

ご契約内容の適正性にかかる点検結果と再発防止対応

I. ご契約内容の適正性にかか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1年間に保険期間を有していたご契約の他、点検を開始した昨年1月から過去2年の間に未継続または解約となったご契約など、火災保険96.5万件、自動車保険100.5万件、第三分野商品・賠償責任保険などのその他保険33.1万件、合計約230.1万件を対象に実施しました。

(2) 点検方法・体制

- ・点検期間中に満期を迎えたご契約については、満期のご案内の際に点検し、それ以外のご契約については、弊社からダイレクトメールをお客さま宛に送付するなどの方法で点検を行いました。なお、長期火災保険をご契約のお客さまには、調査の実効性を高めるために、ダイレクトメールを2度に亘りお送りし、テレホンサービスセンター内に照会窓口を設置して対応しました。
- ・さらに、ダイレクトメールをお送りしたお客さまのうち当社にご連絡をされていない方からの今後のご照会に備え、引き続き照会窓口を設け、弊社ホームページ上に専用ダイヤルを掲載しています。
- ・迅速かつ適切に点検を実施するため、「自主点検対策本部」を設置し、役員の指揮の下、進捗状況の把握と点検遂行上の問題点の検証を行い、関連部門間で連携しながら募集適正化に向けた対応を実施しています。
- ・実際の点検は、「ご契約内容確認書」や「ご契約内容確認シート」などによって、ご契約内容がお客さまのご意向・ご事情を反映したものとなっているか、ご契約金額が適正に設定されているか、各種の保険料割引が適切に適用されているかなど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いては速やかに是正するとともに、既に保険期間が終了している過去のご契約についても確認できるところまで遡って調査を実施しました。
- ・また、調査の適正性を確保する観点から、火災保険、自動車保険の更改契約について、前契約と条件変更がされている場合で、前契約の訂正処理がされていないものもチェックしています。

(3) 過大に領収していた保険料の返還

過大に領収していた保険料については、速やかにご契約の調査、是正を行い、お客さまに返還いたしました。今後、保険料を過大に領収していたことが確認されたご契約についても、速やかにご契約の是正と保険料の返還を行ってまいります。

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なく、過大に領収していた保険料を返還したご契約の件数と金額は下記の通りです。

(2008年6月末現在)

保険種目		点検対象件数	保険料を返還した契約	
			件数	返還額
火災保険	2007年3月以前実施	6千件	2,812件	281百万円
	2007年4月以降実施	965千件	9,444件	385百万円
	合計	971千件	12,256件	666百万円
自動車保険		1,005千件	7,730件	51百万円
その他		331千件	124件	7百万円
合計		2,307千件	20,110件	723百万円

※なお、2008年6月末現在で想定される返還見込累計額は、以下のとおりです。

火災保険 : 13,726件、735百万円

自動車保険 : 8,746件、60百万円

その他 : 131件、7百万円

合計 : 22,603件、801百万円

(2) 誤りが発生した事象の類型 (主なもの)

今回の点検の結果、ご契約内容が適正でなく、過大に領収した保険料を返還したご契約の類型(主なもの)は下記の通りです。

①割引の適用漏れ

種目	不備項目	概要	発生件数
火災	地震保険建築年割引	1981年6月1日以降に新築された住宅の地震保険について適用される割引について、お客さまへの説明が不足し、適用が漏れたもの。	2,807件
	高機能住宅割引	割引適用適否判定が煩雑で複雑であったためにお客さまへの説明が不足し、適用が漏れたもの。	538件
	空地割引	保険の目的の周辺状況を確認するという特殊な取扱いであったために、募集人による確認が不十分となり、適用が漏れたもの。	174件
自動車	安全装置等 (ABS、エアバッグ、横滑防止装置、盗難防止装置、衝突安全装置、低公害、福祉車両)	車検証のみで割引適用可否判断が付かない複雑な割引が多く、現車確認もしくはお客さまへの確認を充分行う必要があったが、これを怠ったため適用が漏れたもの。	10,194件

②適用料率誤り

種目	不備項目	概要	発生件数
火災	建物の構造	構造規定の認識不足や保険の目的の確認不足により、木造金属板張や木造 ALC 版張等で本来適用すべき料率区分よりも高い料率区分で契約を行ったもの。	4,576件
	省令準耐火構造	物件確認を行っても判定が困難な構造規定であった他、割引適用についての周知徹底が図られていなかったために、適用が漏れたもの。	350件
傷害	職種	被保険者の職業の確認が不十分であったため、誤った職種級別を適用したもの。	697件

