

平成 20 年 7 月 4 日

朝日火災海上保険株式会社

1 火災保険等の引受適正化の取組について

平成 19 年 1 月より実施してまいりました火災保険をはじめとした全契約の引受適正化の取組について、平成 20 年 6 月末での実施状況をお知らせいたします。

点検対象契約は、平成 19 年 3 月末の全保有契約（他社幹事契約と自賠償保険を除く）と、過去 2 年間に取引のなくなった火災保険と満期戻総合保険の 634,447 件です。

契約の点検状況

（平成 20 年 6 月 30 日現在）

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	平成 19 年 3 月以前実施	24,550 件	643 件	3,286 万円
	平成 19 年 4 月以降実施	208,855 件	1,400 件	5,566 万円
	合計	233,405 件	2,043 件	8,852 万円
自動車保険		195,669 件	190 件	141 万円
その他		205,373 件	825 件	11,405 万円
合計		634,447 件	3,058 件	20,400 万円

なお、平成 20 年 6 月 30 日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 : 2,200 件、 9,000 万円

自動車保険 : 200 件、 200 万円

その他 : 1,100 件、 12,000 万円

合計 : 3,500 件、 21,200 万円

点検方法

19 年度中に満期を迎えるご契約は満期の手続時に、

19 年度に満期を迎えない長期のご契約は、弊社代理店または社員よりお客様にご連絡をして全契約の契約内容（構造、割増引、保険金額など）を点検いたしました。

また、一部のお客様にはダイレクトメールでのご確認をお願いいたしました。

お客様にはお忙しいところ大変ご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。

点検結果

この度の点検では、次のような誤りがあることが判明いたしました。

誤りの内容	例
火災保険で目的の建物の構造を誤った	「耐火造建物」の「外壁コンクリート造( ALC 造等 ) の木骨建物」を「木造建物」と判定した。
火災保険で割引制度の適用を誤った	地震保険の「建築年割引」対象契約なのに適用しなかった。
火災保険の適用料率(単価)を誤った	料率改定時に前年どおりの旧料率で契約した。
火災保険で保険金額の設定を誤った	建物の新築費用を上回る保険金額で契約した。
自動車保険で割引制度の適用を誤った	「低公害車割引」や「安全ボディ割引」対象契約なのに適用しなかった。

上記のようなご契約内容の誤りが多数発生する事態を招きましたことを深く反省し、お客様に多大なご迷惑をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

#### お客様へのご対応

誤りが判明した契約につきましては、お客様と弊社が確認できる契約まで遡及して是正し、是正までの期間の遅延利息と合わせてお支払いいたしました。現在、是正手続が完了していない契約については、今後とも継続して手続を進めてまいります。

## 2 原因分析

弊社の経営管理体制、商品管理体制、お客様への説明体制(弊社の代理店指導体制)の観点から原因を分析しました。

#### 経営管理体制

ア 保険販売拡充のため、販売チャンネルを広げることに重点を置き、代理店の教育・指導体制が以下のとおり不十分でした。

代理店になるためには、弊社が実施する募集人資格試験、コンプライアンス資格試験、商品2級資格試験の3つの試験の合格を必須としておりますが、これらの試験は代理店を開業してから1年間で習得してしまうことから、新商品の発売、商品の改定時などの新しい知識が代理店に伝わりにくい状態となっております。

一方で、新商品の発売、商品の改定時には、毎月開催される代理店研修会で勉強会を実施してはりましたが、出席が任意の会であり、一部の代理店に対し指導ができておりませんでした。

弊社社員による代理店指導も、適宜実施しておりますが、網羅性、画一性に欠けておりました。

イ 今般の保険料のとりすぎの問題は、平成 18 年暮れごろからマスコミでとりあげられるようになり、弊社において自主点検を行ったものです。それまでにも「とりすぎ」を知る機会が弊社内にありましたが、詳細な検討、調査には至っておりませんでした。

例えば、火災保険の更改契約時などに、「2 × 4（ツーバイフォー）」構造であることが判明したり、「省令準耐火」割引が適用できるケースが判明したりすることがありました。

