期の際は、お客様に満期前に漏れなく案内され、お客様の意思に反して無保険になることがない。
- 法令・ルール等に従い、適正な保険募集が行われている。
- 代理店内で適正な保険募集を行うための態勢が整っている。

安心品質基準を基軸にした態勢整備の例

問題事象	明らかになった課題	課題に対応する「安心品質基準」(主なもの)	「安心品質基準」を実現するための施策例	安心品質実現に向けたPDCAサイクルを支える態勢
○建築年割引の適用漏れ(地震保険)	○地震保険において、保険期間が長期かつ満期時に自動的に継続される契約が多く存在する中、保険期間の途中で割引制度が創設された際に、割引制度やその適用方法等の周知が十分でなかった	<p>「商品」に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○個人のお客様にとって、必要な情報が重要事項説明書で網羅され、分かり易く記載されている。 ○長期契約の場合、契約内容に加え、各種情報が、定期的にお客様に提供されている。 <p>「募集」に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○契約者に対して、契約に必要な情報および要望の確認・把握が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○長期火災保険のお客様に対し、定期的にご契約内容のお知らせを送付 ○地震保険の建築年による建築年割引確認を促すシステムチェックを実施 ○「あんしんマップ(重要事項説明書・ご契約内容確認書)」に、「重要事項説明書」や各種割引制度等をご案内する「ご参考資料」をセット ○分かりやすい重要事項説明書の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ○安心品質を実現するための施策が有効に機能しているか、その結果、安心品質が実現しているかについて、以下の仕組みを通じてモニタリングし、新たな課題が発見された際には、課題解消に向けた施策を投入する態勢を構築する。 (1) 業務品質改善にあたっての社外からの視点の導入 <ul style="list-style-type: none"> ①消費者の視点の導入 ②社外からのけん制機能の強化 ③「社外の視点」による業務監査機能の一層の強化 (2) 社内横断・一元的な業務品質確保の為の仕組みの導入 <ul style="list-style-type: none"> ○部門横断での横串を刺した問題解決主体の明確化 (3) 問題発見、解決に向けた態勢の強化 <ul style="list-style-type: none"> ①実効性のある内部監査態勢の構築 ②執行部門における実効性のあるモニタリング態勢の構築 ③お客様アンケートなどによる各種モニタリング実施 ④「お客様の声」に基づく業務品質向上のための仕組みの強化
○建物の構造級別の判定誤り(火災保険)	○お客様が建物構造に関する確認方法や正確な情報をご存じでないことが多く、申込書記載の構造と実際の建物の構造が異なる場合でもお気づきになり、訂正等の指摘をされることができない	<p>「商品」に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様が特別に手間をかけずに得られる情報に基づき一通りの引受けを行うことができる。 ○得られる情報は分かりやすく、解釈に紛れが無い。 <p>「募集」に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○契約者に対して、あんしんマップ(ご契約内容確認書、重要事項説明書)、および契約内容が分かる書面(おすすめ企画書や満期ハガキ等)が事前に送付されている。 ○契約者の意向がご契約内容確認書(または契約内容チェックシート)で確認されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○火災保険の構造級別誤り、割引適用漏れを防止するためのシステムチェックを実施 ○多様な商品体系であった家計火災保険につき、保険料が全件機械で試算される個人財産総合保険に一本化 ○個人財産総合保険一本化後も、企業分野における火災を含めさらに構造級別や割増引規定の簡素化を進める ○「あんしんマップ(重要事項説明書・ご契約内容確認書)」によるお客様のご意向とお客様情報の確認 ○分かりやすい重要事項説明書の導入 ○「保険料の各種割引適用チェックポイント」「ひと目でわかる構造級別判定チェックポイント」等のツールを作成 	
○建物の時価額の設定誤り(火災保険)	○本来であれば再取得価額を算出した上で経年減価分を控除し時価額を算出すべきところ、 <u>更改手続き時においてお客様の状況を適切に確認する等の十分な対応がされていなかった</u>	<p>「商品」に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○手計算ではなく、得られた情報をシステム(オフラインを含む)に入力することで保険料を算出することができる(もしくは、保険料表等によって保険料が表示され、計算を要しない)。 ○基本的に保険料の算出と契約申込書の作成、計上等が連動している。 <p>「募集」に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ○契約者に対して、契約に必要な情報および要望の確認・把握が行われている。 ○契約に必要な情報を正確に反映した見積書(おすすめ企画書・申込書を含む)が作成されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○超過保険等の問題を生じやすい時価ベースの契約を原則販売停止 ○火災保険の保険金額設定誤りを防止するためのシステムチェックを実施 ○多様な商品体系であった家計火災保険につき、保険料が全件機械で試算される個人財産総合保険に一本化 ○「あんしんマップ(重要事項説明書・ご契約内容確認書)」によってお客様のご意向とお客様情報を正確に把握 ○分かりやすい重要事項説明書の導入 ○「適正な保険金額設定 チェックポイント」、「評価方法と契約是正の手引き」、「保険価額の評価方法」等のツールを作成 	<ul style="list-style-type: none"> ○また、安心品質を実現するための共通基盤として、社員・募集人の資質向上に向けた仕組みを導入する。 ①社員の代理店支援力の品質基準および社員教育・資格制度の策定・実施 ②損害保険募集人試験更新制度の導入 ③独自販売資格制度の導入による募集人の資質向上 ④募集人単位での販売資格および研修受講履歴の管理