

2007年3月30日  
東京海上日動火災保険株式会社

## 2007年3月末期限の各種調査結果について

東京海上日動火災保険株式会社（社長 石原 邦夫）では、「付随的な保険金の支払い」に関する調査の一環として「自動車保険における各種組合せ（注）」について調査を行ってまいりましたが、今般調査が完了いたしましたので、その結果につきましてご報告申し上げます。

また、火災保険の保険料に関する適正性につきまして、ALC構造・M構造・ツーバイフォー（2×4）構造建物および建物内収容動産において、適正な保険料が算出されているかどうかといった観点から一斉点検を行ってまいりましたが、その点検結果につきましても、以下のとおりご報告申し上げます。

上記の調査・点検により、多くの保険金の追加お支払い、あるいは保険料の過収に伴うお客様へのご返戻が生じましたことにつき、深くお詫び申し上げますとともに、今後このようなことが発生しないように、役職員一同全力を挙げて再発防止策に取り組みますので、ご理解をお願い申し上げます。

（注）自動車保険の各種保険金の組合せとは、保険事故が発生した状況に応じて複数の保険金が支払われる場合がありますが、一方の保険金が支払われているにも関わらず、他方の保険金の支払いが漏れているケースのことであります。

### I. 付随的な保険金の支払漏れに係る調査結果

#### 1. 調査内容

2006年12月8日にご報告いたしました、自動車保険における各種組合せのうち、調査未了であった、事故の関連書類やその情報が他の保険会社に保存されている以下の5種類の組合せについて追加調査を実施いたしました。

	先行して支払われた保険金	あわせてお支払いが可能か調査を行なった保険金
組合せ①	人身傷害補償保険	対人賠償責任保険
組合せ②	搭乗者傷害保険	対人賠償責任保険
組合せ③	対人賠償責任保険	人身傷害補償保険
組合せ④	搭乗者傷害保険	人身傷害補償保険
組合せ⑤	搭乗者傷害保険	無保険車傷害保険

## 2. 調査結果

### (1) 「自動車保険における各種組合せ」に関する調査結果

上記1. 記載の5種類の組合せについて調査を行った結果、要支払対象件数24,594件および要支払金額2,476百万円が判明いたしました。

### (2) 付随的な保険金の支払漏れに関する調査結果（詳細は別紙ご参照）

これまでご報告しました「付随的な保険金の支払漏れ」に関する調査結果に、上記「組合せ」に関する調査結果を加えた全体像は以下のとおりとなります。

	既報告分(注)	今回追加報告分	居所不明・追加支払い不要	合計(累計)
要支払対象件数	63,143件	24,594件	2,952件	84,785件
要支払金額	4,623百万円	2,476百万円	245百万円	6,854百万円
支払完了件数	58,026件	19,268件	—	77,294件
支払完了金額	3,970百万円	1,618百万円	—	5,588百万円

①既報告分63,143件については、鋭意お客様対応を行っているものの、居所不明のため支払いが不可能となっている事案342件/30百万円が含まれていますが、これら居所不明事案を除き、全件速やかにお支払い手続きを行うべく取り組んでおります。

②また、同じく既に報告分の事案において、お客様対応等や事情確認などを行った結果、追加支払いが不要となったものが、1,524件/160百万円含まれています。

③今回追加報告分の24,594件には、お客様の居所不明のため、調査趣旨の説明・同意書の取り付けなどができず調査不能となっている事案689件/10百万円(平均単価で計算)および①同様に居所不明となり支払いが不可能となっている事案397件/45百万円を含めております。

④以上の点を反映いたしますと、現時点における要支払対象件数/要支払金額(累計)は、84,785件/6,854百万円となります。

## Ⅱ. 火災保険の適正な募集態勢等に係る一斉点検結果

### 1. 点検内容

#### (1) 点検対象物件・点検内容

火災保険のご契約のうち、下記に該当するご契約を調査対象としました。

##### a. ALC版を使用した物件

ご契約申込書の構造・用法欄に「ALC」、「コンクリート」等の記載があり、かつ構造級別がC・D構造または3・4級構造になっている契約について、構造級別の認定誤りはないか。

##### b. M構造の物件

個人財産総合保険・旧ホームガード保険・超保険のご契約のうち、共同住宅やご契約申込書に「共有部分あり」等のM構造特有の文言の記載があるA構造の建物について、M構造料率（超保険はA構造（共同）料率）の適用漏れはないか。

##### c. ツーバイフォー（2×4）工法の物件

ご契約申込書の構造・用法欄に「2×4」等のツーバイフォー建物特有の文言の記載があり、かつ建物の構造級別がC構造または3級構造になっているご契約について、省令準耐火料率の適用漏れはないか。

#### (2) 点検方法

当社保有の全契約データ（約550万件）から、上記点検対象契約を抽出し（58,631件）、物件の調査や契約内容を点検の上、建築確認書や住宅メーカーが発行する証明書等により構造級別、保険金額および適用可能な他の割引等の確認を行いました。

