

火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検内容について

1. 点検の対象範囲

住宅・併用住宅にかかる家計向けの火災保険(含む地震保険)、住宅金融公庫等の特約火災保険、一般物件・工場物件・倉庫物件にかかる企業向け火災保険について点検を実施します。

2. 点検内容

(1) 代理店等に対する指導態勢の点検および改善

以下の点検および改善を2007年3月末の完了を目途に実施します。

- ①現行、火災保険適正引受のために使用している社員用・代理店用の「ルールブック」・「マニュアル」・「Q&A」等の点検および改善・新設を行います。
- ②現行、火災保険適正引受のために実施している社員向け・代理店向け教育・研修・試験等について、その体系ならびに内容および教材・ビデオの点検および改善・新設を行います。

(2) お客さまへの説明態勢の点検および改善

以下の点検を2007年3月末の完了を目途に実施します。お客さま自身に確認いただく書面の新設等の改善については、2007年4月末の完了を目途に実施します。

- ①現行、火災保険募集に使用しているパンフレット・重要事項説明(契約概要)・しおりなどについて、適正な引受に関する情報(構造評価・価額評価、保険金額設定、適用できる割引等について)が適切に提供されているかという観点からの点検および改善を行います。
- ②火災保険契約申し込みの際し、適正な保険金額設定がなされているかどうか、適正な保険料が算出されているかどうかについて確認する態勢の点検として、(1)に記載の教育・指導などの点検・改善のほか、申込書作成時に実際に代理店が使用するチェックシートや支援システムの有無および内容について点検・改善および新設を行います。
- ③保険料を算出した過程・結果について、契約締結時に改めてお客さまに対して説明する態勢については、上記(1)の代理店の募集態勢の点検・整備にあわせて確認・改善することとします。また、個人のお客さま向けの保険申し込みにあつては、保険金額設定や保険料算出の適切性について、お客さま自身に確認いただく書面を新設します。

(3) 保険料算出の適正性の点検

①一般火災および住宅金融公庫等特約火災共通

システム保有している契約データのうち、構造級別決定や割引適用の要件にかかるデータ(例えば構造にかかる文字データや建築年数)を含む契約における構造級別・適用割引等の適正性を点検します。

②一般火災(地震保険を含む)

イ. 一般の火災保険契約のうち、料率適用誤りが生じている可能性のある以下の物件にかかる契約について、該当契約をリストアップしました。2007年3月末を目途に、取扱代理店がお客さまに対して改めて物件の確認を行い、構造・用法、各種割引等、保険価額・保険金額の設定等契約内容の適正性を点検します。

- 外壁コンクリート造り(ALC造り等)の木骨建物
- 省令準耐火建物(主に2×4建物)
- マンション料率建物

- ロ. 上記イ. のリストアップ契約以外の 1 年契約については、満期更改時に、更改前契約における構造・用法、各種割引等、保険価額・保険金額の設定等が適正に行われているか否かの点検を義務付けます。(2008年3月末を目途に完了する予定です。)
 - ハ. 上記イ. のリストアップ契約以外の長期契約については、構造・用法、各種割引等、保険価額・保険金額の設定等についての注意点をお客さまにご案内して契約の内容を再確認いただき、誤りの可能性がある場合は当社へ照会いただく態勢を整備します。
- ③住宅金融公庫等特約火災（含む住公特約地震保険）
- イ. 料率適用誤りが生じている可能性のある以下の物件にかかる契約については、該当契約をリストアップし、お客さま宛ダイレクトメールにより、構造・用法、各種割引等、保険価額・保険金額の設定等構造級別等契約内容の確認をお願いし、返信はがきによる回答方式での点検を行います。
 - 外壁コンクリート造り（ALC 造り等）の木骨建物
 - 省令準耐火建物（主に 2×4 建物）
 - ロ. 上記イ. のリストアップ契約以外の契約については、従来同様、控除証明等各種お客さま宛送付物に構造・用法、各種割引等、保険価額・保険金額の設定等についての注意点を記載してご案内し、誤りの可能性がある場合は当社へ照会いただく態勢を継続します。

3. 原因・改善

火災保険における建物の構造級別の判定に一部誤りがあったことは、社員や代理店に正確な知識が不足していたことによる代理店等に対する指導態勢およびお客さまへの説明態勢の不備が主要な原因であると認識しています。

今後このようなことのないよう、上記 2 に挙げた点検および改善に徹底して取り組みます。更に、今後の点検結果を踏まえ、詳細な原因究明、再発防止に向けた追加改善策を検討・実施し、信頼回復に努めていきます。

以上