③不適正な保険金額の設定

種目	不備項目	概要	発生件数
火災	超過保険	分譲マンションにおける建物や賃貸物件における家財の保険価額、経年減価が相当見られる物件における保険価額の考え方について認識不足があり、保険価額の評価を誤ったため不適正な保険金額を設定したものの。	1,529件

II. 不適切なご契約の発生原因分析について

適正な保険料を算出し適切に契約を締結することは、保険会社としての基本的な事項であるにもかかわらず、前記 I の保険料にかかる点検結果のとおり、保険料を誤って適用したご契約が多数発生していたことを確認しました。適切かつ十分な再発防止策を構築するためにも、不適切な契約を発生させた原因の徹底した分析が極めて重要と認識していますが、弊社では、2007年1月から開始した契約内容の自主調査の結果や2007年6月に実施した火災保険の適正な募集態勢に係る代理店と営業社員に対するアンケート、お客さまから寄せられた苦情等の分析をあらためて行った結果、以下の原因により不適切なご契約を発生させたと認識しています。

1. 経営管理態勢・内部管理態勢が不十分であったこと

(1) 問題を的確に認識する仕組みが不十分であったこと

保険料の誤り等が発見された場合、当該契約の保険料を訂正する等の個別の対応は行っていましたが、この問題を契約全体にかかわる事態として捉え、関連部門間で問題を共有し、的確に認識する仕組みが十分に機能しておらず、保険契約の適正性を確保するための課題の明確化や、解決策の策定を適切に行うことができませんでした。

(2) 経営が関与する仕組みが不十分であったこと

- ・弊社では内部管理態勢の充実の必要性を認識し、2007年4月から内部管理本部を新設し、様々な問題を把握し経営が関与し解決に向け取り組んできました。しかしながら、今回の自主調査で新たな問題点が明らかとなったことも踏まえ、経営が問題点を把握し解決に関与する仕組みが充分でなはなかつたと認識しています。
- ・また、今日的な観点では、保険の自由化や規制緩和にともない様々な商品開発や改定を行う中で、適切な募集態勢や契約管理態勢を確保し、経営がこれらに関与することがより強く求められますが、その仕組みが充分ではありませんでした。

(3) 問題解決や業務執行に対する牽制機能が不十分であったこと

所管部門が、問題を適切に認識し、または認識された問題を的確に検証、対処することについて、これをチェックまたは牽制する内部管理態勢が充分機能していませんでした。

2. 商品開発・管理態勢が不十分であったこと

(1) 商品ラインナップや商品内容が複雑になりすぎたこと

保険の自由化や規制緩和の情勢下、お客さまニーズの多様化・高度化に応えるために商品開発や商品改定を行ってきましたが、その過程において、適切な募集態勢や契約管理態勢が確保できるかといった観点からの検討が充分ではありませんでした。その結果、商品ラインナップが複雑化し、お客さまにとってわかりにくく、また募集人も適切に取扱うことができない事例が発生するという結果を招くことになりました。その主な原因は、商品開発・改定に関する規程や、商品の品質に関する基準が整備されていなかったことにあると認識しています。

【本原因から生じた誤りの事例】

- ・火災保険では、マンション構造住宅割引、高機能住宅割引といった割引の適用漏れが発生しております。これらの割引については、火災保険の中でも特定の商品のみには割引ができるなどの複雑な取扱いとなっている他、割引の種類が多くなりすぎ募集人も十分に理解することが困難になっていたことが誤りの一因になったと認識しています。
- ・自動車保険では、エアバック割引や盗難防止装置割引などの安全装置にかかる割引の適用漏れが発生しています。これまでの商品改定に伴い、割引の種類が多くなったことに加え、自動車メーカーによって装置の名称が異なるなど、複雑化した商品規定が募集人の理解を阻害し、割引漏れが発生した原因になったと認識しています。

(2) 適切な契約引受をチェックするシステムや業務管理の仕組みが不十分であったこと

商品の複雑化や高度化に伴い、保険募集や引受けに係る実務の難易度が高まっている中であって、適切に実務をサポートし、誤りを防止する観点から、保険料や割引の適用条件にかかるシステムチェックの導入や、システムチェックができない場合には業務部門等による申込書点検などの対応が必要でしたが、こうした態勢整備が充分ではありませんでした。