その結果、構造級別の誤りや料率の適用もれ等が判明し、保険料の過多が生じていた場合には、契約内容の訂正および差額保険料の返戻を行ってまいりました。

### 2. 点検結果

上記点検の結果は以下のとおりです。

	ALC 構造	M 構造	2×4 構造	合計
点検対象	40,634 件	8,059 件	9,938 件	58,631 件
返戻対象件数	13,094 件	7,436 件	6,449 件	26,979 件
返戻保険料	1,533 百万円	196 百万円	291 百万円	2,020 百万円

（注）「ALC構造」には、外壁がALC版である他、コンクリート等である場合も含まれます。

なお、超過保険の点検については、上記点検対象契約に対して行っており、その是正件数は285件となっております（件数、金額とも上記の原因別の数字に含まれています）。

### Ⅲ. お客様の信頼回復に向けての取組み

#### 1. お客様に適正でわかりやすい商品のご提供のご案内

##### (1) 契約内容の適正性の調査

今般の火災保険の適正な募集態勢等に係る一斉点検に引き続き、2008年5月末を完了予定として全種目に亘り契約ご更新の機会に契約内容の適正性について調査・確認し、誤りが発見された場合には速やかに保険料の返戻を行わせていただきます。

##### (2) 商品の簡素化

「業務革新プロジェクト」を通じて商品・規定の簡素化を図ります。具体的には、現在約200ある商品数を半減、約3,300ある特約数を大幅に削減いたします。

##### (3) 販売実務ルールの改定

- a. 2007年4月からの「適合性原則」の適用開始を受け、以下のとおりお客様へのご案内方針を改定いたします。
  - ・「あんしんマップ（ご契約内容確認書）」を活用し、お客様の保険契約に関するご意向を確認いたします。
  - ・お客様がご覧になるパンフレット類について、「ひとりで読んでひとりでわかる」ことを目指した「まごころ帳票」へ刷新いたします。
- b. 契約内容のご案内、ご確認を徹底するため、2007年4月からお客様へのダイレクトメールによって、情報提供をいたします（「満期DM」「長期DM」）。

#### 2. お客様への漏れのない適正な保険金のお支払い

##### (1) 保険金お支払いに関する調査

2007年3月末をもって、一連の「保険金の支払漏れ・不払いに関わる調査」を完了しましたが、今後とも継続的に保険金支払いに関する適正性を検証する態勢を構築し、問題があれば即座に対応することといたします。

##### (2) 保険金お支払いに関する社内態勢の強化

- a. 「漏れなくご案内し、漏れなくお支払いする」という基本方針を徹底してまいります。保険金支払部門担当者は、今回の調査の観点で織り込んだチェックシートを使用し、漏れのないご案内とお支払いを徹底してまいります。
- b. 保険金支払い部門の要員を約600名増員し、体制面での強化を図りました。
- c. 保険金お支払いに関するモニタリング・監査機能の強化を図っております。
- d. 「第三者審査会」「再審査請求制度」「保険金請求ご相談コーナー」を設置し、保険金支払い業務の透明性を高めるとともに、お客様からのご照会・苦情にお応えする態勢を構築しておりますが、さらなる強化を図ります。
- e. 「第三分野商品」の保険金支払いに関しては、支払い業務における具体的基準の整備（マニュアル改訂）、保険金支払い体制の見直し（本店専門部署への集中化）、社員教育の徹底等を実施しております。

### 3. お客様の声を全ての業務の原点に

- (1) 「お客さまの声室」を設置し、「お客様の声」への対応態勢を更に強化することで、業務品質の向上に繋げていきます。
- (2) 「ISO10002」適合宣言（2007年6月予定）に向けて、最高位の「お客様の声への対応」を目指します。  
<注> ISO10002：ISOにおける「品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針」の規格
- (3) 取組みの内容・状況について、ホームページ・ディスクロージャー資料等を通じて定期的にお客様へ開示していきます。
- (4) 2007年1月よりお客様アンケートを実施しておりますが、「お客様の声」を全リーダー職に1週間に1度フィードバックしております。

### 4. 上記を確実に実践していくために

- (1) 社内態勢の整備とガバナンスの強化
  - a. 2006年10月より設置の「業務品質改善委員会」および、2005年11月より設置の「商品開発改定委員会」等の部門横断的な委員会の機動的な運営により、スピーディーな課題解決、問題の未然防止に取り組んでいます。
  - b. 内部監査態勢の強化を目的として、2006年10月より副社長を内部監査部の専任といたしました。
- (2) コンプライアンスの徹底  
2004年10月より過半数を社外有識者で構成する「コンプライアンス委員会」を設置し、外部の視点からの意見を幅広く取り入れた基本方針・計画の立案、取組みの実施状況の点検・確認を行っています。
- (3) 社員教育の再徹底  
「募集品質」維持・向上を担う社員能力の強化を社員研修の充実・強化を通じて徹底していきます。
- (5) 募集品質の向上  
お客様との接点における「募集品質」の向上を図るため、募集人の資格制度の改定を検討します。

