

※ 旧AIU損害保険株式会社のお知らせになります。

ABNE080223

## AIUからのお知らせ

平成21年6月5日

お客さま各位

AIU保険会社

### 火災保険等 保険契約の適正化に係る 点検結果と再発防止策等に関するご報告

弊社では、平成19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、平成20年7月および12月に、その取組み状況について報告してまいりました。

- ▶ 平成20年7月4日公表へのリンク：<http://www.aiu.co.jp/topics/20080704.htm>
- ▶ 平成20年12月5日公表へのリンク：<http://www.aiu.co.jp/topics/20081205.htm>

この度、本年3月末時点での点検結果および再発防止策の進捗状況等についてとりまとめましたので、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。

弊社といたしましては、火災保険等の保険契約の適正化については、引き続きお客さま専用のお問合せ窓口にてご対応させていただくとともに、ご契約の満期案内等の機会に契約内容の確認をさせていただくなど、日常業務においても継続的にご契約の適正化に向けた取組みを実施してまいります。

また、代理店・社員に対する教育態勢等の抜本的な見直しを図るとともに、平成20年10月に業務品質改善部を創設し、お客さまの信頼回復に向けて、業務品質の改善・向上に努めているところです。

なお、万一保険料の算定誤りが判明した場合には、適時適切な対応を取らせていただく所存です。

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合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】 月曜から金曜 (祝祭日を除く) 9:00~17:00

#### 1. 保険料の返還を行ったご契約件数と返還保険料 (平成21年3月末時点)

保険種目	点検対象となる ご契約件数	保険料の返還を行った契約		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	10,082件 (9,495件)	4億5,482万円 (4億3,534万円)	12,387件 (9,988件)	4億7,992万円 (4億3,968万円)
自動車保険	72.09万件	2,030件 (1,123件)	1,704万円 (973万円)	2,050件 (1,934件)	1,713万円 (1,453万円)
合計	187.66万件	12,112件 (10,618件)	4億7,186万円 (4億4,507万円)	14,437件 (11,922件)	4億9,705万円 (4億5,421万円)

※カッコ内は平成20年9月30日現在の数値です。累計見込件数等で差異が生じている原因は火災保険の長期契約および自動車保険における調査全般の進行によるものです。引き続き適切な対応等を実施してまいります。

## 2. 再発防止のための主な取組み

### (1) お客さまとのコミュニケーション強化

- ・ 火災保険、自動車保険および傷害保険のご契約締結時には、ご契約内容チェックシートを用いてお客さまとともにご契約内容の確認を行っております。今後、自動車保険においては、これらチェックシートと保険申込書との一体化の対応を図る等、よりお客さまによる確認が容易となる工夫を通じ適正化を実施してまいります。
- ・ お客さまから寄せられたご意見・ご要望等は、お客様の声検証会議※にて一元管理を行い、お客様相談室、業務品質改善部、および関係各部が共同で改善策の検討・進捗管理を行っております。また、弊社より直接お客さまにご意見等をお伺いする仕組みの構築も進めております。  
※お客様の声検証会議とは、お客様相談室が事務局を務め日本における代表者、営業、商品開発、損害サービス、システムオペレーション等の担当役員が参加し、お客さまからいただいた声を通じて業務上の改善点の把握や再発防止策・業務改善策等を審議する毎月開催される会議体を言います。
- ・ 保険商品のパンフレット等の文字サイズ、補償に関するご注意事項等の文言の見直しとともに、パンフレット等で使用される文言の平易化も順次実行しております。

### (2) 保険募集態勢の見直し・強化

- ・ 損害保険募集人試験の更新制度（損害保険業界共通の取組）と保険商品教育制度（商品専門試験・商品専門研修）を導入しました。また、損害保険募集人が常に最新の商品知識を習得することができるよう、インターネット環境を利用した新たな研修を本年7月から開始します。

### (3) 内部管理態勢の見直し・強化

- ・ 商品改定および新商品開発の審議を行う商品政策委員会では、商品の統廃合をさらに進めるとともに、お客様の声検証会議における検証結果を踏まえて、お客さまにわかり易い保険商品の開発を目指しています。

最終更新日：2011/06/01 CO-000019