【本原因から生じた誤りの事例】

- ・火災保険では、保険料を算定する基準となる構造規定において、木造建物であっても ALC版（軽量気泡コンクリート版）を外壁に使用した場合には、より安い区分の料率を適用することとなっていますが、システム上これを判定する機能がないなど、十分な対応となっていない部分があり、料率の適用誤りが発生しています。
- ・自動車保険では、自動車の技術向上に伴い様々な安全装置が普及したことに合わせ、盗難防止装置割引や衝突安全ボディ割引など多くの割引制度を導入しましたが、これらの装置が装着され割引すべき自動車であるかについて、システムチェックができない条件があり、これを補完する点検態勢も充分ではなかったため、割引の適用漏れが発生しています。

3. お客さまへの説明態勢が不十分であったこと

(1) お客さまに対する情報提供や説明方法が不十分であったこと

適切な保険料を計算するためには必要な情報を正確にお客さまからお申し出いただくことが必要となりますが、契約時にお客さまに提示する募集文書の中に、これらのことが記載されておらず、記載があっても重要であることが適切に表現されていなかったもの、またはわかりにくい記載のものがありました。

【本原因から生じた誤りの事例】

- ・火災保険の割引について、高機能住宅割引等についてはパンフレット等の募集文書に割引

制度の説明がないものがあり、当該割引の適用漏れに繋がっています。

- ・地震保険の建築年割引については、パンフレット等の募集文書に割引制度の記載はありましたが重要な事項であることがわかりにくく、割引適用に際し必要となる資料などの具体的な記載がないなどの不十分な点があり、当該割引の適用漏れが発生しています。
- ・自動車保険では、自動車の技術向上に伴い様々な安全装置等が普及したことに合わせ、盗難防止装置割引や衝突安全ボディ割引など多くの割引制度を導入しましたが、割引できる装置の確認方法について募集文書等への記載がなく、当該割引の適用漏れが発生しています。

(2) お客さまのご意向や契約に必要な情報を把握するための手法が不十分であったこと

適切な保険料を計算するために必要となる重要な情報を、お客さまに確認する実効性のある仕組みがなく、情報が適切に入手できなかったものがありました。

【本原因から生じた誤りの事例】

- ・火災保険の保険料算出の基礎となる構造判定に必要な情報について、お客さまに確認するツールや確立した手法がないため、募集人が十分に確認しないまま保険料を計算したために保険料の適用誤りが発生した事例がありました。特に、継続契約について、物件の状況等が変更されているにもかかわらず、前回通りの条件で、内容を見直しせずに継続されている事例も散見されました。
- ・自動車保険では、運転免許証の状況をお客さまから確認しゴールド免許特約適用のご案内をする必要がありましたが、これを漏れなく確認する手法がなかったため、当該特約に伴う割引の適用漏れが発生しています。

4. 代理店や社員に対する指導・教育態勢が不十分であったこと

(1) 代理店に対する指導・教育態勢が不十分であったこと

募集人に対する教育の実施状況を適切に管理できていないなど、教育カリキュラムの運営面において不十分な点がありました。このため、商品や取扱規定の新設・改定が頻繁に行われる中において、商品の変化に対応した研修の実施が徹底できていませんでした。

(2) 社員に対する教育・育成態勢が不十分であったこと

社員が募集方法や商品内容を的確に理解した上で、募集人に教育や指導をすることが必要となりますが、社員自身が適切な知識やスキルを習得するための教育や育成態勢が充分ではありませんでした。

【本原因から生じた誤りの事例】

- ・火災保険の目的の評価方法に関し、土地代や共用部分を含めてはならないマンション専有部分の評価額の算出にあたり、募集人または社員が誤って理解していた結果、超過保険（保険の目的の価値以上の保険金額を設定してしまうこと）が発生した事例がありました。家財の評価においても、評価にかかる認識が不十分であった結果、実情を勘案せず画一的な手法で評価したため、不適切な保険金額となった事例がありました。
- ・自動車保険の特種用途自動車の判定について、ナンバープレートではなく実際の用途に応じて保険料を適用すべきところ、募集人が誤った理解をしていた結果、保険料誤りが生じた事例がありました。