本件に関するお問い合わせ先

フリーダイヤル	付随的な保険金の支払い漏れに係る調査：0120-522-375 火災保険の適正な募集態勢等に係る一斉点検：0120-490-421
受付時間	平日 午前9:00～午後8:00（3月31日・4月1日は午前9:00～午後5:00）
ホームページ	<a href="http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/">http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/</a>

以上

2007年3月30日現在の状況 別紙

保険種目		前回調査結果		今回の調査結果		左記合計		ご参考			
		追加 支払 対象 件数 (件)	追加 支払 対象 金額 (千円)	追加 支払 対象 件数 (件)	追加 支払 対象 金額 (千円)	追加 支払 対象 件数 (件)	追加 支払 対象 金額 (千円)	対象 事故 発生 件数 (件)	追加 支払 発生 率 (%)		
自動車	車両	全損時諸費用保険金	1,332	89,603	-	-	1,332	89,603	2,521,774	0.053	
		修理時諸費用保険金	1,164	51,459	-	-	1,164	51,459		0.046	
		車両損害に関する代車費用保険金 (修理期間定額払)	9,901	269,783	-	-	9,901	269,783		0.393	
		盗難に関する代車費用保険金	2,260	146,478	-	-	2,260	146,478		0.090	
		その他	37	4,475	-	-	37	4,475		0.001	
	搭乗者 傷害	重度後遺障害特別保険金	17	15,350	-	-	17	15,350	407,770	0.004	
		介護費用保険金	20	70,468	-	-	20	70,468		0.005	
		◎人身傷害補償のお支払あり	5,093	539,021	-	-	5,093	539,021		1.249	
		◎同乗者の対人賠償のお支払あり	4,113	828,034	-	-	4,113	828,034		1.009	
		◎自損事故傷害のお支払あり	9	875	-	-	9	875		0.002	
		◎無保険車傷害のお支払あり	3	11,658	-	-	3	11,658		0.001	
	対物	臨時費用担保特約保険金	1,188	21,700	-	-	1,188	21,700	2,896,133	0.041	
		臨時費用保険金	18,352	267,060	-	-	18,352	267,060		4.425	
	対人	◎搭乗者傷害保険のお支払あり	-	-	789	36,628	789	36,628	414,748	0.190	
		◎人身傷害補償のお支払あり	-	-	262	5,943	262	5,943		0.063	
		臨時費用保険金	1,906	35,480	-	-	1,906	35,480		2.647	
	人傷	◎無保険車傷害のお支払いあり	0	0	-	-	0	0	71,998	0.000	
		◎搭乗者傷害保険のお支払あり	-	-	23,261	2,147,188	23,261	2,147,188		32.308	
		◎対人賠償責任保険のお支払あり	-	-	213	178,604	213	178,604		0.296	
		介護費用保険金	8	23,500	-	-	8	23,500		0.059	
自損 事故	◎搭乗者傷害保険のお支払あり	8,519	964,708	-	-	8,519	964,708	13,472	63.235		
	◎人身傷害補償のお支払あり	48	81,131	-	-	48	81,131		30.968		
無保険	◎搭乗者傷害保険のお支払あり	-	-	69	107,372	69	107,372	155	44.516		
	その他	137	1,840	-	-	137	1,840		16.952	0.808	
小計		54,107	3,422,623	24,594	2,475,735	78,701	5,898,358	6,343,002	1.241		
火傷 新	火災	臨時費用	2,536	181,285	-	-	2,536	181,285	382,834	0.662	
		価格協定特約特別費用	42	37,103	-	-	42	37,103		0.011	
		新価差額費用	992	132,669	-	-	992	132,669		0.259	
		その他	50	7,100	-	-	50	7,100		0.013	
	新種	臨時費用	1,567	77,796	-	-	1,567	77,796	938,699	0.167	
		災害付帯費用(労災総合)	34	8,791	-	-	34	8,791		0.004	
		その他	553	37,511	-	-	553	37,511		0.059	
	傷害	後遺障害追加支払特約	390	474,425	-	-	390	474,425	2,264,870	0.017	
		入院一時金	1,031	41,738	-	-	1,031	41,738		0.046	
		入院保険金・手術保険金の対象日数延長	53	4,587	-	-	53	4,587		0.002	
		倍額支払	入院・通院7日、14日	17	452	-	-	17		452	0.001
			顔面	405	16,616	-	-	405		16,616	0.018
		その他	423	147,441	-	-	423	147,441		0.019	
	小計		8,093	1,167,514	-	-	8,093	1,167,514	3,586,403	0.226	
	その他		943	33,130	-	-	943	33,130	184,886	0.510	
合計		63,143	4,623,267	24,594	2,475,735	87,737	7,099,002	10,114,291	0.867		

◎は自動車保険の各種保険金の組み合わせ