

2007年4月4日
日立キャピタル損害保険株式会社

火災保険のご契約内容の調査・点検結果について

当社では、火災保険の適正化を進める観点から、建物の構造級別、保険金額、各種割引の適用についてご契約内容の調査・点検を実施しております。今般、当社で確認した契約データに基づく調査・点検を終了しましたのでご報告申し上げます。調査・点検の結果、誠に遺憾ながら、構造級別の適用誤りなどによりお客様に保険料をお返ししなければならない契約が発見されました。お客様に多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

1. 点検内容

(1) 当社の保有する契約データにより、建物の構造と構造級別判定の整合性を点検しました。契約データの構造用法欄が不十分な契約については、代理店への確認を行いました。

(2) 適正な保険料算出が行われていない可能性がある次の物件に係る契約を抽出・リスト化し、代理店による契約者確認・現地調査に基づく点検を行いました。

イ. 「外壁コンクリート造の木造建物」

ロ. 「木造準耐火建築物」

ハ. 「省令準耐火建物(主として2×4)」

(3) 点検結果

点検結果は以下のとおりです。

| | 点検対象件数 | 是正対象件数 | 返戻保険料 |
|---------------------|--------|--------|-------------|
| イ. 外壁コンクリート造の木造建物 | 5 | 1 | 603,971 円 |
| ロ. 木造準耐火建築物 | 3 | 3 | 637,159 円 |
| ハ. 省令準耐火建物(主として2×4) | 22 | 14 | 3,012,867 円 |
| 合計 | 30 | 18 | 4,253,997 円 |

(注) 是正対象契約数には現在確認中の契約2件を含みます。

点検の結果、保険料誤りが判明した契約については、ご契約の内容を是正し、お支払いいただいた保険料と正当な保険料との差額をお客様にお返しする手続きを行っております。

2. 原因と今後の対応

(1) 原因

社員・代理店が建物の構造など保険料算出のために必要な情報を的確に把握しないまま、募集を行ったことが直接の原因であり、社員・代理店に対する保険商品・保険料算出ルールに関する業務知識についての教育・指導態勢およびお客さまへの説明態勢整備が不十分であったことが原因と認識しております。

(2) 今後の対応

ご契約内容確認シートの作成・使用

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「ご契約内容確認シート」を新設し、4月から導入することとしました。

保険料算出解説書の作成・使用

構造級別判定、保険価額評価および割引適用など、保険料算出にかかわる主要な引受時のルールに関する文書を作成し社員・代理店に配布しました。今後、これらのルールを一冊にまとめたハンドブックを作成し、社員・代理店に配布する予定です。

代理店研修の実施

適正な構造級別判定および保険価額評価を徹底すべく、2007年度は代理店向け研修を強化するとともに、指導・支援態勢を整備します。

点検の継続

平成20年3月末完了を目処に今後も点検を継続してまいります。

【本件に関するお問い合わせ窓口】

日立キャピタル損害保険株式会社 営業開発第1部

フリーダイヤル 0120-112-109

受付時間 午前9時～午後5時(土・日・祝を除く)

以上