Ⅲ. 発生原因分析に基づく再発防止策について

前記の発生原因を踏まえ、既に再発防止策を実施していますが、さらに再発防止策の実効性について経営が関与しながら検証するとともに、必要に応じ適宜改善策の強化や見直しをすることにより、適正な募集態勢の確保に努めてまいります。

1. 経営管理態勢・内部管理態勢の強化

(1) 発覚した問題を的確に認識する仕組みの改善

①募集業務適正化部会（仮称）の設置

保険募集にかかる問題に、関連する各部門が連携しながら対処するため、「募集業務適正化部会」（仮称）を2008年度の上期中に設置する予定です。同部会は保険募集の問題を所管する本社部門で構成され、各部門が今回把握した募集にかかる問題を共有化し、改善策の推進をフォローしていきます。

②「お客様の声をかたちに。部会」の設置と運営

これまで、“お客様の声を真摯に聴き、施策に反映させるための専任組織”としてお客様サービス部を設置し、「お客様の声活用システム」を稼働させてきましたが、「お客様の声活用システム」に登録された情報をもとに、商品やサービス、または会社業務全般の品質を改善するため、本社関連部門の部長で構成する「お客様の声をかたちに。部会」を2008年4月に新設しました。本部会では「お客様の声活用システム」に寄せられた苦情等をもとに関連部門が連携しながら改善策を検討し、その進捗状況をフォローしていきます。

③商品フォローアップルールの策定と対応実施

弊社では、商品開発・改廃にかかる社内規程を定め、商品開発後の「フォローアップルール」として、商品の販売状況や苦情の発生、商品のわかりやすさ等にかかるお客様の声を関連部門と連携しながら検証することとしています。今後このルールを拡充するなど、より実効性のあるものとするべく検討をしていきます。

④「お客様の評価」制度によるアンケートの実施

募集時の商品説明や募集活動全般に関するお客様からの評価を積極的に把握するため、募集活動のモニタリング機能としてインターネットやはがきを活用した事後アンケートである「お客様の評価」の取り組みを実施しています。この取り組みは、2007年7月に第3分野（所得補償保険）でスタートし、同年10月には自動車保険・火災保険・傷害保険の主要商品に拡大しました。調査結果をもとに募集実態を点検し、弊社営業担当社員が直接お客様に対応することで、代理店の適正募集に対する牽制を行っております。

(2) 問題に対し経営が関与する仕組みの構築

①募集業務適正化問題の「コンプライアンス委員会」等での関与

「募集業務適正化部会」で認識された問題や対処策の実施状況について、代表取締役を委員長とし取締役および社外委員をメンバーとするコンプライアンス委員会において、定期的に監視を行

ない業務の適切性を確認していく予定です。同委員会では、公正な社外委員の目を通した適切な募集および契約締結の確保への評価を踏まえながら、各取組みの実効性について確認、検証し、適宜取締役会に報告します。

②「お客さまの声をかたちに。委員会」の設置と運営

「お客さまの声をかたちに。部会」に加え、経営レベルの組織として、2008年4月に、社長を委員長とした「お客さまの声をかたちに。委員会」を新設し、「お客さまの声活用システム」でお客さまから寄せられた苦情等の問題を経営として把握し、その改善策について監視していきます。

③商品開発・改廃ルールへの経営の関与の改善

商品開発・改廃にかかる社内規程では、商品開発や改定にあたり、関連部門間で募集態勢や支払管理態勢の検証を充分に行った上、経営会議で審議するよう定め、これを実行しております。今後とも適切な保険募集態勢等を強化するために、商品開発・改廃にかかる諸規程を適宜整備または改善していきます。

(3) 問題解決や業務執行に対する牽制機能の強化

2007年度より実効性のある内部監査の実施に向け、内部監査部の要員の増員(13名から25名へ)、専門性を高めるべく幅広い分野の業務精通者の登用、監査規程の見直しなど内部監査態勢を強化してきました。さらに、社長が内部監査部を担当することで内部監査部の独立性を高めるとともに、経営トップが内部監査の結果をダイレクトに把握する態勢としました。今後も、監査手法・手順等の改善や見直しに努め、実効性を一層高めていきます。2007年度には通常の監査に加え、本自主調査の推進主体である商品部に対し特別監査を実施し、実効性のある点検と適切なお客さま対応が行われているかを検証しました。営業店に対しては、2008年度中に自主調査が適切に実施されているか、また申込書に記載された事項が適切な物件確認等に基づくものであるかを確認する観点での監査を実施することとしており、現在準備中です。

