

2009年5月28日

各位

日新火災海上保険株式会社

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

日新火災海上保険株式会社(社長 宮島 洋)では、2006年12月20日付の金融庁要請「火災保険の適正な募集態勢等における点検について」および同21日付の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」に基づいて、保険商品全般に亘る自主調査を実施してまいりました。

本自主調査におきまして、ご契約内容に不備があり保険料を過大に領収していたことが判明し、既にお客さまに返還させていただいた金額は、2009年3月末現在で880百万円となりました。これは、火災保険の長期契約における返還が当初の見込みよりも増加したこと等によります。

点検を実施する過程において、多数のご契約に保険料の誤りが判明したことにより、お客さまに多大なご迷惑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、これからもお客さま本位の安心と補償をお届けするという経営理念に立ち返り、信頼回復に向け全力で再発防止に向け取り組み、お客さまに最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を実現する所存でありますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

また、お客さま専用のお問い合わせ窓口を引き続き設置し、お客さまへのご対応を継続するとともに、お客さまの信頼を一日も早く回復するために、適正な契約のお引き受けに向けた再発防止策を日常業務において確実に実施してまいりたいと考えておりますので、みなさまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

記

1. 保険料を返還した契約の件数と返還保険料（2009年3月31日集計）

保険種目	点検対象 契約件数	保険料を返還した契約		総見込	
		件数	返還保険料	件数	返還保険料
火災保険	97 万件	15,751 件	794 百万円	16,452 件	832 百万円
自動車保険	100 万件	10,835 件	69 百万円	10,855 件	70 百万円
その他	33 万件	205 件	16 百万円	206 件	16 百万円
合計	230 万件	26,791 件	880 百万円	27,513 件	920 百万円

<ご参考・2008年6月30日集計の数値>

保険種目	点検対象 契約件数	保険料を返還した契約		総見込	
		件数	返還保険料	件数	返還保険料
火災保険	97 万件	12,256 件	666 百万円	13,726 件	735 百万円
自動車保険	100 万件	7,730 件	51 百万円	8,746 件	60 百万円
その他	33 万件	124 件	7 百万円	131 件	7 百万円
合計	230 万件	20,110 件	723 百万円	22,603 件	801 百万円

2. 再発防止のための主な取組み

(1) 経営管理態勢・内部管理態勢の強化

- ・保険募集に関連する部門で構成する「募集業務適正化部会」を2008年度に設置し、各部門が保険募集にかかる問題を共有し、改善策の実施状況をフォローしています。また、部会で把握された問題や改善策の実施状況については、コンプライアンス委員会において定期的に確認しています。
- ・2008年4月には、社長を委員長とする「お客さまの声をかたちに。委員会」を設置し、お客さまの声を商品・サービスや業務全般の品質改善に活かしていく態勢を整備するとともに、7月には苦情対応プロセスに関する国際規格であるISO10002の自己適合宣言を行いました。
- ・お客さまからのご意見・ご要望等を積極的に把握するため、テレホンサービスセンターにおいて24時間365日お客さまからのご相談をお受けするとともに、年間を通じてお客さまに対するアンケートを実施しています。

(2) 商品開発・管理態勢の強化

- ・募集文書や保険証券および契約管理にかかる品質を確保する基準を2007年10月に策定し、同基準に適合しない商品等の改善や販売停止等の措置を実施しています。
- ・複雑だった商品ラインナップを整理するとともに個々の商品の改善を行っています。例えば自動車保険では35の特約について整理するとともに、複雑な割引制度や商品内容を改善した新自動車保険(VAP)を2008年11月より発売しています。
- ・適切な契約引受を徹底するためシステムチェック機能を強化しました。例えば、火災保険では、マンション構造割引が適用できる可能性が高い契約において、割引が適用されていない契約を計上エラーとする仕組みを2007年2月に導入しました。

(3) お客さまへの説明態勢の強化・改善

- ・自動車保険については2005年10月より、火災保険については2006年11月より、ご契約の内容や保険料算出の基礎となる項目等についてイラスト等を使いわかりやすく表現したツールである「ご契約内容確認マップ」を導入し、契約を更改する際にお客さまにご案内しています。
- ・「ご契約内容確認書」を活用し、ご契約に対するお客さまのご意向や保険料計算に必要な項目をご確認いただいています。わかりやすさを向上させるため2008年11月に自動車保険の申込書とご契約内容確認書を一体化しました。その他の商品についても申込書とご契約内容確認書の一体化に向けて準備をすすめています。

(4) 損害保険募集人の資質向上

- ・適正な契約手続を周知徹底するため、募集・契約手続の流れに応じて必要な確認項目をわかりやすくまとめた「販売ナビ」を作成し、募集人や社員の研修資料として活用しています。
- ・日本損害保険協会の損害保険募集人資格更新制度、保険商品教育制度に参加し、募集人の一層の資質向上を図るとともに、商品改定および新設の際には募集人に対する研修等を実施しています。

以上

◆なお、引続き以下のとおりお客さま専用のお問い合わせ窓口を設置しております。

■ご契約内容の確認に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口

受付時間

午前9時～午後5時

電話番号（フリーダイヤル） 0120-25-7474