

平成20年7月4日

各位

明治安田損害保険株式会社

火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検結果について

明治安田損害保険株式会社（社長 山本 和雄）は、ご契約にあたっての適切な業務運営をより徹底する観点から、平成18年12月より、火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検を実施してまいりました。

今般、お客さまのご住所が不明等でご連絡ができない一部のご契約、ならびにダイレクトメールにより点検にご協力をお願いした保険期間が長期のご契約等で現時点で当社あてにご連絡をいただけていないご契約等を除きまして、点検の結果が判明いたしましたので、下記のとおりご報告申し上げます。

※保険期間が長期のご契約等には、原則、3回のダイレクトメール等をお送りしてご協力をお願いしてまいりました。現時点で当社にご連絡をいただけていないご契約につきましても、引き続き点検を承っておりますので、ご協力をお願い申し上げます。

※当社では、平成17年4月の旧安田ライフ損害保険株式会社、旧明治損害保険株式会社の合併に先立ち、平成16年1月から順次、自動車保険、住宅火災保険などの個人分野等の一部ご契約のお引き受けを収束しておりますが、今般の点検においては、お引き受けの収束前にご契約いただいた個人分野の火災保険等を含め点検を行いました。

なお、今般の点検にあたり、お客さまに大変なお手数とご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 点検の結果

点検結果の概要は次のとおりであります。

(平成20年6月30日現在)

保険種目		点検対象契約数	保険料を返還した契約（※）	
			契約数	返還額
火災保険	平成19年3月以前実施	702件	85件	859万円
	平成19年4月以降実施	41,842件	2,378件	6,913万円
	合計	42,544件	2,463件	7,772万円
自動車保険		— 件	— 件	— 万円
その他		12,037件	1件	30万円
合計		54,581件	2,464件	7,802万円

※「保険料を返還した契約」については、次にて記載しています。

契約数：お客さまへの返還が判明し、返還保険料の金額を確認中のご契約を含みます

返還額：返還保険料の金額を確認中のご契約は含んでおりません。また、遅延利息は含んでおりません。

なお、平成20年6月30日現在で想定される返還見込累計は、以下のとおりです。

火災保険：契約数 2,545 件、返還額 8,060 万円

自動車保険：契約数 — 件、返還額 — 万円

その他：契約数 5 件、返還額 42 万円

合計：契約数 2,550 件、返還額 8,102 万円

保険種目別の概要は次のとおりであります。

(1) 火災保険

【点検概要】：①平成 18 年 12 月末現在有効中の約 2 万件のご契約（この間に満期を迎えていないご契約を含む）、②平成 16 年 12 月末～平成 18 年 12 月末までの間に満期等を迎えられた約 2 万 2 千件の合計約 4.2 万件について、点検を行ってまいりました。点検方法はご契約の更改時等に対面でご契約内容を確認する方法に加え、更改時に更改前契約と更改後の契約で、差異が生じていないかの事後チェックについても実施しています。この事後チェックにおいて差異が生じていた契約（223 件）のうち、216 件は点検済みであり、残りの 7 件については、お客さま、代理店に確認をさせていただき、速やかに点検を終わらせる予定であります。なお、長期のご契約等はダイレクトメールにてお客さまに確認をお願いしてまいりました。

【点検結果】：返還保険料総額約 78 百万円、返還契約数 2,463 件（返還事由別件数 2,550 件）

保険料返還事由	返還保険料	返還事由別件数
構造判定誤り	全体で約 78 百万円	241 件
割引適用漏れ		1,677 件
地震保険割引適用漏れ		1,392 件
住宅用防災機器割引／消火設備割引適用漏れ		87 件
その他割引適用漏れ		198 件
超過保険		632 件

※1：返還事由別件数は、複数の事由に該当する場合はそれぞれに計上しているため、合計は契約数に一致しません。現在、お客さまへの返還が判明し、返還保険料の金額を確認中のご契約については、返還事由別件数には含めていますが、返還保険料の金額には含めておりません。