2. 商品開発・管理態勢の強化

(1) 商品ラインナップや商品内容が複雑になりすぎたことへの対処

①商品適正化のための品質基準の策定

商品開発や改廃にあたり、経営がこれに関与し、お客さまの保護と利便性確保の視点で検討するため、以下の基準を設定しました。

イ. 商品開発・改廃にかかる諸規程

商品開発・改廃の諸規程を定め、関連部門間の連携と牽制、経営の適切な関与を確保していますが、今後も適宜改善を図りながら運用していきます。

ロ. 商品品質にかかる基準 (エントリー&エクジットルール)

商品販売時にお客さまにご案内する募集文書や保険証券、または契約管理にかかる品質を確保する基準 (エントリー&エクジットルール) を2007年10月に策定し、品質が十分に確保されていない商品については、販売停止とするなどの対応を実行中です。

②商品整理・改善の具体的内容

イ. 火災保険

- ・複雑だった商品ラインナップを整理し、商品ごとに割引制度が異なるなどの問題点を解消すべく、2008年9月に住宅火災保険、住宅総合保険等を販売中止とし、弊社の基幹商品である生活安全総合保険に集約化することとしています。
- ・2009年度以降、商品内容の改善と規定の簡素化を主とした抜本的な改定をする予定です。この中で、複雑な構造に関する規定や、割引制度の簡素化を実施します。

ロ. 自動車保険

- ・複雑だった商品ラインナップを整理し、複雑な割引制度や商品の内容を改善した新自動車保険（VAP）を現在開発中で、準備が整い次第発売します。
- ・同時に、商品の集約や簡素化の観点から、長期無事故払戻金付自動車保険（無事故円満）の販売を中止するとともに、35の特約について販売の中止または統合を行う予定です。

ハ. 傷害保険（第三分野商品）

- ・複雑だった商品ラインナップを整理する観点から、レジャーの保険、国内航空傷害保険など18商品の販売を2008年10月に中止する予定です。
- ・同時に、募集と保険金支払いの適正化を確保する観点から77の特約の販売を中止します。

二. 新種保険

- ・2008年4月に、自主調査で適用漏れの多かった自動車管理者賠償責任保険優良割増引規定や、主要な賠償責任保険についての保険料計算規定の簡素化を行なう等の対応を実施しました。
- ・複雑だった商品ラインナップを整理する観点から、50の商品を2008年7月に販売中止する予定です。

(2) 適切な契約引受をチェックするシステムや業務管理手法の改善

①システムチェック機能の強化

イ. 火災保険

- ・木造 ALC 版張り構造の住宅等で本来適用すべき料率区分（B 構造）となっていない契約について、計上エラーとするシステムチェックを2007年4月に導入しました。
- ・マンション構造割引が適用できる可能性が高い契約について、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4月に強化しました。
- ・契約計上時に入力された評価額・保険金額が、機械計算された簡易評価の水準と大幅にかい離している場合に計上エラーとなり、業務部門による内容チェックをする仕組みを2007年2月に導入しました。
- ・地震保険の建築年割引に関し、割引適用の可能性のある契約について、更改申込書上のご連絡欄に「確認資料が提出された場合は割引適用可能な旨」を表記するとともに、ご案内徹底のため「ご契約内容確認書」（意向確認書）で必ず確認する態勢を2007年4月に構築しました。
- ・保険金支払の際に超過保険や一部保険が発見された場合、営業部門に内容を通知し、契約の経緯や保険金額の適正性の検証または契約の是正につなげる仕組みを、2007年4月に構築しました。
- ・契約計上時に、前契約と更改契約における構造級別や適用割引の違いを機械チェックして不

適正な過去の契約を把握する仕組みの導入を検討しています。

- ・契約計上時に、更改契約の保険金額が前契約と比べ著しく減少している契約を機械チェックし、超過保険等の不適正契約を把握し是正につなげる仕組みを検討しています。

ロ. 自動車保険

- ・盗難防止装置割引や衝突安全ボディ割引等については、システムチェック等による適用漏れ防止の対策が困難なことを踏まえ、取扱い方法の簡素化の観点から現在開発中の新商品の中で、割引制度の廃止を予定しています。

