

※ 旧AIU損害保険株式会社のお知らせになります。

ABNE100203

## AIUからのお知らせ

2010年7月2日

お客さま各位

AIU保険会社

### 火災保険等 保険契約適正化に係る 点検結果の状況と再発防止策等に関して

弊社では、平成19年(2007年)2月より、火災保険等の保険契約について、適正な保険料が算出されているかについての点検を実施し、その取組み状況について適宜ご報告を差し上げてまいりました。

この度、本年3月末時点での進捗状況がまとまりましたので、ご報告いたします。

点検過程において、多数のご契約に保険料の誤りが発見され、お客さまに多大なご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

引き続き下記のお客さま専用のお問い合わせ窓口にてご不明な点についてお問い合わせを継続させていただいております。万一、保険料の算定誤りが判明した場合には、引き続きお客さま対応を取らせていただいております。

お客さまのご契約について、ご不明な点がございました場合は、下記のお問い合わせ窓口、あるいは最寄りの営業店、取扱代理店までお問い合わせください。

さて、現在弊社ではご契約継続時にご契約内容チェックシートを用い、ご契約内容の確認をお客さまと共に実施させていただき、あるいは長期保険のご契約者さまには定期的なご案内を差し上げるなど、ご契約の適正化に向けた取組みを継続的に実施しております。

お客さまにおかれましては、今後とも弊社の取組みにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本件に関するお客さまのお問い合わせ先は、以下の通りとなります。

**0120-16-6755(通話料無料)**

携帯電話からの通話もご利用いただけます

【受付時間】午前9時～午後5時(土・日・祝日・年末年始を除く)

#### I. 2010年3月末時点における調査状況

昨年より保険期間3年以上の長期火災保険のご契約者には、1年に1度、ご契約内容のご確認のお願いを差し上げております。このご案内を契機に、改めてご契約内容を見直したところ、ご契約内容の適正化が必要と判断されたご契約が昨年の9月以降にも発生しております。

また引き続きお客さま対応中であるため、適正化見込数が増える可能性がございます。

保険種目	点検対象となる ご契約件数	保険料の返還を行なったご契約		保険料返還を要する 累計見込件数と返還保険料	
		件数	返還保険料	累計見込 件数	累計返還見込 保険料
火災保険	115.57万件	13,143件	5億2,112万円	13,366件	5億2,326万円
自動車保険	72.09万件	2,328件	2,073万円	2,330件	2,073万円
合計	187.66万件	15,471件	5億4,185万円	15,696件	5億4,399万円

#### II. 再発防止のための取組みについて

弊社では適正化の対応過程で、不適切なご契約を生じた原因把握とその再発防止策を検討し、現在は業務品質改善部が主体となり、検討された各種の再発防止策を日常の社内業務に定着させる推進役を務めると共に、その進捗管理を行なっております。

またお客さまからの声を日常業務の改善に役立てる姿勢をより明確にするため、昨年12月に、「お客さま中心主義基本方針」と「お客さま中心主義行動指針」を制定いたしました。

再発防止策の一環として昨年9月より、保険期間が3年超となる火災保険のご契約者の皆様には、地震保険の控除証明書送付時期に併せ、ご契約内容のご確認のお願いを差し上げました。しかしながらご契約者の皆様から別送付が好ましいとのご意見もあり、本年からは控除証明書送付時期とは別にご案内を差し上げる予定としております。

既に取り組中の再発防止策もお客さまの声を大切にし、お客さまの信頼を得られるよう今後も努力してまいります。何卒、今後ともご支援を賜りますようお願い申し上げます。

最終更新日: 2011/06/01 CO-000019

---

© AIG, Inc.