※2：返還保険料には遅延利息を含みません。

(2) 傷害保険（所得補償保険、医療保険の第三分野商品を含む）

【点検概要】：①平成 19 年 3 月末現在有効中の約 1 万件のご契約、②平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月までに更改手続きいただいた約 1 千件のご契約の合計約 1 万 1 千件について点検を行いました。点検方法は、火災保険と同様であり、更改時に更改前契約と更改後の契約で、差異が生じていないかの事後チェック（対象 192 件）についても実施いたしました。この事後チェックにおいて差異が生じていた契約はございませんでした。

【点検結果】

保険料返還事由	返還保険料	返還件数
超過保険（長期所得補償保険）	30 万円	1 件

(3) その他新種保険

割引制度のある労災総合保険、賠償責任保険、建設工事保険等について、平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月に更改手続きいただいた約 800 件のご契約を対象に更改時等に対面でご契約内容の点検を行い、この点検においては、保険料を返還すべきご契約はありませんでした。

また、更改時に更改前契約と更改後の契約で、差異が生じていないかの事後チェックについても実施しています。この事後チェックにおいて差異が生じていた契約（14 件）のうち、

10件は点検済みであり、残りの4件については、お客さま、代理店に確認をさせていただき、速やかに点検を終わらせる予定です。

2. 保険料返還事由等にかかる発生原因分析

本件に関する点検を行った結果、多数の保険料割引の適用漏れ等が発生していたことから、その原因について、募集説明、教育指導、商品引受、経営管理、内部監査の各態勢に問題がなかったかといった観点から分析を行いました。

この発生原因分析においては、保険料返還事由が生じたご契約を取り扱っていた当時の営業担当者へのヒアリング等により判明した内容も併せ記載しております。

(1) 募集説明態勢

最も多件数の保険料返還を発生させた地震保険建築年割引適用漏れは、個人分野の住宅総合保険、積立生活総合保険で多数発生しておりました。今般の点検においてお客さまにご案内する際には、地震保険の割引のために必要な書類を単に「名称」のみではなく、「建物登記簿謄本」や「建築確認済証」などの見本図などをつけてご案内したところ、多数のお客さまから書類の提出をいただきました。こうしたことから、従来から地震保険の割引のご案内に関しては、地震保険お勧めのパンフレット等に必要書類を記載して複数回にわたりご案内してまいりましたが、具体的な見本図等を差し入れるなどのきめ細やかな対応ができていなかったことが今般の多数の保険料返還を発生させた要因であると判断しております。

あわせて、当社のご契約は家財を対象としたご契約が多かったにもかかわらず、借家のお客さまに対して「建物登記簿謄本」などの書類を取得いただくための具体的手段まできめ細かくご案内できていなかったこと、家財を目的とした地震保険の場合、一般的に保険金額および割引額は少額にとどまることが多いため、書類入手に係るお客さまのご負担等を斟酌するあまり、丁寧なご案内ができていなかったことも、原因であると判断しております。

超過保険は、保険料返還の発生原因で2番目に多く発生しており、住宅総合保険、積立生活総合保険でその大半が発生しておりました。お客さまのご意向が前年同条件などの場合は、物件の詳細まですべてを確認することなく同条件でのお引き受けを行っていたケースがありました。また、保険金額設定時にお客さまが記憶している取得価格等をもとに設定し、保険金額の具体的な内容まで踏み込んだ説明を行っていなかったケースもありました。

また、標準的な『評価』（建物・家財等の評価）をもとにして個々の物件に応じた『評価』が必要でありましたが、お客さまへの説明時などでは、本社から参考として提供していた全国の標準的な評価（評価参考資料）をもとに、万が一の際に保険金が出ないという事態を避ける意味から評価参考資料の上限（高めの保険金額）を提示していたケースもありました。これは、お客さまにとって不利益が生じないための対応として説明がされていたケースではありますが、個々の物件に応じた適切な評価を行うという観点からは、説明が不十分であったと考えております。