②適切な契約引受のための業務点検対応

イ. 火災保険

- ・ご契約内容確認書の確認項目について営業部門および事務部門で点検する事務処理を導入し、点検方法や記載項目等については適宜見直しを行っています。
- ・条件によってシステムチェックができない場合がある企業系の契約については、ご契約内容確認書で、保険料の算出根拠を全件報告する仕組みを2008年6月に導入しています。
- ・保険料計算ソフトにおいて、評価額算出のステップを経ないと保険料計算ができない仕組みを構築中です。

ロ. 自動車保険

- ・ご契約内容確認書の確認項目について営業部門および事務部門で点検する事務処理を導入し、点検方法や記載項目等については適宜見直しを行っています。

ハ. 傷害保険（第三分野商品）

- ・ご契約内容確認書の確認項目について営業部門および事務部門で点検する事務処理を導入し、点検方法や記載項目等については適宜見直しを行っています。

二. 新種保険

- ・ご契約内容確認書の確認項目について営業部門および事務部門で点検する事務処理を導入し、点検方法や記載項目等については適宜見直しを行っています。

3. お客さまへの説明態勢の強化・改善

(1) お客さまに対する情報提供や説明方法の改善

①商品品質にかかる基準（エントリー&エクジットルール）の導入

商品説明の不足や漏れがないよう、販売する商品に必要なツール等の品質基準を2007年10月に決めました。品質基準の内容についてはさらに見直すこととしています。

②ご契約内容確認マップの導入による現在の契約情報のご説明

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、個々のお客さまの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。

③引き受け誤り防止のためのその他のツール対応

火災保険については、構造判定や割引漏れを防止する観点でお客さまにもご確認いただく補助資料として2007年2月より順次「火災保険構造等判定シート」「地震保険割引制度にかかる確認資料のご案内」を新設するとともに、使用できる割引制度や適切な保険金額設定のための記載をパンフレットに追加する対応等を行いました。また、地震保険の自動継続契約については、2007年8月より自動継続時のご案内はがきに地震保険割引制度の記載を行いご案内しています。

④ホームページ上での情報の提供

商品内容や保険料算定に必要な項目や割引制度をご説明する資料等を当社ホームページ上に公開していますが、適宜見直ししていきます。

⑤長期契約を締結するお客さまへのダイレクトメール等の送付

長期契約については、保険期間の途中で保険料の算出条件に変更が生じ、または保険価額が変動することも考えられることから、お客さまに注意喚起を行うべく、長期火災保険等にご加入のお客さまのお届け住所に宛てたダイレクトメール等により、定期的に契約内容をご案内する仕組みの構築を行う予定です。

⑥募集文書作成時のチェック態勢の強化

商品内容をご説明する資料等の記載に、「お客さまに誤解を与えるような表現がないか」、「わかりにくい表現はないか」という観点で、商品パンフレットの一斉点検および点検結果を受けた見直しを行いました。また、これらの募集ツールを作成する際には、その適切性を確保するために、関連部門が連携し点検を行っています。

(2) お客さまの意向や契約に必要な情報を把握するための手法の改善

- ・火災保険については2007年4月より、自動車保険・傷害保険等については6月より、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く「ご契約内容確認書」を導入し、契約時にお客さまに確認していただいています。この中に、割引内容の説明記載をするなど、的確に確認ができるよう努めています。
- ・自動車保険については、現在開発中の新商品の発売に合わせ、お客さまへのわかりやすさを向上させるため、申込書とご契約内容確認書を一体化する予定です。

4. 代理店や社員に対する指導・教育態勢の改善・強化

(1) 代理店に対する指導・教育態勢の改善・強化

①損害保険募集人試験更新制度の導入

日本損害保険協会によって2008年4月より実施される「損害保険募集人試験」の更新制度に参加し、全募集人が5年ごとに受験することで、能力向上を図り、業務知識を定期的に習得させるとともに、募集人の適性を検証します。