それらにつきましては、その都度、正しいご契約に改めてまいりましたが、例外的なものと考え、本調査開始まで全体としての把握に努めておりませんでした。

#### 商品管理体制

実施した調査の結果、保険料の誤りの原因で以下のものが多くありました。

- ・ 「物件の構造判定の誤り」による保険料のとりすぎ
- ・ 「各種割増引適用の誤り」による保険料のとりすぎ

ア 物件の構造は、「柱、はり、屋根」の構造と「外壁」の組み合わせで標準的なもので 67 通りあります。それらを基に、構造級別を住宅では 4 段階、住宅以外の建物では 5 段階に分類しそれぞれ保険料率を決定します。

この組み合わせは、外観だけではわかりにくいものがあります。

例えば、柱が「木骨」か「鉄骨」か「耐火被覆鉄骨」かなどです。また、外壁が「不燃材サイディング」か「準不燃材サイディング」かなどです。

保険の引受けにあたっては、これを見分ける専門的知識やわかりやすい判定ツール、お客様の申告、工務店様からのヒアリングなどが必要となるわけですが、いずれも不十分なものでありました。

これは、自動車保険では車検証などの提出を求めてその車両の確認をする仕組みを構築していましたが、火災保険においては、建物の構造等について、構造等がわかる書類の提出を求めることなく、保険のお引受ができる体制となっていることが原因です。

イ 各種割増引適用は、住宅では「耐火性能割引」、「共同住宅割増」、「住宅用防災機器割引」、「2 × 4 工法等割引」、「オール電化割引」などの割引があります。

このように、割増引が多岐にわたることから、代理店は、常に、割引が適用できるかどうかの判断を求められており、割引の知識、お客様の申告、工務店様からのヒアリングなどが必要となりますが、一部に不十分なものがありました。

これは、弊社の代理店教育・指導が不十分であったことにより「代理店がご契約時に適用する割引を知らない、説明が不十分、聞き取りが不十分」であったことが直接の原因です。さらに分析しますと、お客様にパンフレットなどで網羅的に割引について、説明、開示し、ご契約の意向確認をする仕組みがなかったことが原因です。

ウ 弊社の代理店による計算ミス、割引適用の入力ミスがありました。

複雑化する適用料率について、原則は、契約時のコンピュータによる見積り、社員によ

る書面点検、契約後のコンピュータによる料率チェックを行っております。

しかし、長期の火災保険契約などで、コンピュータでチェックする仕組みを構築しておらず、社員がその都度チェックをしておりましたが、計算ミスを発見できないケースがありました。

また、割引適用のコンピュータへの入力ミスがあった場合、書面上の点検だけでは、ミスが発見できない性質のものでありました。

お客様への説明体制（弊社の代理店指導体制）

ア 弊社の代理店の指導・教育が不十分であったため、お客様へ適正な保険引受について、契約時、代理店の説明が不十分でした。

これは、弊社の代理店指導体制が、先にも述べましたとおり、代理店設置時の資格試験制度、代理店研修については、コンプライアンス研修は実施しているものの、業務知識の研修が任意参加の代理店研修会や社員による代理店指導に委ねられており、網羅性、画一性、適時性に欠くものとなっていたためです。

イ 弊社の代理店が契約時に、お客様の物件情報が十分聞き取れていなかったため、構造判定誤りや割引適用誤りが発生しました。

これは、初めて当該物件に保険をつける場合、代理店が、十分な説明時間、物件情報収集時間をさかずに、契約をお引受したことが原因です。

また、更改時には、過去の契約が正しいものとして、改めて確認をせずお引受をするケースがありました。

さらに、パンフレットに、構造判定方法や割引適用方法などが案内されておらず、代理店の説明がない場合、適用漏れが潜在化する状態となっております。

### 3 改善対策

上記の原因分析をふまえ、以下のとおり改善対策を実施しております。（項目番号は、上記の「2 原因分析」と対応しております。）

経営管理体制

ア 代理店の教育体制の充実

以下の施策を行い、代理店に対する管理・育成を強めて参ります。

代理店資格更新制度の導入

現在、代理店は、設置時の資格試験（募集人資格試験、コンプライアンス資格試験、商品2級資格試験）で代理店業務ができますが、業務知識の維持、向上のため、平成20年6月から代理店資格更新制度を導入します。

これは、5年に1度、更新試験（募集人資格試験、商品専門試験（商品2級資格試験相当））を実施するという制度です。

この制度の導入により、常に業務知識を維持、向上させて参ります。

代理店研修制度の規程化と代理店教育研修履修制度の導入

弊社内に「代理店研修規程（平成 20 年 4 月新設）」を設け、代理店研修を必須にしました。これにより、全ての代理店の業務知識向上を図ります。また、研修手法に e-learning も併せて導入し、研修会以外でもいつでも勉強できる体制を構築しました。

