

平成 20 年 7 月 4 日

大同火災海上保険株式会社

## 火災保険等の適正な募集態勢等にかかる点検について

大同火災海上保険株式会社（社長 照屋 侑）では、平成 19 年 1 月から 3 月までの間、火災保険契約の適正化を進める観点から、火災保険の募集態勢等の適正性について一斉点検を実施し、平成 19 年 4 月からは、その調査対象範囲を拡大して点検を実施してまいりました。

今般、その点検状況を火災保険の一斉点検の調査結果も含めて、下記のとおりご報告申し上げます。点検の結果、保険料の過収が確認されたご契約につきましては、それぞれ該当するお客様にご返戻させていただいております。

保険契約の適正性確保については、保険会社の極めて基本的な責務であるにもかかわらず、多くのお客様にご迷惑をおかけしたことは誠に申し訳なく、あらためて深くお詫び申し上げます。

今後このような事態が発生することのないよう、役職員一同全力を挙げて再発防止策に取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

## 記

### ・点検内容および判明した事象

#### 1．保険料等の適正性に関する点検

火災保険等について、適正な保険料が算出されているかどうかにつき、以下の「緊急点検」、「自主点検」の 2 段階方式により点検を実施しました。

##### (1) 緊急点検

###### 対象範囲

平成 18 年 12 月末における火災保険保有契約について、以下の項目につき不適正の可能性の高い契約を申込書データより抽出し点検しました。

ア．保険料の計算に際し、建物の耐火性能に応じた保険料率が適切に適用されているかの点検  
外壁が A L C 版・コンクリート等で C・D（3・4 級）構造となっている契約のうち、B（2 級）構造が適用可能であるかを点検しました。（家計地震保険付帯契約については、「耐震等級割引」または「建築年割引」の適用が可能であるかも併せて点検しました。）

イ．保険料の計算に際し、各種割引等が適切に適用されているかの点検

2×4（ツバ`イオー）工法建物等の適用料率・割引適用に関し、「省令準耐火構造建物に関する料率」または「2×4（ツバ`イオー）割引」が適切に適用されているかを点検しました。（家計地震保険付帯契約については、「耐震等級割引」または「建築年割引」の適用が可能であるかも

併せて点検しました。)

#### ウ．適正な保険金額が設定されているかの点検

上記ア．およびイ．の点検対象契約について、契約締結時点における保険金額の設定が適切であるかどうか(土地代等を含めた保険金額の設定がなされていないか等)を点検しました。

#### 点検方法

抽出した点検対象契約について、原則としてお客様を訪問のうえ、実際の保険の目的の実態確認を「契約内容チェックシート(点検用帳票)」等を活用し、お客様へご説明しました。

#### 点検完了日

平成 19 年 3 月末

### (2) 自主点検

#### 対象範囲

火災保険契約全般(点検期間内に満期を迎える契約、点検期間内に満期を迎えない長期契約および既に弊社との契約関係が解消されている契約についても、保険料返還請求権にかかる時効を考慮のうえ対象範囲に含めました。)自動車保険、傷害保険および個人向け賠償責任保険等も対象とし点検しました。

#### 点検方法

ア．点検期間内(平成 19 年 4 月以降 1 年間を目処)に満期を迎える契約で対面募集の場合

契約更改の際、保険募集人がお客様に、火災保険をはじめとする各保険種目の「意向確認書面(ご契約内容確認書)」等を活用し、更改前契約の契約内容の適正性を点検すると同時に、更改後契約の内容説明等を行い、お客様および保険募集人の署名をいただくこととしました。

イ．上記ア．以外の契約の場合

長期火災保険をご契約のお客様、平成 17 年度および平成 18 年度に弊社との火災保険契約関係が解消されているお客様に対して、契約内容や点検項目を記載したダイレクトメールを 2 度送付し、お客様への注意喚起・点検にあたって必要な情報提供を行うことを基本としました。(ダイレクトメールに「ご契約内容確認シート」、「構造・評価・割引確認ガイド」、「火災保険ご契約内容確認はがき」等を同封し、お客様ご自身に契約内容の確認を行っていただく方法としました。)

