

2007年1月31日

各位

三井住友海上火災保険株式会社

### 火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検について

三井住友海上火災保険株式会社（社長 江頭 敏明）は、平成18年12月20日付の金融庁からの要請に基づき、火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検について検討を行い、本日、以下のとおり金融庁に報告いたしました。

#### 1. 金融庁からの要請内容

火災保険について、監督指針Ⅱ-3-3-5に規定する適正な損害保険募集態勢、Ⅱ-3-3-6に規定する損害保険契約の締結及び保険募集のうち、代理店等に対する指導態勢及び顧客への説明態勢が整備されているか、その結果、適正な保険料が算出されているかどうかについて点検すること、その点検の対象範囲、点検方法、点検完了予定時期について報告すること。

#### 2. 本日の報告内容の要点

##### (1) 今後の点検の進め方

保有契約データから誤りの可能性がある契約を抽出して3月末までに一斉に点検するとともに、4月以降、全ての契約について契約時・更改時に点検します。同時に以下の具体的な取組みを進めることにより、代理店等に対する指導態勢、顧客への説明態勢を検証・強化していきます。

##### ①保有契約の点検（3月までに完了）

保有契約データの分析に基づいて、保険料誤り（構造級別判定誤り、割引適用漏れ）や超過保険のおそれがある契約を抽出し、一斉に契約者に確認・点検します。

なお、木骨・外壁ALC構造の構造級別判定誤りについては、昨年来点検・是正に取り組んでおり、まもなく完了できる見込みです。

##### ②契約時の点検（4月以降実施）

4月から、契約時の説明事項・確認項目等を記載した「火災保険ご契約内容チェックシート」を導入します。代理店がチェックシートに基づいて契約時の説明・確認を確実にを行うことにより、代理店自身が保険料誤り（構造級別判定誤り、割引適用漏れ）や超過保険を点検する取組みを2007年度を通じて実施します（下記（2）参照）。

(2) 「火災保険ご契約内容チェックシート」による点検

チェックシートには、建物の構造の判定方法、建物・家財の評価基準・評価方法、適用可能な割引の一覧等を記載します。契約手続きにおいて、これらの事項を確認・説明することで、契約引受けの適正確保、現契約の点検・是正に取り組みます。本取組みを確実に実行していくため、全代理店に対する導入時研修の徹底、チェックシートの確認と不備是正を指導するための営業部支店への要員配置等を行います。さらに、本社部門がモニタリングと分析を行い、その結果を踏まえて検証と再徹底を行います。

(3) 火災保険に関する代理店基礎教育、契約時点検の必要性を踏まえ、これまでも業務改善計画に基づいて以下の取組みを実施しています。

①代理店指導

- 教育指導に重点的に取り組む「コンプライアンス強化月間」を年2回実施  
本年1～2月の月間では、火災保険の構造級別判定、割引適用、超過保険（建物等の評価）の研修を実施しています。
- 代理店における「保険の基本サイクル研修」の立ち上げ  
勧誘・商品説明から契約締結及びその維持管理までの一連の顧客対応を「代理店における基本サイクル」と位置づけ、活動に沿った全代理店向け研修を2006年10月よりスタートしました。
- 新設代理店・新任募集人向け「ベース・プログラム」研修の開講  
新設代理店や新任募集人を対象に、実際の販売ツールを使用して商品説明や契約に伴う事務などの基礎的な実務スキルを指導する研修を2006年10月よりスタートしました。

②木骨・外壁 ALC 構造等の建物を対象にした調査

- 木骨・外壁 ALC（またはコンクリート板・コンクリートブロック）構造における構造級別判定誤りについて点検・是正を実施してきており、まもなく完了予定です。

③パンフレットによる商品説明の手引きの作成

- 火災保険の適切な商品説明を指導するための「パンフレットを活用した商品説明フロー（商品説明の手引き）」を作成し、活用しています。

④企業品質管理部によるパンフレット等の点検

- 業務の適切性の検証を行うために2006年9月に新設した企業品質管理部において本社商品部門が作成したパンフレット等の点検・改善指示を実施しています。

なお、自動車保険、傷害保険等、他の保険種目についても、チェックシートの導入など同様の取組みを行ってまいります。

以 上