

平成 20 年 7 月 4 日
三井住友海上火災保険株式会社

火災保険等の適正な募集態勢等にかかる点検結果および状況の報告について

三井住友海上火災保険株式会社（社長 江頭敏明）は、火災保険等の適正な募集態勢等にかかる点検を実施し、その結果および状況について以下のとおり報告いたします。

ご契約内容の確認にあたり、お客さまには多大なご協力を賜りましたことにつきまして改めて御礼申し上げますとともに、保険料誤りが判明したお客さまにつきましては、多大な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。

今回の点検結果および状況を重く受け止め、既に講じている保険料誤りの防止策を含めて、より一層態勢の強化を図るよう全力で取り組んでまいります。引き続き、ご契約時において申込内容等を確認することに加え、長期契約等のお客さまに対しては割引新設等の商品改定やご契約内容等を記載した「年一回お知らせ」をお届けするとともに、満期時におきましてもご契約内容を確認してまいります。

今後も、お申込内容等の確認等を実施しつつ、保険募集等にかかる態勢の分析、評価を行い、保険料誤りの防止策を強化するといった、この一連のサイクルを通じて、より効果的な対策を実施してまいります。

なお、案内状をお送りしてご契約内容のご確認をお願いしたお客さまのうち、ご回答いただいていないお客さまについて、ご契約内容に誤りがあった場合には、適正な内容に訂正させていただくとともに、保険料をいただき過ぎていた場合には、速やかに保険料を返還いたしますので、下記または取扱代理店までご連絡いただきますよう宜しくお願い申し上げます。また、お客さまのご契約内容に関しまして、ご不明な点等ございましたら、お問い合わせください。

<お問合せ先> 三井住友海上お客さまデスク 0120-632-277 (無料)

* 9:15~20:00 (月~金)、9:15~17:00 (土日祝) (年末年始は除きます)

三井住友海上ホームページ「火災保険等の確認調査にご協力ください」

<http://www.ms-ins.com/information/kakunin/kasai/200806.html>

目 次

I. 適正な保険料についての契約点検の概要

1. 契約点検の結果および状況の概要… P 3
2. 種目毎の契約点検の結果および状況の概要… P 3
 - (1) 火災保険に関する点検
 - (2) 火災保険以外の契約に関する点検
3. 契約点検方法およびお客さまへの対応… P 6
 - (1) 契約点検方法
 - (2) お客さまへの対応

II. 契約点検の結果および状況に基づく態勢に関する分析・問題点および再発防止策

1. 適正な保険料についての点検結果および状況に基づく保険料誤りの発生原因の分析… P 9
2. 各態勢における分析・問題点および再発防止策… P 10
 - (1) 商品開発管理態勢に関する分析・問題点および再発防止策
 - (2) 代理店等に対する指導態勢に関する分析・問題点および再発防止策
 - (3) お客さまへの説明態勢に関する分析・問題点および再発防止策
 - (4) 経営管理態勢に関する分析・問題点および再発防止策

I. 適正な保険料についての契約点検の概要

1. 契約点検の結果および状況の概要

今回の契約点検の結果および状況（平成 18 年度一斉点検（火災保険のみ）、平成 19 年 4 月～平成 20 年 6 月末までの集中点検）は以下のとおりです。

保険種目		点検対象件数	保険料返還手続きが完了した契約	
			件数	金額
火災保険	平成18年度実施分(a)	19,961件	8,904件	86,292万円
	平成19年4月以降実施分(b)	4,409,540件	123,421件	409,525万円
	小計(a)+(b)	4,429,501件	132,325件	495,817万円
自動車保険(c)		8,805,744件	124,267件	82,761万円
その他(d)		1,959,399件	477件	2,024万円
合計(a)+(b)+(c)+(d)		15,194,644件	257,069件	580,602万円

(*)「保険料返還手続きが完了した契約」には、お客さまからの手続書類の返送待ちである契約等（計 1,623 件）を含みます。

(*) なお、平成 20 年 6 月 30 日現在で想定される返還見込累計件数・金額は、以下のとおりです。

火災保険 : 133,000 件、502,000 万円

自動車保険 : 140,000 件、93,000 万円

その他 : 600 件、2,600 万円

合計 : 273,600 件、597,600 万円

2. 種目毎の契約点検の結果および状況の概要

(1) 火災保険契約に関する点検（平成 20 年 6 月 30 日現在）

当社では、平成 18 年 9 月から平成 19 年 3 月にかけて、お引受けしている契約データの分析に基づき保険料誤りの可能性がある契約を抽出し、2 回にわたり一斉点検を実施いたしました（木骨・外壁 ALC 構造の構造級別判定誤りなど）。その後、平成 19 年 4 月以降、火災保険の適正な保険料についての点検を集中的に実施いたしました。その結果は以下のとおりです。

① 点検結果

項 目	該当件数・割合
点検対象件数	4,429,501件
点検実施件数(a)	4,429,501件
点検を実施した契約のうち、保険料誤りが判明した契約の件数(b)	132,908件
保険料誤り発生率(b) / (a)	3.0%
保険料誤りが判明した契約のうち、保険料返還手続きが完了した契約の件数(c)	132,325件
保険料返還手続き完了率(c) / (b)	99.6%