送付したダイレクトメールにつき、その趣旨(調査・点検の理由等)を十分にお客様にご理解いただくために、不明点や相談などを受け付ける専用フリーダイヤルを設置し、あわせてお客様への確認も行うこととしました。

また、平成 19 年度に弊社との火災保険契約関係が解消されているお客様に対しても、ダイレクトメールを送付し、確認調査を実施しております。

#### 新たな点検方法等の追加実施

上記の点検方法により、適正な保険料が算出されているかどうか等につき、確認調査を実施しておりますが、新たに以下の点検方法を追加実施することにより、更なる取組強化を図り、実効性の確保および再発防止に努めます。

#### ア．契約計上データに基づく差分チェック態勢の構築

更改前契約と更改後契約で保険料算出に係る項目（構造級別、割引、保険金額等）の不整合が生じていないかどうか、機械的にチェックする仕組み（差分チェック）を構築し、確認調査の実効性向上を図ります。

本チェック態勢については、火災保険を優先に構築し、順次、自動車保険においても実施してまいります。

##### （ア）実施方法

平成 19 年 4 月以降にご契約された更改契約を対象に、保険料算出に係る項目につき、不整合の生じやすい項目を抽出し点検します。

##### （イ）実施時期

平成 20 年 10 月より

#### イ．事後的に確認を行う態勢の構築

「保険契約申込書」および「意向確認書面（ご契約内容確認書）」にて確認された契約内容に誤りがないものとして、それぞれ同じ記載がなされているものの、実際の物件等とは異なる契約が存在する可能性があることから、事後的に確認を行う態勢を構築します。

##### （ア）実施方法

コンプライアンス部門が行う定期的なサンプル調査により、事後的な確認を実施します。（火急的な取組として、平成 19 年 12 月から平成 20 年 5 月に締結されたご契約のサンプル調査を平成 20 年 6 月より実施します。）

また、お客様への説明実態の把握のため「お客様の声」およびご回答いただく項目を見直した「お客様アンケート（ハガキ）」等を活用し、モニタリング態勢の強化に努めます。

##### （イ）実施時期

平成 20 年 9 月より

#### ウ．定期的にご契約内容をご案内する態勢の構築

長期火災保険をご契約のお客様に対して、定期的に契約内容に関する情報等を案内するなど、お客様が契約内容を確認できるよう態勢を構築します。

##### （ア）実施方法

長期火災保険をご契約のお客様に対し、年 1 回、満期応答月に現在のご契約内容をご確認いただく情報として「ご契約内容確認ハガキ（仮称）」を送付し、お客様にご契約内容の確認を依頼し、変更等の通知を促すなどの対応を行います。

##### （イ）実施時期

平成 20 年 12 月より

#### エ．火災保険の引受適正化の周知徹底

ダイレクトメールによる確認調査において、弊社へご連絡をいただいていないお客様への周知徹底を実施し、お客様対応に遺漏がないよう態勢を整備します。

(ア) 実施方法

ダイレクトメールにより、確認調査を実施したお客様のうち、ご回答をいただいていないお客様について、今後誤りが判明した場合には速やかに保険料を返戻するとともに、お客様からの契約内容に関する相談窓口等を、弊社ホームページにてご案内しております。

(イ) 実施時期

平成 20 年 6 月 19 日より

(3) 点検結果

上記(1) 緊急点検および(2) 自主点検における点検結果は下表のとおりです。

(平成 20 年 6 月 30 日現在) 更新予定

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	512 件	165 件	553 万円
	平成 19 年 4 月以降実施	100,118 件	279 件	465 万円
	合計	100,630 件	444 件	1,018 万円
自動車保険		233,070 件	191 件	79 万円
その他		10,076 件	0 件	0 万円
合計		343,776 件	635 件	1,097 万円