また、研修の実効性を高めるため、代理店教育研修履修制度に業務知識要素（研修受講）を反映するしくみを構築しました。

#### イ 保険金等支払管理委員会の活用等

保険金不払問題に端を発し、保険金等支払管理委員会を平成 18 年 12 月に弊社内に設置しておりますが、いわゆる出口部分だけではなく、保険料の返戻について疑義がある事案（お客さまから不服の申立てがあったもの）についても、社外の弁護士、医師を加えた委員で構成する同委員会で審査を行っております。さらに、保険金等支払管理委員会は、審議結果を取締役会へ報告する体制を構築しております。

また、代理店がお客様の契約を聞き取り、チェックする「ご契約確認（意向確認）シート」を全契約に添付し、それを社員が点検することで保険料の「とりすぎ」を未然防止する体制を構築しました。

商品管理体制

#### ア 契約確認（意向確認）シートの導入

上述のとおり、平成 19 年 9 月から「ご契約確認（意向確認）シート」を導入し、お客様のニーズ、物件情報の聞き取りを確かなものとする制度を導入しました。

#### イ 構造、割引、評価などの説明の充実

ご契約確認（意向確認）シートの導入のほか、申込書に、「構造」「割引」「評価」の説明を記載し、適正な保険のお引受を確かなものとするツールを加えました。

また、カラー写真をふんだんに用いた「火災保険引受ガイドブック」や「自動車保険引受ガイドブック」を新規作成し、弊社代理店の業務知識を向上させ、わかりやすい説明ができるようツールを作成しました。

#### ウ 計算ミスなどの技術的ミスの排除

家計保険分野の火災保険については、原則、コンピュータ作成による契約申込書を使用することを徹底し、コンピュータ作成による契約申込書を使用しない場合には、コンピュータ作成による保険料計算書の添付を義務付けることで、保険料適用誤りによる計算ミスを防止します。

割引の入力ミスは、契約確認（意向確認）シートの全件添付、社員による内容点検でミスの防止を行います。

お客様への説明体制（弊社の代理店指導体制）

ア お客様に対するわかりやすい説明の実施（代理店業務知識の向上）

上述のとおり、平成 20 年 6 月から「代理店資格更新制度」を導入、平成 20 年 4 月から「代理店研修規程の新設」、平成 20 年度から「代理店教育研修履修制度の導入」を行い、弊社代理店業務知識の向上を図って参ります。

また、説明のための各種ツール、各種ガイドブックを用意しました。

イ お客様に対する確かな説明の実施（契約確認シート導入とご契約者様アンケート実施）

上述のとおり、平成 19 年 9 月から「ご契約確認（意向確認）シート」を導入し、お客様のニーズ、物件情報の聞き取りを確かなものとする制度を導入しました。

さらに、弊社代理店が、真にお客様に説明ができていないか確認するため、ご契約者様全員にダイレクトでアンケートを実施しております。このアンケートには「代理店がわかりやすいご説明を実施したか」の項目を盛りこみ、万一、弊社代理店がお客様に「説明を行っていない」場合、当該代理店を個別に強く指導するほか、代理店内部事務監査の強化（重要事項説明、意向確認書面取付け状況、対象物件調査）、代理店評価の引下げなどの措置を講じております。

ウ お客様に対する確かな保険契約引受の実施

弊社代理店が、真にお客様に説明し、確かに引受けているかを点検するため、平成 20 年 7 月までに、今回の点検結果について、更改前契約と更改後契約の差分（変化のあったところ）をチェックします。

安易に、更改後契約のみを変更することなく、遡って是正されているかをチェックし、契約の適正化を進めてまいります。

エ 長期契約のお客様などで今般の調査でご回答のなかったお客様への対応

弊社では、対面方式を原則として、今般の調査を行いました。一部の長期の火災保険契約、傷害保険契約で電話とダイレクトメールの併合方式で点検を行いました。

その結果、約 1 割のお客様との間で、契約の適正性が確認できておりません。

弊社では、本調査をこれで終わらせることなく、年に 1 度、ご確認のとれなかったお客様を対象に点検のご案内を続けてまいります。

また、ご相談窓口（0120-11-5603）を設置し、お客様の保険契約の疑問に対応してまいります。