(*)「保険料返還手続きが完了した契約」には、お客さまからの手続書類の返送待ちである契約等（計 831 件）を含みます。

② 保険料誤りが発生している項目（平成 19 年 4 月以降の点検）

保険料誤りが発生している項目別の件数分布は以下のとおりであり、「地震保険・建築年割引の適用誤り」、「構造級別の判定誤り」、「保険金額が過大（超過保険）」に関するケースが 3/4 以上を占めております。

保険料誤りが発生している項目		件数割合
●保険金額が過大（超過保険）		12.3%
●構造級別の判定誤り（* 1）		26.5%
●割引適用誤り	・安全住宅割引（* 2）	1.8%
	・省令準耐火割引（* 3）	2.1%
	・地震保険の建築年割引（* 4）	36.6%
	・その他または複数該当	4.9%
●その他または複数該当		15.8%
合 計		100%

- (* 1) 建物の燃えにくさを表す基準であり、主に建物の柱、外壁、屋根等の建築材料によって判定します。専用住宅の場合、A 構造～D 構造の 4 区分に分類されています。
- (* 2) 所定の条件を満たすオール電化住宅や安全機能付コンロが備えられた住宅などの場合に適用されます。
- (* 3) 木造住宅等（C 構造または 3 級構造）のうち、昭和 57 年 5 月以降に建築され、(旧)住宅金融公庫法に定められた所定の基準を満たす場合に適用されます。
- (* 4) 昭和 56 年 6 月以降に新築された建物で、所定の確認資料をご提出いただいた場合に適用されます。

(2) 火災保険以外の契約に関する点検（数値は平成 20 年 6 月 30 日現在）

自動車保険や傷害保険など火災保険以外の種目につきましても、平成 19 年度以降、適正な保険料についての点検を集中的に実施しており、その状況は以下のとおりです。

① 自動車保険

ア) 点検状況

項 目	該当件数・割合
点検対象件数	8,805,744件
点検実施件数(a)	8,726,660件
点検を実施した契約のうち、保険料誤りが判明した契約の件数(b)	128,620件
保険料誤り発生率(b) / (a)	1.5%
保険料誤りが判明した契約のうち、保険料返還手続きが完了した契約の件数(c)	124,267件
保険料返還手続き完了率(c) / (b)	96.6%

(*) 「保険料返還手続きが完了した契約」には、お客さまからの手続書類の返送待ちである契約等（計 777 件）を含みます。

イ) 保険料誤りが発生している項目

保険料誤りが発生している項目の件数分布は以下のとおりであり、「被保険自動車の装備・装置等に関わる割引適用誤り」、「運転免許証の色誤り」に関するケースが大半を占めております。

保険料誤りが発生している項目		件数割合
●運転免許証の色誤り		10.0%
●被保険自動車の用途車種誤り		0.4%
●被保険自動車の装備・装置等に関わる割引適用誤り	・エコカー	23.3%
	・イモビライザー	10.5%
	・エアバック	20.1%
	・その他または複数該当	28.0%
●その他または複数該当		7.7%
合 計		100%

② その他（傷害保険、賠償責任保険（個人分野）等）

ア) 点検状況

項 目	該当件数・割合
点検対象件数	1,959,399件
点検実施件数(a)	1,874,610件
点検を実施した契約のうち、保険料誤りが判明した契約の件数(b)	559件
保険料誤り発生率(b) / (a)	0.03%
保険料誤りが判明した契約のうち、保険料返還手続が完了した契約の件数(c)	477件
保険料返還手続完了率(c) / (b)	85.3%

(*)「保険料返還手続が完了した契約」には、お客さまからの手続書類の返送待ちである契約等（計15件）を含みます。

イ) 保険料誤りが発生している項目

保険料誤りが発生している項目の件数分布は以下のとおりであり、「配偶者割引」、「役職員一括割引」、「団体割引」といった割引の適用誤りに関するケースが2/3以上を占めております。

保険料誤りが発生している項目		件数割合
●職業・職務の誤り		5.5%
●生年月日・性別の誤り		13.4%
●被保険者の範囲の誤り		3.0%
●所得補償保険の保険金額の誤り		0.5%
●割引適用誤り	・配偶者割引	47.7%
	・団体割引	7.8%
	・役職員一括割引	12.5%
	・その他	0.5%
●その他または複数該当		9.1%
合 計		100%

3. 契約点検方法およびお客さまへの対応

(1) 契約点検方法

① 概要

今回の集中点検におきましては、当社がお引受けしている契約について網羅的に点検できるよう、1年契約等の更改手続時に行う「契約時点検」および集中点検期間中に更改手続を迎えない契約を対象とする「長期契約・自動継続契約の点検」を実施するとともに、解約や失効、満期後に継続されなかった契約を対象とする「非更改等の契約関係解消契約の点検（火災保険）」を実施してまいりました。

