

平成21年6月5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等について

明治安田損害保険株式会社（社長 重森 豊）は、平成18年12月より、火災保険をはじめとした保険契約の募集態勢等に関する点検に取り組み、平成20年7月4日にその取組み状況のご報告を行いました。

今般、その後の点検の結果並びにこれまでに実施している再発防止に向けた取組みについて、下記のとおりご報告申し上げます。

今回の点検にあたり、多くのお客さまに大変なお手数とご心配、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。

当社は、今後とも再発防止に向けた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、お客さまの信頼を回復できるよう努力してまいります。

なお、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、万一、保険料の誤りが判明した場合には適切に対応してまいりますので、お客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（平成21年3月31日集計）

保険種目	点検対象 契約数	保険料を返還した契約		返還見込累計	
		契約数	返還額	契約数	返還額
火災保険	42,544件	2,738件	8,988万円	2,750件	9,027万円
自動車保険	—	—	—	—	—
その他	12,037件	5件	45万円	5件	45万円
合計	54,581件	2,743件	9,033万円	2,755件	9,072万円

<ご参考>平成20年6月30日集計の数値

保険種目	点検対象 契約数	保険料を返還した契約		返還見込累計	
		契約数	返還額	契約数	返還額
火災保険	42,544件	2,463件	7,772万円	2,545件	8,060万円
自動車保険	—	—	—	—	—
その他	12,037件	1件	30万円	5件	42万円
合計	54,581件	2,464件	7,802万円	2,550件	8,102万円

※返還保険料の金額に遅延利息は含んでおりません

※このたび集計した数値において、返還保険料が平成20年6月30日集計の返還見込累計の金額を超過していますが、これは主に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ご返還が当初の見込みよりも増加したためです。

※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ご返還しており、返還見込額は上表の通り90百万円です。

2. 再発防止に向けた取組み

(1) 保険募集時の説明態勢の整備

- ・保険募集時に「意向確認書（契約内容確認シート）」を使用し、お客さまの契約に関するご意向に照らして保険金額が適正か、また割引の適用状況等についても適正な契約内容となっているかのご確認をさせていただいております。
- ・また、火災保険の長期契約（保険期間が1年超のご契約）につきましては、定期的に契約内容をご確認いただく趣旨で、年1回ご契約内容を記載した書面をお客さまにお届けするようにいたしました。

(2) 損害保険募集人に対する教育指導

- ・契約時における割引適用、構造確認、保険金額等に関する確認方法やご契約者への説明のチェックポイントを要約して代理店への教育・指導に活用しております。
- ・あわせて、代理店に同行してのモニタリングを実施し、代理店への実践教育・指導を進めております。

(3) 商品引受態勢の整備

- ・保険金額の設定にあたっては、従来の計算シートに加え、基本的な考え方をわかりやすく解説した資料を提供し理解を促す等、保険の目的の適切な評価および保険金額の適正な設定を行えるよう取組みを行っております。
- ・また、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組みとして、当社商品の多種多様な割引を簡素化・簡明化いたしました。

(4) お客さまの声の活用

- ・平成19年度からは経営陣を含むほぼ全ての従業員によって、お客さまの「生の声」である苦情お申し出を直接聴講する機会を設け、お客さまの声を共有するとともに具体的にどのように業務改善につなげるかなどについても確認しております。
- ・また、役員・管理職層を構成メンバーとする「お客さまの声を活かす委員会」において、お客さまお申し出案件等の原因分析・当社業務の改善状況の検証・確認を毎月、継続して実施しております。

3. お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について

今般の点検において、お客さまからお申し出のあった苦情等の件数および主なお申し出内容等は次のとおりです。

(1) 火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検に関するお申し出（苦情）件数

内容区分	平成 19 年度	平成 20 年度	合 計	構成比
一斉点検に関する不満	226	42	268	70.5%
点検方法	93	16	109	28.7%
確認シート	12	0	12	3.2%
照会対応	13	2	15	3.9%
点検結果・結果通知	37	8	45	11.8%
訂正・保険料返還手続	39	13	52	13.7%
その他	32	3	35	9.2%
加入時の説明等に関する不満	43	5	48	12.6%
アフターフォローに関する不満	40	2	42	11.1%
担当者のフォロー不足	16	1	17	4.5%
担当者の手続遅延・放置	24	1	25	6.6%
その他の不満	19	3	22	5.8%
地震保険改定案内	3	0	3	0.8%
保険金支払	4	1	5	1.3%
その他	12	2	14	3.7%
合計	328	52	380	100.0%

※「火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検に関するお申し出（苦情）」以外のお申し出（苦情）の状況につきましては、「お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について」においてお知らせしております。

（リンク先 <http://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/restore/index4.html#kuzyou> ）

(2) 火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検に関するお申し出（苦情）の事例

<事例1> 「点検方法」 について	終了した保険なのに今更なぜこのようなものを送ってきたのかとお申し出に接し、火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検の趣旨をご説明しご了解いただきました。
<事例2> 「点検結果・ 結果通知」に ついて	確認シートを送っているが「結果通知」が届かないとお申し出に接し、訂正内容をご説明のうえ、間もなく結果通知を発送する予定である旨をお伝えしご了解いただきました。

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

<p>【お客さま専用お問い合わせ窓口】</p> <p><フリーダイヤル> 0120-588-924</p> <p><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）</p> <p>※携帯電話・PHSからもご利用いただけます</p>

以 上