その他、保険料返還事由が多くあった構造級別判定誤りについては、一戸建ての木造建物の柱に鉄骨が使用されていた際に、外目からは木造建物としか見えないため、C構造と先入観をもって判断しお客さまにご案内していたケースが複数ありました。さらに前契約会社の証券の写しなどを確認しても、同様にC構造となっていた場合には、改めてお客さまに詳細を確認していなかったケースもあり、原因の一つと考えております。

(2) 教育指導態勢

上記(1)の募集説明態勢で分析した内容と同様、地震保険建築年割引については、必要と

なる書類を社内の研修用資料などにおいて、「見本」を付けて徹底を図ってまいりましたが、お客さまにご案内する際には、必要となる書類の名称（たとえば、「建物登記簿謄本」や「建築確認済証」など）で説明するのではなく、見本図をもとにご案内することまで徹底した教育指導はなされておりました。

保険料返還の対象となった個人分野のお客さまは、一般の消費者の方々であり、書類の入手方法まで丁寧に案内する必要があるなどの教育指導がなされておりました。こうした資料の入手などにおいては、お客さまの入手負担を軽減させることに配慮した教育指導がなされておらず、これらに問題があったものと考えております。

同様に超過保険についても、保険金額の設定の重要性を説明し、お客さまに直接ご確認をしながら保険金額を設定することについて十分に教育されておりました。

構造級別等の判定において、省令準耐火などは所定の書類を提出することが割引の条件となっていたため、地震保険建築年割引と同様に詳細な書類の提出をお願いし、詳細まで確認するという、徹底した教育はなされておりました。

その他、更改前契約と更改後の契約で、割引等を含め、保険料に差が生じている場合等には念のため確認するという教育指導はなされておりました。

(3) 商品引受態勢

今般の点検の結果、発生した保険料返還事由のうち、超過保険については商品引受態勢における原因として、保険金額を設定する際の基本的考え方を徹底できていなかった点がありました。保険金額を適切に設定するための教育指導を行うことは当然であります。火災保険の保険金額の設定は所在地、建物構造、用途等により決定するなど難易度が高いにもかかわらず、単に計算シートを参考資料として提供するにとどまっていたことが問題の一因でありました。

(4) 経営管理態勢

従来より、当社ではお客さまからの苦情等については、お客さま相談室を設置し対応に取り組んでまいりました。今般の点検にあたっては、従来と同様にお客さまからの苦情等については、お客さま相談室が一元的に取り扱う態勢で取り組んでまいりました。お客さま相談室に入った各種苦情等への対応についてお客さま相談室から関連部門へ苦情内容を連携する仕組みは社内規定等で整備しておりましたが、個別の苦情対応を優先し、これらを踏まえた態勢の見直し等に関する指示は十分に行われておりました。

また、苦情等を受け付けた部門から関連部門へ連携する際に、受付部門が「このような影響が考えられる」など、情報から想定されるリスク等を明示するなどして連携していなかったことから、関連部門において事象から想定されるリスク等への幅広い取組みには至っておりました。

経営陣に対するお客さまからの苦情等の報告については、発生している事象や件数等を報告する形でありましたが、経営上の課題点を抽出し、要点を報告するといった工夫はなされていなかったため、経営陣から具体的な指示が出ておりました。

同様に、保険金をお支払いする際に、火災保険の契約引き受け時の保険料設定等に課題があることが判明した場合においても、個別契約の訂正を優先し、こうした事例の原因分析等を進め、態勢を見直すなどの取組みにはつなげられておりました。

(5) 内部監査態勢

当社の内部監査部門では、毎年各部門に対して1回以上の社内検査を行うとともに、大規模代理店等に対して直接検査を行うこととしております。また、コンプライアンス部門に専任の代理店監査担当を配置して、年1回の代理店監査を実施してまいりました。今般の点検において、検査項目や代理店監査項目を確認したところ、保険料の収受が中心となっており、商品内容に関する知識度や、重要事項説明の内容がどのように行われているかまでは検査、監査の対象となっておりませんでした。こうしたことから、代理店等の販売実態や商品の知識度までは直接確認ができていなかった点なども要因のひとつであったものと考えております。