なお、平成 20 年 6 月 30 日現在で、今後想定される返還見込額は、以下のとおりです。

火災保険 : 99 件、165 万円

自動車保険 : 1,066 件、443 万円

その他 : 0 件 0 万円

合計 : 1,165 件 608 万円

**2. 保険募集人に対する指導態勢についての点検**

上記 1. の点検結果を踏まえ、保険募集人に対する教育指導についての浸透度および定着度を検証するために、以下の点検を実施しました。

(1) 緊急点検

「重点項目における緊急点検」に基づく保険募集人に対する点検

ア. 対象範囲

前記における是正対象契約の取扱保険募集人

イ. 点検方法

是正対象契約の「火災保険調査報告書兼是正申請書」を保険募集人より徴求し、以下の項

目を点検しました。

(ア) 是正項目に関するお客様への説明実施の有無等の火災保険募集状況

(イ) 保険募集人に対する指導態勢

ウ．点検完了日

平成 19 年 3 月末

エ．点検結果

(ア) 是正項目に関するお客様への説明実施の有無等の火災保険募集状況の点検結果

点検の結果、是正件数 145 件中、説明したにも関わらず誤りが発生した件数が 36 件、説明しなかった件数が 109 件であったことが判明しました。

募集時における是正項目に関するお客様への説明実施の有無			
説明した		説明しなかった	
説明したにも関わらず誤りが発生した理由		説明しなかった理由	
事務ミス（計算ミス等）	6 件	規定を知らなかった	32 件
お客様の誤った申告 （面積、購入金額、構造等の誤申告）	11 件	説明を忘れた	58 件
お客様が確認書類の提出を固辞	1 件	他社の契約内容をそのまま継承	10 件
不明	18 件	不明	9 件
計	36 件	計	109 件

(イ) 保険募集人に対する指導態勢の点検結果

点検の結果、取扱保険募集人に対する研修、講習等の実施状況については以下のとおりとなっております。

是正を行った項目に関する研修、講習、その他指導等の実施状況			
十分受けた （12 件）	受けたが不十分 （114 件）	全く受けていない （17 件）	不明 （2 件）

「重点項目における緊急点検」に基づく営業課支社に対する点検

ア．対象範囲

全営業課支社

イ．点検方法

平成 18 年度に各営業課支社にて実施した保険募集人を対象とする研修会の実施状況について、以下の項目を点検しました。

(ア) 実施日

(イ) 受講者名

(ウ) テーマ

ウ．点検完了日

平成 19 年 3 月末

エ．点検結果

点検の結果、説明会の実施回数については、12 営業課支社において合計 122 回開催（1 営業課支社あたりの年間平均実施回数は 10 回となります。）し、そのうち、火災保険に関連するテーマについては、20 回開催しております。しかしながら、勉強会に不参加の保険募集人に対するフォローにつきましては、完全実施に至っていない状況にあります。

（2）自主点検

保険募集人が火災保険に関する商品知識を高め適正な保険募集を行うために、火災保険の引受についてのポイントをまとめた「火災保険引受ガイド」を作成し、火災保険の取り扱いができる保険募集人を対象にした研修会および理解度をチェックするための「確認テスト」を実施しました。

平成 19 年度に実施した保険募集人を対象とする商品知識、募集ルールまたは商品改定等の説明会の実施数については、12 営業課支社において合計 136 回開催（1 営業課支社あたりの平均実施回数は 11 回となります。）し、そのうち、火災保険に関連するテーマについては 55 回、商品改定関連については 30 回開催しております。