当社では、点検活動を通じて、業務品質の向上を図り、お客さまの信頼を回復することを目的に、「ご契約内容しっかり確認！！」運動として全社員・代理店一丸となって取り組んでまいりました。特に、平成19年11月、平成20年2月、平成20年4～5月の計3回、「集中取組月間」を設け、点検を確実に実施してまいりました。

また、点検にあたり、以下のとおり、新規システムの開発や社内体制の整備など57億円（平成19年度）を投じて進めてまいりました。

- ・点検内容に関するお客さまからのお問い合わせに対応する専用コールセンターの設置
- ・点検の進捗管理および点検結果の分析を行うための「不備契約管理システム」、返還保険料・利息の計算、帳票一式の作成・印刷を行う「火災保険不備是正支援システム」の新規開発
- ・点検の実効性を高めるための点検専門要員の追加採用

② 具体的な点検方法（火災保険）

ア) 契約時点検

満期時の更改手続において「ご契約内容確認シート」を使用し、満期を迎える契約の各点検項目について、お客さまに確認のうえ、代理店および社員がご契約内容の点検を実施いたしました。

あわせて、「ご契約内容確認シート」によるご契約内容の点検が適正に行われていることを確認するために、「差分点検（*）」を実施するとともに、ご契約内容と「ご契約内容確認シート」との整合性の確認等について当社内で次の2段階の点検を実施いたしました。

（*）差分点検

更改前契約と更改後契約の間に保険料算出に関する項目（例．構造級別、その他各種割引等）の不整合が生じていないかを機械的にチェックする仕組み

- a) 営業課支社における「ご契約内容確認シート」に関する以下の項目の点検（一次点検）

- ・ 保険契約申込書への添付漏れ・誤り
- ・ 確認項目の記入漏れ
- ・ 署名、記名・押印漏れ
- ・ ご契約内容との不整合

b) 営業部支店スタッフにおける「ご契約内容確認シート」に関する以下の項目の点検
(二次点検)

- ・ 保険契約申込書への添付漏れ・誤り
- ・ 確認項目の記入漏れ
- ・ 署名、記名・押印漏れ
- ・ ご契約内容との不整合 (一次点検項目のうち重要なもの)

過去にお引き受けしたご契約を含め、保険料誤りが判明したご契約にかかるすべての返還手続の完了をもって「保険料返還手続の完了」としております。

なお、点検にあたり、社員および派遣社員を約 1,200 名追加採用し、営業部支店・課支社への人員配置を行いました。

イ) 長期契約・自動継続契約の点検

各点検項目についてお客さまがご確認いただけるように個々のご契約内容を記載した案内状を作成のうえ、お客さま宛にお届けすることにより点検を実施いたしました。また、点検の実効性を確保するために、一定期間内にご回答のないお客さまにつきましては、再度案内状をお届けいたしました。

点検にあたり、お客さまからのご回答に対して迅速かつ確実に対応できるよう、本点検および後記「ウ) 非更改等の契約関係解消契約の点検」に特化した組織である「長期自継点検支援室」を新設し、ピーク時には社員・派遣社員を合わせ約 140 名が駐在してお客さまへの対応を実施してまいりました。

なお、企業向けの火災保険契約など特殊な契約につきましては、案内状によらず、社員または代理店が専用のチェックシートを用いて点検を実施いたしました。

ウ) 非更改等の契約関係解消契約の点検

各点検項目についてお客さまがご確認いただけるように個々のご契約内容を記載した案内状を作成のうえ、お客さま宛にお届けすることにより点検を実施いたしました。

なお、企業向けの火災保険契約など特殊な契約につきましては、案内状によらず、社員または代理店が専用のチェックシートを用いて点検を実施いたしました。

上記ア)～ウ) のとおり、点検を実施してまいりましたが、更に以下を実施することにより、点検の実効性を高めてまいります。

- ・ 前契約が存在する可能性がある「新規契約」(ご契約時に前契約がない前提でお引き受け

したもの)を抽出して、前契約の有無を確認し、前契約が存在していた場合には当該前契約の点検を実施いたします(7~8月に一斉点検を実施予定)。

- ・ 保険契約申込書と「ご契約内容確認シート」の整合性を確認できているものの、実際の物件と異なる内容が記載されている可能性があることから、例えば不適切募集を行った募集人やお客さまからの苦情等のお申し立てがあった募集人の取扱契約について、直接お客さまに対して保険料を正しく算出するための適切な案内がなされていたか、などの事後的な確認を実施いたします。
- ・ 案内状をお送りしてご契約内容のご確認をお願いした長期契約等のお客さまのうち、ご回答いただいていないお客さまにつきましては、割引新設等の商品改定やご契約内容等を記載した「年一回お知らせ」をお届けするとともに、当社ホームページにて、お客さまからのお問い合わせ窓口をご案内することで、引き続きお客さまのご回答を承っております。