また、更改前契約と更改後の契約で、割引等を含め、保険料に差が生じている場合には念のため確認するという内部監査や、事後にサンプル的に契約を抽出するなどして、対象物件が正しかったかなどを直接確認するといった対応は行われておりませんでした。

3. 再発防止策

(1) 募集説明態勢

・保険料返還が多数発生した地震保険建築年割引適用漏れ、超過保険、構造級別判定誤りなどの大半は、当社が平成16年1月以降、順次収束を進めてきた個人分野で発生していたことから、すでに個人分野の販売は収束しているものの、発生原因分析を通じて判明した課題解決策を今後は当社が注力する企業・団体保険分野において、以下のとおり活かしてまいります。

①企業・団体保険分野であっても、地震保険を新規加入いただく場合、現在保有しているご契約の中途付帯などの際には、必要となる書類の見本図をつけて丁寧にご案内してまいります。

②今般の点検から使用を開始した、意向確認書（契約内容確認シート）を企業・団体のお客さまに記載を引き続きお願いしてまいります。

・これらの取組みを継続して行うことで、適切なお契約内容をご案内するとともに、お客さまに商品内容を幅広くご確認していただく所存であります。

(2) 教育指導態勢

・今般の点検によって明らかになった各種課題点については、教育指導を再徹底してまいります。

－具体的には、契約時における割引適用・構造確認・保険金額設定等に関する確認方法・契約者あて説明のチェックポイントを要約して指導に活用するなどの対応を実施してまいります。

－あわせて、今般の点検から一部実施をはじめた「同行モニタリング」を継続実施してまいります。「同行モニタリング」は代理店がお客さまに保険募集を行う際、お客さまへのご説明が正しく行われているかを当社従業員が代理店に同行し確認するものです。

・こうした取組みにより、当社として単に資料等を提供するにとどまらず、代理店等における保険募集実態を直接確認することで、今後の業務改善に活かしてまいります。

・その他、更改前契約と更改後の契約で、割引等を含め、保険料に差が生じている場合等には念のため確認するという教育指導を行ってまいります。

(3) 商品引受態勢

- ・保険金額の設定に当たっては、現在、参考資料として計算シートを提供するにとどまっていた点などを見直し、基本的考え方をわかりやすく解説した資料の提供等、理解を促す取り組みを行い、保険金額設定をより厳正に行ってまいります。
- ・また、今回の点検で適正化の対象となったもののうち構造級別誤りや割引適用漏れが発生したことを受け、お客さまや取扱代理店にとってよりわかりやすい商品を提供するための取り組みとして、当社商品について構造判定の簡素化や各種割引の整理・統合に取り組んでまいります。

(4) 経営管理態勢

①お客さまお申し出の的確な社内連携

- ・お客さまからの苦情等を受け付けた際には、お客さま相談室から関連各部に連携はなされていましたが、単に発生事象を連携するだけでなく、過去の苦情事案から想定されるリスクや影響度等についても連携するなどを適切に進めてまいります。

②保険金支払部門等で確認した事例等の連携

- ・従前、保険金支払時に超過保険や構造級別誤りの懸念が判明した契約については、営業部門を通さずに代理店に直接連絡してご契約の訂正を促してまいりましたが、付随的な保険金の支払漏れ調査により、営業部門との連携の必要性を強く認識したことから、以降、営業部門に対しても支払情報を連携するよういたしました。
- ・また、今後は、超過保険、構造級別誤りに限らず、火災保険の各種割引の適用漏れの懸念があるご契約については、支払情報を幅広く営業部門と連携する体制を整備してまいります。