### 3．お客様への説明態勢についての点検

上記 1. の点検結果を踏まえ、保険募集人のお客様への保険商品内容等の説明態勢を検証するために、以下の点検を実施しました。

（1）緊急点検

募集文書等の再点検

ア．対象範囲

平成 19 年 1 月末において有効な火災保険パンフレット等の募集ツール

イ．点検方法

火災保険パンフレット等の募集文書等について、記載内容がお客様へ誤解を与えるような不適正な表示になっているかの点検を実施しました。

ウ．点検完了日

平成 19 年 3 月末

エ．点検結果

募集ツールを再点検した結果、お客様へ誤解を与えるような不適正な表示は確認されませんでした。

苦情・不祥事件の分析による点検

ア．対象範囲

平成 17 年度および平成 18 年度に発生した火災保険に関する苦情・不祥事件

イ．点検方法

当社へ寄せられた苦情等について、以下のとおり点検しました。

(ア) 寄せられた苦情等の内容を保険募集人ごとに点検する。

(イ) 上記(ア)のうち、不祥事件の発生の有無を点検する。

ウ．点検完了日

平成 19 年 3 月末

エ．点検結果

点検の結果、火災保険関連の苦情等については 14 件発生しており、そのうち、保険募集部分に関する苦情等については 1 件発生しておりました。

苦情等の内容としては、事故対応、契約時の説明不足(重要事項説明)および契約管理・保全に関するものが大部分を占めておりました。

(2) 自主点検

「お客様アンケート(ハガキ)」の集約

「お客様アンケート(ハガキ)」の集約結果は下表のとおりとなっており、お客様の大半から保険契約時における保険募集人からの保険内容の説明・重要事項の説明について納得し、契約を行ったとのご回答をいただいています。

しかしながら、保険募集人の対応に不満がある、募集文書等がわかりづらいとのご意見もいただいております。引き続き、適正な保険募集態勢の構築に向け努力してまいります。

(集計期間：平成 19 年 12 月 6 日～平成 20 年 3 月 31 日 回答総数 513 件)

アンケート項目	はい	いいえ	回答なし	計
今回のご契約に際して保険募集人より重要事項等の説明があり、その内容についてお客様自身でご納得のうえご契約なさいましたか	498	8	7	513

アンケート項目	特になし	不明あり	回答なし	計
今回のご契約に関して保険商品の内容説明やお申込手続きについてご不明な点がございましたか	491	16	6	513

「お客様の声」の集約

自主点検期間中(平成 19 年度)における「お客様の声」の集約においては、火災保険における契約適性化関連の「お客様の声」が 50 件寄せられております。

また、募集文書等に関する要望等もあわせて寄せられていることから、引き続き、適正な保険募集態勢の構築に向け努力してまいります。

## ．原因分析

### 1．保険募集にかかる社内管理態勢の観点からの分析

適正な保険募集管理態勢を構築するために、経営陣においても、個別の問題や一つひとつのお客様からの声に対して、原因分析や再発防止策を策定させるなど解決に向け取り組んでまいりました。しかしながら、着実に防止策を実行させるための関係部門間の連携が十分であるか等について適宜検証を行うなど、適正な業務運営態勢に対する取組みが必ずしも十分には行われておりませんでした。

保険募集管理については、代理店指導から保険募集ツールの適切性確保に至るまで幅広い機能が適切に運営されなければなりません。これまで、これらの管理はそれぞれの部署に任せられ、一元的な管理態勢になっていなかったため、関係部門間の連携等が十分でなく統合的で適切な募集管理が機能していないケースがありました。また、適切な保険募集が行われる組織態勢の内部監査部門のチェックによる牽制機能が十分に発揮されておりませんでした。

### 2．商品開発態勢の観点からの分析

商品開発および改定においては、適正な引受けが行える販売態勢構築について、商品開発に関連する部門全体が連携して協議および相互チェックを行い、整備が完了したことを社内全体で十分に確認した上で販売を開始すべきであります。これまでの商品開発態勢には以下の問題がありました。

(1) 改定・販売開始に向けた社内態勢整備は、商品開発担当部門が主導する比重が高く、商品開発担当部門と個別部門間の協議にとどまっていたため、商品開発関連部門全体の関与が低く、社内全体で適切な販売態勢を整備するといった態勢が不十分なものとなっております。