(2) お客さまへの対応

上記(1)のとおり、お客さまにご協力いただき、点検を実施してまいりましたが、その結果、ご契約内容に誤りがあった場合には、適正な内容に訂正させていただくとともに、保険料をいただき過ぎていた場合には、過去にお引き受けしたご契約分を含めて、単利6%の利息相当額を付して保険料を返還いたしました。

なお、案内状をお送りしてご契約内容のご確認をお願いしたお客さまのうち、ご回答いただいていないお客さまにつきましては、引き続き対応いたしますので、ご連絡いただきますよう宜しくお願い申し上げます(お問い合わせ先等は1ページ参照)。

今後も、ご契約時においてお申込内容等を確認することに加え、長期契約等のお客さまに対しては割引新設等の商品改定やご契約内容等を記載した「年一回お知らせ」をお届けするとともに、満期時にご契約内容を確認してまいります。引き続きご協力いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

II. 契約点検の結果および状況に基づく態勢に関する分析・問題点および再発防止策

1. 適正な保険料についての点検結果および状況に基づく保険料誤りの発生原因の分析

適正な保険料についての点検を通じて、保険料誤りが判明した契約における主たる発生原因について分析した結果は以下のとおりです(平成19年4月以降の火災保険における分析結果)。
(平成20年6月30日現在)

順位	発生原因	構成割合
1	商品知識不足による確認不十分 商品・規定に関する知識・理解が不足していたために、お客さまへの説明・確認が不十分であり、正しい(または必要な)情報を得られなかった場合等	29.8%
2	商品知識不足による判断誤り お客さまから正しい(または必要な)情報は得られていたものの、商品・規定に関する知識・理解が不足していたために、正確な判断ができなかった場合等	16.5%
3	割引等適用ルールの知識不足による誤り 確認資料が必要な割引等について、適用が必須ではないと考えてお客さまに説明していなかったために、正しい(または必要な)情報を得られなかった場合等	13.9%
4	不注意による事務処理誤り 事務処理に関して正しく理解していたものの、注意不足により誤りに気づけなかった場合等	7.0%
5	お客さまへの説明不適切による判断誤り 商品・規定に関する知識・理解が不足していたために、保険金額の設定等についてお客さまへの説明・助言が不適切で、お客さまの判断を誤らせてしまった場合等	6.4%
6	正しい情報が得られなかったことによる誤り お客さまから正しい(または必要な)情報を得られなかった場合等(情報・確認資料の不足・誤り等)	4.3%
7	事務処理知識の不足による事務処理誤り 事務処理に関する知識・理解が不足していたために、誤った処理を正しいと誤解していた場合等	2.7%
8	必要情報取得が極めて困難 商品・規定について理解していたものの、そもそも正しい(または必要な)情報を得ることが極めて困難なケースだった場合等	2.5%
-	その他 上記)以外の理由による場合	16.9%
合計		100.0%

上記分析結果において、商品知識の不足に起因する保険料誤り(表中1、2、3、5)が約7割を占めております。これは、商品の内容や特性に応じた指導・教育が不十分であったものと認識しております。また、これらのうち、お客さまへの説明が正確に行われていなかったもの(表中1、3、5)が約5割であり、お客さまへの説明やツールに問題があったものと認識しております。

これら認識を踏まえ、保険募集等にかかる当社の態勢について分析し、その問題点を洗い出した上で、再発防止策を検討してまいりました。

*当社は、平成18年6月21日に金融庁から業務改善命令を受け、業務改善計画を策定し、業務品質の向上に取り組んでおり、以下の分析・問題点および再発防止策については業務改善計画策定時を基準としております。

2. 各態勢における分析・問題点および再発防止策

保険商品の自由化に対応して、当社は商品内容や料率区分等の多様化を進めてまいりました。これに伴い、お客さまに説明し、ご確認いただく事項や保険料の算出が複雑になったために、マニュアル、保険料計算ソフト、お客さま向けの説明ツールなどの作成・拡充、事務ミスを防止するためのシステムやチェック体制の強化、代理店の商品知識の向上を図るためのインセンティブとして資格取得や事務処理の正確性等を代理店手数料に反映させる業務ランク制度を設けるなど、保険料誤りを防止するための対策を実施してまいりました。

しかしながら、正確な説明を行うための基礎となる商品知識の習得について、商品の多様化に対応した指導・教育のための基準設定や研修機会の提供等を十分に行わなかったこと、お客さまのニーズにマッチした商品を必ずしも提供できていなかったことなど、各種支援ツールの整備や事務・システムの強化のみでは、保険料誤りを防止することができない事態を生じさせてしまいました。これは、当社の商品・指導・説明等の保険募集にかかるプロセスにおいて、商品開発部門、システム部門、販売部門等の関連部門の連携が不十分であったこと、販売後における検証が不十分であったことなど当社の保険募集等にかかる態勢に問題があったものと認識しております。あわせて、これら態勢の整備等に関して、経営管理機能が十分に発揮されていなかったものと認識しております（「極めて重大な欠陥があるものと認められた」：平成18年6月21日金融庁「三井住友海上火災保険株式会社に対する行政処分について」）。