③経営陣による的確な指示の実施

- ・上記の対応を踏まえ、経営陣に報告される内容が単に件数報告等になっていた場合には、経営陣が報告の趣旨を改めさせるとともに、発生した事象の関連部門が適切に連携しているかなどを確認するとともに、さらなる改善の必要性（態勢の変更が必要かなど）についても踏み込んだ確認を行ってまいります。
- ・また、平成 19 年度からは経営陣を含む幅広い従業員によって、お客さまの「生の声」である苦情お申し出を直接聴講することを行っておりますが、単にお申し出を直接聴講するにとどまらず、聴講した結果を具体的にどのように業務改善につなげたかなどについても確認してまいります。これらの取り組みはお申し出 1 件単位ではなく、関連するお申し出を経営陣が直接確認し、改善を指示するなどの対応を行ってまいります。

(5) 内部監査態勢

- ・現在の監査態勢が保険料の収受など特定項目を中心とした内容であったことから、今後は、以下の点を重点的に監査に取り組んでまいります。

①代理店監査を実施した際に、抜き打ちテストの実施など、商品知識面での理解状況の確認を行ってまいります。

②代理店監査結果、商品知識テスト等の実施状況、内容確認を行い、取り組みが不十分な場合には、営業担当者による個別の指導を実施し、改善状況が不良な場合には、代理店処分において厳正な対応を行うこととします。

③上記(2)で実施している「同行モニタリング」が適切に実施されているか、実施している内容が不十分でないかなどの視点から監査を行ってまいります。

- ・上記(2)で記載しました代理店への同行モニタリングなど、代理店への教育指導上の対応を内部監査部門が正しく認識し、代理店監査などにおいてより実効性の高い検査、監査を進めてまいります。
- ・また、更改前契約と更改後の契約で、割引等を含め、保険料に差が生じている場合には念のため確認するという内部監査や、事後にサンプル的に契約を抽出するなどして、対象物件が正しかったかなどを直接確認するといった対応を行ってまいります。

4. 今後の対応

- (1) 今般の点検では、お客さまに直接ダイレクトメールをお送りして、ご契約の内容の適切性に関してお客さまから直接ご回答をいただくなどの対応を行ってまいりました。ダイレクトメールをお送りした際にご回答、ご返送いただけていないお客さまへは、複数回（3回）ダイレクトメールをお送りするとともに、記入方法等が「わからない」場合には、「わからない」旨を記載する欄を設けるなどして、出来る限りお客さまに回答のご負担をおかけしない対応を講じてまいりました。引き続き記入方法等がご不明のお客さまもいらっしゃることを前提に、ご照会窓口を明確にして対応してまいります。また、ご住所が不明等のお客さまへは、複数回の住所調査により、ご連絡先の確認に取り組んでまいりましたが、ホームページにご案内欄を設けるなどして、今後とも、幅広くご案内を続けてまいります。
- (2) また、ダイレクトメールのご返送をいただけていないお客さまにつきましては、ご契約が有効期間中は、毎年1回定期的にご案内をお送りしますので、ご連絡いただければいつでも点検を行う旨ご案内してまいります。
- (3) 更改前契約と更改後の契約で、割引等を含め、保険料に差が生じている場合には念のため確認するという内部監査や、事後にサンプル的に契約を抽出するなどして対象物件が正しかったか、その他、契約の引受けに関して適切な対応が行われていたかなどを直接確認するといった対応を、今後とも引き続き行ってまいります。あわせて、点検対象期間以前のご契約に関しましても、お客さまからお申し出をいただきましたご契約については、別途対応いたしております。これらのご契約につきましても、引き続き対応を行ってまいります。
- (4) これらのお客さまからのご連絡により点検を行った結果、保険料の返還を要することが判明した場合には、速やかに返還手続きを進めさせていただきます。

当社では、本件に関するお客さまからのお問い合わせ等につきまして、引き続き、以下の専用フリーダイヤルにてお受けしております。

【お客さま専用お問い合わせ窓口】

<フリーダイヤル> 0120-588-924

<受付時間> 午前9時～午後5時（土・日・祝日および年末年始を除く）

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます

以上