一方、商品開発に関連する部門も、積極的に販売態勢を整備するという認識が十分でなく、結果として、社内の相互牽制機能が十分発揮されておりませんでした。

(2) 商品の開発・改定に際しては、営業対策面の意識が先行し、例えば、割引率の適用漏れが生じないようなシステムチェック、営業店・保険募集人がお客様に対し適切に説明、引受けができるための周知等、適正な引受けのための販売態勢が整備されているか十分な確認が行われていないケースがありました。

(3) 新商品の開発・販売商品改廃に関する付議、報告等、販売開始決定に関する社内手続きは、「保険引受リスク管理規程」および「商品開発販売手続」で定め、販売開始の決定権限については、「組織・職務および権限規程」において定めておりますが、これらの規程上、適正な引受けを行うための販売態勢の整備状況を確認するといった事項が明確でなく、販売開始に係る商品開発担当部門からの保険引受リスク管理委員会または常務会等への付議・報告も、主として商品内容に関する事項となっており、販売態勢整備状況の適否を確認するという視点からの検討が不十分なものとなっております。



### 3. お客様への説明態勢の観点からの分析

(1) 適切な表示の確保を図る観点から、募集文書等の作成・改廃については、「重要規程・募集文書等のリーガルチェック手続要領」に基づき、商品開発部門における一次チェック、コンプライアンス部門における二次チェックを行う態勢として整えております。

しかしながら、これまでの募集文書等のリーガルチェックについては、法律上（約款・社内規定含む）問題がないかということに主眼を置き審査が行われていたため、「お客様の声」等からも分かりづらいという不満の声も上がっており、「理解しやすさ」、「わかりやすさ」等に着眼した募集文書の作成・改廃という点では必ずしも十分ではありませんでした。

(2) 商品内容の説明ツール（パンフレット・リーフレット、ご契約のしおり等）については、営業課支社および保険募集人へ配布することが主眼とされ、それらが真にお客様のニーズを満たしているかどうかを確認するモニタリングが必ずしも十分ではありませんでした。

さらに、商品内容を説明する情報媒体が必ずしも十分でなく、例えば、ホームページやダイレクトメール等を活用する等、お客様の商品理解を高めるための情報手媒体の多様化という観点からも十分ではありませんでした。

### 4. 保険募集人に対する指導態勢の観点からの分析

(1) お客様と直接の接点に立つ保険募集人が、適正な保険募集の重要性を認識し、確実な実行を図っていけるよう育成するためには、「意向確認書面（ご契約内容確認書）」の活用方法に対する理解、新商品および既存商品に関する知識、適正な事務処理の習得等が必要となります。そのため、当社では、全営業店において保険募集人を対象とした業務知識の習得・理解を深めるための研修会を実施しております。（上記 2. (2) 関連事項）

しかしながら、研修会の開催回数と出席率アップに重点が置かれ、保険募集人の知識習得状況や理解度についての質的な検証が不十分でした。

また、研修会に出席できなかった募集人に対する営業社員によるフォロー指導の管理という点も十分ではありませんでした。

保険募集人を教育する教材・カリキュラムについては、必ずしも十分整備されておらず、段階的に理解度を深め、レベルアップを図っていくような継続的および体系的な教育態勢になっておりませんでした。

営業社員による保険募集人指導という観点から見ると、代理店指導マニュアルが十分活用されておらず、保険募集人の育成・指導が必ずしも十分ではありませんでした。

(2) 火災保険においては、既存の規定集、簡易評価参考資料、資格試験テキスト等を指導ツールとして活用してはいましたが、契約にあたっての確認事項が多岐にわたるため煩雑であり、募集実務に即した指導ツールという観点からは使い勝手が十分なものではなく、保険募集人が契約の際に使用するツールとしても確認漏れの生じやすい原因の一つとなっていました。