これら認識を踏まえ、当社の各態勢につきまして、以下のとおり、具体的な分析・問題点の洗い出しを行うとともに、再発防止策を検討し、実施してまいりました。

今後も、お申込内容等の確認等を実施しつつ、保険募集等にかかる態勢の分析、評価を行い、保険料誤りの防止策を強化するといった、この一連のサイクルを通じて、より効果的な対策を実施してまいります所存です。

(1) 商品開発管理態勢に関する分析・問題点および再発防止策

① 分析・問題点

当社では、商品開発に関する内部管理態勢を強化することを目的として、商品の開発・改廃にあたり必要な手続を定めた「商品開発手続規程」を策定し、本規程に則り商品開発を実施してまいりました。商品開発・改廃の各段階でチェックがされていない項目やチェックが不十分な項目が存在したこと、商品開発・販売等の関連部門間の連携が不足していたことなど、旧来の「商品開発手続規程」が、開発した商品を適正に販売する上で十分機能していなかったために問題が生じたものと認識しております。具体的には以下のとおりです。

ア) 商品開発・改廃時および商品開発・改廃後にお客さま・代理店・社員（一般消費者向商品においては、一般消費者・外部機関等を含む）の意見を反映するための手続に関する規定がなく、これら意見を十分に反映した商品開発・改廃がなされておりました。

イ) 商品開発計画段階において、代理店に対する教育の実効性を高めるための施策について、関連部門の意見を踏まえた検討が十分になされておりました。

ウ) 商品開発・改廃にかかるマニュアル・お客さま用説明ツール・事務・システム等について、関連部門が相互に内容を確認する規定がなく、作成部門内のみで検証を完結していたものが一部存在しておりました。

また、商品開発部門が作成するお客さま用説明ツール等について、お客さま・代理店・社員等の意見を反映するための手続に関する規定がなく、これら意見を十分に反映しておりました。

② 分析・問題点を踏まえた再発防止策

上記①を踏まえ、以下の再発防止策を実施するとともに、継続的に検証・改善してまいります。

ア) 商品開発管理規程の抜本的見直し【平成 18 年 10 月実施】

旧来の商品開発手続規程における問題点を踏まえ、お客さまをはじめとする社内外の意見を反映すること、関連部門と連携して社員・代理店への教育・周知等を行うこと、マニュアル・お客さま用説明ツール・事務・システム等について関連部門で連携し確認すること、お客さま用説明ツール等についてお客さま・代理店・社員等の意見を反映していることを確認するために「企業品質管理部（Ⅱ． 2．（4）②ア）参照）」のチェックを受けることなど、関連部門との連携と運営状況の検証が組み込まれた商品開発管理態勢を構築するために、商品開発方針および商品開発管理規程（商品開発手続規程から改称）を大幅に改定いたしました。今後も、これらに基づく商品開発管理を徹底してまいります。

イ) 商品本部の新設【平成 18 年 10 月実施】

種目横断で商品改革・業務運営改善をスピーディかつ着実に実行していくために、火災保険、自動車保険、傷害保険、海上保険等の商品開発部門を管下に置く「商品本部」を新たに設置いたしました。

商品本部では、種目横断の商品改革方針の企画・立案や商品開発・商品管理上の具体策の検討・実行における関連部門との連携強化などの役割を担っております。

ウ) システムおよび事務処理フロー等の整備

保険契約申込書に記載された用法構造欄への入力情報などをもとに、誤りの可能性がある契約を自動的に抽出するシステムの機能を強化することや、更改手続時における「差分点検」(I. 3. (1) ②ア) 参照) を継続することで、保険料誤りの防止に努めてまいります。

【抽出システム：平成19年8月より強化、差分点検：平成19年4月より実施】

また、今般「適正な保険料についての点検」で実施した「ご契約内容確認シート」の点検を通じて得たノウハウを、集中的に計上業務を行う組織として今後構築する事務体制に活かしてまいります。【平成20年10月より逐次実施予定】

エ) 商品の簡素化・シンプル化の推進【平成18年度以降逐次実施】

商品改善に関する喫緊の課題は「商品の簡素化・シンプル化」であると認識しております。お客さま・代理店にわかりやすい商品を提供するために、今回の点検結果を踏まえつつ、商品と特約数の絞込みや保険料割引制度の整理・統合、用語や保険約款の表現等の見直しなど、可能な限り商品の整理・統合・簡素化を図ってまいります。なお、火災保険につきましては、建物の構造級別判定の簡素化にも取り組んでまいります。

(2) 代理店等に対する指導態勢に関する分析・問題点および再発防止策

① 分析・問題点

代理店等に対する指導につきましては、募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識などの指導基準を規定した「代理店関係ガイドブック」を策定し、募集人の知識習得のための研修等を実施しております。また、業務品質向上のインセンティブとして、上位資格(普通資格：主要商品を取り扱うために必要な業務知識を習得し、業務を自立して行えるレベル、特級資格：保険のコンサルティング販売に有効な法律・税務に関する知識を有しているレベル)の取得を奨励する「業務ランク制度」を導入し、代理店手数料に反映させる仕組みを整備しております。しかしながら、現在の商品内容や市場環境、販売実態等を踏まえた指導・研修が十分に行われていなかったことや、販売する上で必要とする商品知識の習得状況を検証する仕組みが整備されていなかったことなどから問題が生じたものと認識しております。具体的には以下のとおりです。

