

2009年6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、2007年1月より、火災保険契約をはじめとした保険契約につきまして、適正な保険料が算出されているかの点検をすすめており、2008年7月4日にその取組み状況のご報告を行いました。

このたび、2009年3月末現在の点検結果ならびにこれまでに構築し実行している再発防止のための主な取組みについてとりまとめましたので、ご報告いたします。

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、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、これからも再発防止のための取組みを着実に実行することにより、業務品質の向上に努めてまいります。

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、今後ともお客さまにご契約内容をご確認いただく機会をご提供してまいります。なお、万一保険料誤りが判明した場合には適切な対応と点検に努めてまいりますので、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		総見込み	
		件数	返還保険料	件数	返還保険料
火災保険	100,630件	492件	1,394万円	505件	1,407万円
自動車保険	233,070件	1,197件	455万円	1,247件	1,169万円
その他	10,076件	－件	－万円	－件	－万円
合計	343,776件	1,689件	1,849万円	1,752件	2,576万円

<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		総見込み	
		件数	返還保険料	件数	返還保険料
火災保険	100,630件	367件	882万円	466件	1,047万円
自動車保険	233,070件	191件	79万円	1,257件	522万円
その他	10,076件	－件	－万円	－件	－万円
合計	343,776件	558件	961万円	1,723件	1,569万円

\*このたび集計した数値において、返還保険料が2008年6月30日集計の総見込の金額を超過していますが、これは主に意向確認制度による返還やダイレクトメールで点検を行っている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ためです。なお、2008年6月30日集計の数値については、是正項目件数をカウントしていたものを契約件数ベースに変更し、遅延損害金を除く返還保険料に変更しています。（2008年12月8日のホームページでお知らせに掲載しています。）

\*点検を行う過程において判明した保険料誤りについてはすみやかに訂正して保険料をお返ししており、総見込金額は上表の通り2,576万円です。

## 2. 再発防止のための主な取り組み

### (1) お客さまへの説明態勢の整備

- ・ 保険契約のご契約時に「ご契約内容確認書」を使用してお客さまのご意向と、保険金額、割引の適用状況等、適正な契約内容となっているかの確認を行っています。
- ・ パンフレット等のお客さま向け募集ツールについて、2008年2月に「募集文書等作成ガイドブック」を作成し、文字サイズの見直し、補償内容の明瞭化を行うとともに、割引制度およびその適用条件を明示しています。
- ・ 火災保険の長期契約については、ご契約内容を記載したハガキを定期的を送付することによりお客さまにご契約内容等をご確認いただくことといたします。

### (2) 商品開発態勢の整備

- ・ 「新商品の開発及び既存商品の改廃に関する基本方針」に基づき、「わかりやすい商品」を柱とした商品開発・改定を推進しており、商品の整理・統合、特約の整理・統合、商品間の各種規定の統一等に取り組んでいます。
- ・ 商品開発・改定にあたっては、「新商品の開発及び既存商品の改廃に関する基本方針」に基づき、本社関連部署間で開催する「商品開発検討委員会」において、商品部門だけでなく募集、損害調査、事務処理、システム開発の観点から十分な検討を行っています。

### (3) お客さまの声に基づく業務改善の取り組み

- ・ お客さまの声（苦情）等に対する基本理念・行動指針として「お客さまの声対応規程」を取締役ににて策定し、お客さまの声を経営品質の向上に活かしていくこととしました。
- ・ 2007年1月に設置した「経営品質向上委員会」およびその下部組織である「お客さまの声対応検討委員会」において、お客さまの声の一元的な管理・分析を行い、お客さまからのご意見・ご要望等を業務改善につなげる活動に取り組んでいます。

### (4) 損害保険募集人の資質向上

- ・ 損害保険募集人の業務知識の維持・向上を図るため、全代理店を対象とするコンプライアンス教育、商品および事務処理研修等を実施しています。
- ・ Web教育システムによって商品教育に役立つコンテンツを配信し、損害保険募集人・社員はこれを活用することにより商品知識の向上を図っていきます。（2009年8月以降導入予定）
- ・ 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の向上を図っています。

以上

◆なお、引続き以下の通りお客様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 平日 9:00～17:00 \*土・日・祝日は休業とさせていただきます。

電話番号（フリーダイヤル） 0120-331-364