## ・再発防止策

### 1.すでに実施した防止策

#### (1) 保険募集にかかる社内管理態勢の観点からの防止策

保険募集関連事項については、保険募集関連部門を委員として構成される「保険募集管理検討委員会」が、代理店指導から保険募集ツールの適切性確保に関し一元的に検討する態勢を整えております。

しかしながら、保険募集関連事項は、解決すべき課題が多岐に亘っており、その解決に向け今後も PDCA サイクルが十分に機能するよう運営を行ってまいります。

#### (2) 商品開発態勢の観点からの防止策

商品開発および改定において、商品開発に関連する部門全体が連携して協議および相互チェックを行い、適正な引受けが行える販売態勢を構築することを目的として社内態勢を以下のとおり整備しました。

商品開発検討委員会を設置し、商品の開発・改廃に関する洗い出しから販売開始に至るまで商品開発関連部門間で協議し、相互牽制機能を発揮するための態勢を整備しました。

商品開発検討委員会では、開発・改定商品についてお客様に対して適切な対応が行えるための社内態勢について協議するとともに、整備状況の進捗確認を行い、販売開始については、社内態勢が十分に整備されていることを確認した上で決定することとしております。(平成 17 年 12 月 27 日)

商品開発検討委員会で協議された内容については、保険引受リスク管理委員会に報告し、経営に重大な影響を与える商品開発・改定については、開発・改定の内容および販売開始のための社内態勢の整備状況を保険引受リスク管理委員会および常務会に付議した上で決定することとしております。

また、商品の開発・改廃にあたり、よりお客様の声の反映およびコンプライアンスの観点から、「お客様相談センター」および「コンプライアンス推進課」を商品開発検討委員会の委員として加えることで委員会機能の充実を図りました。(平成 19 年 7 月)

上記の社内ルールをより明確にするために、これまでの「商品開発販売手続」を全面改定し「商品の開発及び改廃に関する管理規程」として制定し社内周知を行っております。(平成 19 年 10 月 27 日)

#### (3) お客様への説明態勢の観点からの防止策

「お客様の声」等を反映させ、募集文書等の適切な表示の確保およびお客様への分かりやすい募集文書等の作成・提供を目的に以下のツール作成および取組みを実施しました。

募集文書作成の手続きフロー、留意点の明確化等、リーガルチェック要領の見直しを実施し

ました。(平成19年4月)

損保協会作成の「募集文書等の表示に係るガイドライン」を参考に、当社独自に「募集文書等作成ガイドブック」作成し、募集文書等のリーガルチェックの手續きに、「募集文書等作成ガイドブック」に定める点検内容一覧表に基づくチェックを追加しました。(平成20年2月)

ハガキ形式のアンケートを保険証券に同封し、「お客様の声」を収集しており、担当部署における原因分析および再発防止策の策定・実施、関連する各委員会、常務会および取締役会への報告を行う等、全社的管理を行っております。(平成19年12月6日から1年間)

#### (4) 保険募集人に対する指導態勢の観点からの防止策

保険募集人が、適正な保険募集の重要性を認識し、確実な実行を図れるよう以下の施策を実施しました。

保険募集人向け研修会について、開催日を固定し定例開催とするようスケジュール化し保険募集人の参加推進を図りました。

特に、より具体的な事例を学ぶことで、保険募集人の顧客対応力向上を図るために、「お客様の声」として寄せられた案件における重要事項について共通テーマを選定し、保険募集人向け研修会を実施しました。(平成19年7月~8月、10月~11月、平成20年2月~3月)

また、保険募集の適正化を目的にガイドブックやマニュアル等を活用し研修会を実施しました。

- ・「保険募集時における説明・確認手順(ステップ)」を作成・配布し、保険募集人に対して研修会を実施しました。(平成19年4月)
- ・電話による契約募集における保険募集の適正な運用を確保するために、「電話による契約募集ハンドブック」の全面改定を行い、対象となる保険募集人へ配布し研修会を実施しました。(平成19年4月)
- ・お客様への保険募集における引受手順について統一的な対応を図るために、保険募集人に対して保険募集のロールプレイングを織り込んだビデオ教材による学習を実施しました。(平成19年7月、8月)
- ・「重要事項説明」「契約内容確認」のポイントを明確化し、分かりやすいツールとするために「保険契約手続きハンドブック」を作成・配布し、保険募集人に対して研修会を実施しました。(平成20年1月)