ア) 最新の商品内容等の指導・研修は、営業部門が実務指導や勉強会を通じて行っておりますが、代理店に対する均質の指導・研修が行われておりませんでした。また、代理店の理解度を検証する仕組みがなかったために、その理解度に応じた指導・研修が行われておりませんでした。

イ) 「募集人資格」、「普通資格」は、資格取得時の理解度を確認するものであり、その後

の理解度を検証する仕組みがありませんでした。

ウ) 「募集人資格」は「保険募集・消費者保護の観点から必要最低限の知識を習得しているレベル」として、原則全ての募集人に資格取得を義務付けております。しかしながら、上位資格の「普通資格」の取得を全ての募集人に義務付けておりませんでした。

エ) 保険料誤りが多かった割引や構造級別判定、評価等に関する実務的な指導ツールが不足しておりました。

オ) 代理店自ら商品・事務等の業務知識を積極的に習得し、更なる業務品質向上を促進するための仕組みが必ずしも十分ではありませんでした。

② 分析・問題点を踏まえた再発防止策

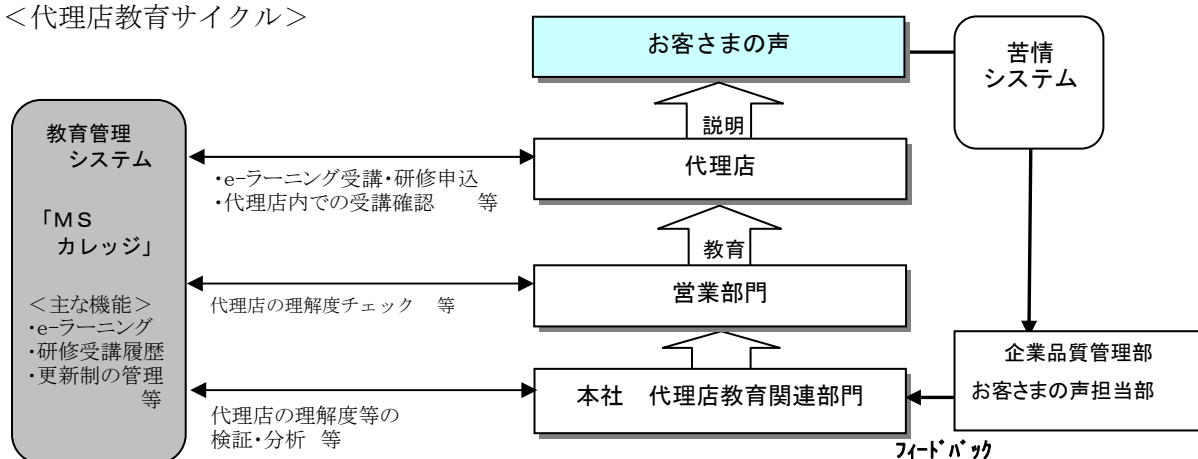
上記①を踏まえ、以下の再発防止策を実施するとともに、継続的に検証・改善してまいります。

ア) 教育管理システム「MSカレッジ」等を活用した代理店教育サイクルの確立

【平成20年度上期より逐次実施予定】

募集人の資格取得・更新状況や集合研修、代理店eラーニング等の受講状況、新商品等の理解度など、教育全般に関する情報を一元管理し、代理店、営業部門、本社研修主催者の間で進捗状況や理解度を共有するために教育管理システム「MSカレッジ」を導入するとともに、苦情等も活かした研修体系の構築を図り、代理店・営業部門・本社一丸となって業務品質向上に取り組むための「代理店教育サイクル」を確立してまいります。

<代理店教育サイクル>



イ) 募集人に対する「保険商品教育制度（更新制）」への参加義務付け

【平成20年11月より実施予定】

適切な説明等を行うために必要な保険商品等に関する知識・能力の向上を図ることを目的として、原則全ての募集人に対して損保協会が実施予定の「保険商品教育制度（商品専門試験・商品専門研修）」への参加を義務付けることといたします。本制度は5年毎の更新制度であり、新商品等に対応する知識レベルを検証することが可能となります。

ウ) 商品説明の手引き等のツールの充実

火災保険の適切な商品説明を指導するために、「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）」を作成いたしました。【平成18年10月実施】