②当社独自の研修・資格制度の導入による募集人の適性の向上

イ. 適正募集に資する独自の研修制度の構築

- ・保険募集にあたって遵守すべきことを体系的に整理しわかりやすく解説した日本損害保険協会作成の「募集コンプライアンスガイド」、および弊社作成の「募集コンプライアンスガイド・追補版」を配付し周知するとともに、募集人単位に確認テストを実施しました。(2007年10月より実施)
- ・現在、募集人の研修制度として、募集人資格を取得して登録した全募集人に対し「実務講習(基本・商品)を義務付けていますが、内容をさらに充実させ引続き全募集人に受講を必須として運営していきます。また、損害保険協会が実施する「保険商品教育制度」に2008年11月から参画することに合わせ、研修内容の見直しと改善を図ります。

ロ. 独自の募集人資格制度の改善

- ・現在、独自の「商品資格制度(商品基礎・商品上級)」を設けて、全ての総合代理店に対し資格取得者の登録をすすめています。2008年11月から損害保険協会が実施する「保険商品教育制度」に参画することに合わせて、見直しと改善を図ります。新しい当社独自の商品資格制度は、募集人資格との一本化も視野に入れ、更新制を導入することを検討しています。

③商品改定や新商品発売時における研修態勢の改善

- ・商品の改定や新設を行った場合の対策として、募集人試験更新制度ならびに今後改善予定の当社独自の商品資格制度に加え、新商品の発売または改定前に全ての代理店において研修等を行い、その受講履歴を管理していきます。(2008年度中に実施予定)

④研修履歴・資格取得履歴の管理強化

- ・募集人の能力向上に向けた態勢整備の観点から、募集人単位の研修受講履歴や資格取得履歴を適切に管理するシステムを構築し、順次運用しています。(2008年3月より実施)
- ・当該システムによって、所定の研修を受講した募集人がいない場合に、契約計上ができない仕組みを構築し、2008年6月より所得補償保険から実施することとしました。

⑤資格講習を補完する資料の提供や研修の実施

- ・代理店による規定の誤認や認識不足、契約時の確認漏れを防止するために、募集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」を火災保険や、自動車保険、傷害保険等の家計系商品向けに作成しました。同ツールは、募集人・社員用研修資料としても活用し、適正な契約手続の周知徹底を図っていきます。
- ・分譲マンションや家財など誤りやすい火災保険の保険価額評価の適切性を確保するため、新たに簡便な評価手法を策定し、家計系火災保険ハンドブックの記載を充実させるとともに補完的な資料やツールを新設しました。

(2) 適正募集に資する仕組みの代理店制度への反映

①代理店の変革推進プログラム(OP-Z)

代理店の業務遂行レベルを引き上げていくために、コンプライアンスの遵守と適切な募集ルールに基づく保険販売を基本に据え、代理店に対して「商品説明」「保険料計算」「申込書作成」の重

点業務のレベルアップに向けた指導・教育を2007年度に全営業部門で実施しました。これら重点業務課題のレベルが一定水準に達していない種目については、お客さま対応力を確保するため、委託種目を削除させたり他代理店との提携を推進するなど、募集形態を見直すこととしました。

②代理店手数料体系への適正募集状況の反映

収入保険料規模等を中心に保険会社への貢献度を評価し、これにより手数料ポイントが決定されるというこれまでの仕組みを抜本的に見直し、2009年7月より代理店がお客さまとの関係で果たすべき業務の達成水準を会社が評価して手数料ポイントを決定する仕組みに変更します。この中で、お客さまからの苦情の発生状況や、資格取得状況を手数料ポイントに反映させることとしました。

(3) 社員の教育・育成態勢の改善

①営業店社員への基礎研修の実施

営業店の社員についても、代理店指導に必要な基本的な知識とスキルを身につけるため、2008年度から営業店社員に対する基礎研修を再構築します。これは、商品の規定や契約時の確認事項などを的確に理解した上で、募集人に募集方法や商品内容を教育・指導することができるよう、全ての営業店の営業職や事務職の能力向上を目指すものです。

②全社員への代理店資格取得の義務化

代理店を指導・管理する立場の営業部門の社員を含めた全社員について、コンプライアンス資格、商品資格（基礎・上級）、SA1資格（損害サービスに関する資格）の取得を義務づけ、社員能力の向上に努めています。

③商品説明や理解のためのツールの充実

営業部門を中心とした社員の知識習得を支援するツールとして、「販売ナビ」（火災保険、自動車保険、傷害保険等）、火災保険ハンドブック等のマニュアルや「評価の手引き」「評価参考資料」等を整備していますが、適宜見直しや改善を図っています。

以上