- ・「火災保険引受ガイド」を作成し、火災保険を委託している保険募集人を対象に研修会を実施しました。あわせて、研修内容の理解度をチェックするための「確認テスト」を実施し、理解度の確認、または、理解が不足している項目について、理解度を深めるために再講習を実施しました。(平成19年6月、9月)

## 2. 今後予定している防止策

### (1) 商品開発態勢の観点からの防止策

お客様に分かりやすい商品を提供するための取り組みとして、可能な限り販売商品の整理・統合・簡素化を図ります。

上記の取組みと併せて、お客様に分かりやすい商品を提供する観点から、約款文言の平易化等にも鋭意取り組んでまいります。

保険料の適正性確保の観点から、申込書に記載された保険料や情報について、可能な限り機械チェックやデータチェックを強化しサポート態勢を整備します。

### (2) お客様への説明態勢の観点からの防止策

お客様に対する説明責任、適合性原則の実効性を確保する観点から、引続き、「意向確認書面(ご契約内容確認書)」を活用してまいります。

上記に関連し、「意向確認書面(ご契約内容確認書)」の必要に応じた内容修正および契約更改される過去契約の適正性確認を実施します。

「火災保険引受ガイド」を補完するツールとして、「火災保険引受の手順」(仮称)を作成します。

募集文書等については、適宜、見直しを行っておりますが、引き続き、「わかりやすさ」の観点からの検証も行い、見直しを行っていくこととします。

### (3) 保険募集人に対する指導態勢の観点からの防止策

募集人が自ら学習するためのツール、漏れなく学習してもらうためのツールとして、インターネットを活用した教育環境(e-ラーニング)を提供し、募集人の業務知識に関する理解促進を進めてまいります。

損保協会が実施する募集人試験の更新制度に参加いたします。(平成20年6月期試験より参加予定)

原則として全ての募集人に対して、損害保険募集人更新試験を5年毎に受験させ、募集人の

資質向上および最新の業務知識の習得状況について定期的に検証を行ってまいります。

損保協会が実施する保険商品教育制度の実施に参加いたします。(平成21年度より参加予定)  
「保険商品教育制度」(「商品専門試験」「商品専門研修」)による業務知識を検証いたします。)を実施し、適切な商品説明、契約者ニーズに合わせた商品提供を行なうなど、保険募集に際して必要な保険商品などに関する知識・能力のより一層の向上を図ってまいります。

代理店制度における業務ランク制度を新設しました。

業務ランクの判定要素として「法令等遵守要件」の強化、各種通信講座等の履修状況を反映する「周辺提案力」等を織り込み、募集人の資質の向上を図り、より顧客対応力を重視した制度へ移行してまいります。(平成20年7月より実施)

引き続き保険募集ルール、商品教育およびコンプライアンス全般に関する研修会を実施し、理解度をチェックするために確認テストを実施してまいります。

研修会への参加状況(確認テストの受験状況)を管理し、不適切と判断される保険募集人に対しては、代理店措置規定において適切な措置を講じていくことといたします。

#### ・お客様への対応

点検の結果、構造級別の誤りや割引適用漏れ等が判明し、保険料の過剰が生じていたご契約につきましては、契約内容の訂正および差額保険料と遅延損害金(年6%単利日割)を随時お支払いいたしております。

#### 本件に関するお問合せ先

フリーダイヤル

0120-331-524 (代)大同火災(担当部署:業務部 業務課)

受付時間 午前9:00 ~ 午後5:00

\*土・日・祝日は休業とさせていただきます。

以上