また、割引適用、構造級別判定、保険価額評価など保険料算出に関する主要なルールをひとつにまとめ、代理店にとってわかりやすいツールを作成いたしました。

【平成19年10月実施】

エ) 代理店 e-ラーニングの充実等募集人の自主学習ツールの強化

代理店向けインターネット（代理店MS1）を活用して、火災保険等の保険商品やコンプライアンスなどの教育ツール（しっかり保険ナビ等）を整備してまいります。

【平成20年1月より逐次実施】

募集人自ら学習するために、代理店 e-ラーニングを活用した教育ツールを提供しておりますが、今後は、「MSカレッジ」に上記コンテンツを取り込むとともに、対象となる保険種目を拡大するなど、代理店 e-ラーニングの充実を図ってまいります。

【平成20年度上期より逐次実施予定】

オ) 代理店品質認定制度（Qマーク制度）の導入【平成20年7月より実施予定】

従来から、上位資格（普通資格、特級資格）を取得するインセンティブとして「業務ランク制度」を導入し、代理店手数料に反映させる仕組みを整備しておりましたが、更なる業務品質・業務知識の向上を図るために、契約手続の適正性や資格取得、研修受講状況等を要件とした、代理店品質認定制度（Qマーク制度）を導入いたします。

(3) お客さまへの説明態勢に関する分析・問題点および再発防止策

① 分析・問題点

お客さまに対して、商品内容をわかりやすく記載したパンフレット（契約概要等をわかりやすく説明したもの）、チラシ（特に注意すべきポイント等を説明したもの）、重要事項説明書等のツールを使用して説明するとともに、お客さまのご意向等を確認しながら契約手続を行っております。しかしながら、お客さま用説明ツール等がわかりやすさの点で不十分であり、加えてお客さまからのご意見・苦情等を業務改善に活かすサイクルが体系的に構築されていなかったことなどから問題が生じたものと認識しております。具体的には

以下のとおりです。

ア) お客さまへの説明を確実に行ない、お客さまの意向等を確認した上で契約するといった契約手続に関する一連のプロセスの適正性を確保するための十分な仕組み等が整備されておりました。

イ) 構造級別の判定や各種割引の適用条件など保険料算出上の重要な項目に関して、お客さま用説明ツール等がお客さま基点に立ってわかりやすく説明できるものではありませんでした。

ウ) お客さま用説明ツール等が過去に寄せられたお客さま等からの意見や苦情等を十分に反映したものとはなっておらず、また商品開発部門以外にその内容をチェックする仕組みがありませんでした。

② 分析・問題点を踏まえた再発防止策

上記①を踏まえ、以下の再発防止策を実施するとともに、継続的に検証・改善してまいります。

ア) 「ご契約内容確認シート」の導入【平成 19 年 4 月実施】

ご契約時には「ご契約内容確認シート」を用いて保険料算出上の重要な項目についてお客さまへの説明を行うこととしております。また、同シートを保険契約申込書に添えてご提出いただくことにより、お客さまへの説明が確実になされたこと、および保険金額設定や保険料算出の妥当性などご契約内容が適切であることを確認しております。

イ) 「わかるガイド」の作成、「ご契約内容しっかり確認ナビ」の開発

【平成 19 年 4 月実施】

上記ア) の「ご契約内容確認シート」の記載内容をお客さまが十分にご理解いただけるよう、わかりやすくポイントをまとめたツールとして「わかるガイド」（「ご契約内容確認シート」の補足説明ツール）を用意し、活用しております。

更にご確認いただきたい内容についてナレーターが音声と動画でわかりやすく説明した「ご契約内容しっかり確認ナビ」（「ご契約内容確認シート」のサポート Web コンテンツ）も開発いたしました。

ウ) 「年一回お知らせ」など情報提供ツールを活用した既存のお客さまへのご案内

【平成 20 年度下期より実施予定】

割引新設等の商品改定を実施した際には、保険契約更改申込書、「年一回お知らせ」（I. 3. (1) ②参照）、自動継続案内ハガキ等の情報提供ツールに改定内容をご確認いただきたい旨のメッセージを表示し、既存契約のお客さまにご案内してまいります。

エ) 契約手続に関する一連のプロセスをパソコン内で完結する「電子計上システム」の開発

代理店がお客さまと対面で募集する際に、「ご契約内容の表示→保険金額の設定等ご契約条件の説明→意向確認・ニーズ再確認→お客さまの電子サインによる契約締結」までの一連の手続をパソコンの画面で完結する新しい仕組み（＝電子計上システム）を自動車保険で開発いたしました。【平成 19 年 10 月実施】

今後は、火災保険への展開（平成 21 年度予定）に向けて準備を進めてまいります。

オ) 「企業品質管理部（Ⅱ． 2．（4）②ア）参照）」による点検とモニタリング

【平成 18 年 9 月実施】

お客さま用説明ツールについて、作成部門にて 1 次点検を行った後、「企業品質管理部」にて 2 次点検を行い、お客さまへのわかりやすさの観点から必要に応じて改善指示を行う体制を整備いたしました。

また、適切な保険募集等が行われているかなど、お客さまからの苦情やアンケート等外部の声からモニタリングを実施し、必要に応じて改善指示を行っております。

（4）経営管理態勢に関する分析・問題点および再発防止策

上記（1）～（3）のとおり、商品販売後の業務運営の検証が不十分であったこと、代理店等に対する教育・研修における関連部門間の連携や検証が不十分であったこと、お客さまからの苦情等を業務改善に活かす組織的な態勢が整備されていなかったこと、などが判明しており、これらの態勢の整備等に関して、経営管理機能が十分に発揮されていなかったものと認識しております（「極めて重大な欠陥があるものと認められた」：（平成 18 年 6 月 21 日金融庁「三井住友海上火災保険株式会社に対する行政処分について」））。

① 分析・問題点

具体的には以下の点において問題があったものと認識しております。

ア) 業務運営が業務執行部門のみで完結しており、これを客観的に検証または牽制する態勢が十分ではありませんでした。

イ) 代理店の保険募集に係る監査は、代理店登録、保険料授受・保管などコンプライアンスに関する事項を中心に行っており、お客さまへの説明等に関する事項については十分な監査がなされておりました。

あわせて、内部監査を網羅的かつ十分な深度で行うための要員および監査品質が十分ではありませんでした。

ウ) 受け付けた苦情をシステムに登録し、一元的に管理する仕組みは構築されていましたが、その登録を徹底することや苦情の実態を適切に把握・分析し、業務の改善に活用する態勢が十分ではありませんでした。

② 分析・問題点を踏まえた再発防止策

業務改善計画（平成 18 年 7 月 21 日）において、業務運営態勢の適切性について、事後検証を客観的かつ網羅的に行い、必要な改善策を実行・管理する態勢を確立する趣旨から、「監査委員会」、「企業品質管理部」や「お客さまの声担当部」を設置するなど経営管理態勢について抜本的な見直しを進めてまいりました。

また、内部監査を網羅的かつ十分な深度で行えるよう内部監査態勢の抜本的な改善を図るために、業務監査部の独立性を高めるとともに、権限や要員の強化を進めてまいりました。

以下の再発防止策を実施するとともに、継続的に検証・改善してまいります。

ア) 客観的かつ網羅的な事後検証態勢の強化【平成 18 年 9 月実施】

業務運営の適切性を検証するために、社外取締役を中心とする委員と有識者からなるアドバイザーで構成する「監査委員会」を取締役会の内部機関として新設いたしました。

また、「企業品質管理部」を新設し、商品開発、募集、契約保全、保険金支払などの業務運営の適切性について、お客さまアンケート等により収集した情報をもとに事後検証を行い、必要な改善策を自らまたは関連部門と連携して策定しております。

イ) 代理店業務の監査の強化

a) 代理店等に対する教育・指導に関する監査の強化

代理店等に対する教育・指導態勢に関する監査項目として、「保険の基本サイクル（*）研修」の実施状況や、代理店の研修等受講状況の確認を追加いたしました。

【平成 18 年 10 月より逐次実施】

今後の取組といたしましては、代理店の対面監査を通じて、営業部門の代理店に対する教育・指導状況をヒアリングし、代理店教育・指導態勢を監査いたします。

【平成 20 年 4 月実施】

（*）保険の基本サイクル

お客さまに安心・安全・満足を提供するための、保険契約を通じた一連の活動プロセス（勧誘・ニーズ確認→商品説明・提案→重要事項説明→契約締結・告知・意向確認・ニーズ再確認→収納→契約維持・管理→満期管理）。

b) 代理店の重要事項等説明状況に関する監査の強化

従来実施していた代理店登録、保険料授受・保管の監査に加え、取消・早期消滅契約に関する取消等の経緯の確認や、苦情情報のモニタリング等により、重要事項等の

説明態勢を含む代理店の募集遂行状況の適切性を監査するとともに、監査対象代理店数を増加いたしました。【平成 18 年 10 月実施】

また、「ご契約内容確認シート」等の添付の有無や記載内容の確認等により、重要事項等の説明態勢を含む代理店の募集遂行状況に関する内部監査を強化いたしました。【平成 19 年 10 月より逐次実施】

c) 監査体制の強化

内部監査人を大幅に増員し監査体制を強化するとともに、内部監査専門資格保有者の比率を高めることにより監査品質の向上に努めてまいりました。

【平成 18 年 9 月より逐次実施】

今後も、引き続き内部監査専門資格保有者の比率を高め、内部監査の品質向上を図ってまいります。

ウ) 苦情対応の強化

苦情の実態を適切に把握・分析し、業務改善に活用するために「お客様の声担当部」を新設いたしました。【平成 18 年 9 月実施】

お客様の声担当部では、苦情情報を業務運営の改善に役立てる重要情報として位置づけ、社内の意識改革を進めるとともに、CS・苦情システムを改定し、苦情情報を経営、本社各部等に定期的に提供するなど、業務運営の適切性の検証に活用しております。

また、取締役会の諮問機関として社外メンバーを中心とした「お客様基点推進諮問会議」を設置し、お客様の声担当部に集約されたお客様の声を分析し、お客様保護、お客様利便に資する諸施策について取締役会への提言を行っております（9回の会議を開催し、13 提言を実施）。【平成 18 年 10 月以降逐次実施】

以上