

2008年7月4日  
日立キャピタル損害保険株式会社

### 火災保険等のご契約内容の調査・点検結果について

当社では、保険契約の適正化を進める観点から、お客さまがご契約いただいた契約内容の調査・点検を進めてまいりました。現在までお客さまのご確認が終了していない契約もありますが、現時点での調査・点検結果をご報告申し上げます。

調査・点検の結果、誠に遺憾ながら、お客さまに保険料をお返ししなければならない契約が発見されております。お客さま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。

#### I. 火災保険および地震保険の調査・点検

##### 1. 火災保険および地震保険のご契約内容の調査・点検を以下のとおり実施しました。

###### (1) 2006年12月～2007年3月末まで

- 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。
- ② 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。
- ③ 適正な保険料算出が行われていない可能性がある契約を抽出・リスト化し、代理店によるお客さま確認・現地調査に基づく点検を行いました。

###### (2) 2007年4月以降

火災保険および地震保険にご加入される場合には「ご契約内容ご確認シート」により契約内容を確認いただくことで、契約時に点検を行うこととしました。

###### (3) 2007年4月～2007年6月末まで

2007年3月末において当社が保有する契約につき、代理店が保有する契約時資料に基づく調査・点検を実施しました。

###### (4) 2008年1月から現在まで（2008年6月30日現在）

- ① 2007年3月末時点で保有する全契約（2007年6月までに調査・点検が終了した契約を除きます。）につきお客さまへ「火災保険ご契約内容に関する確認のお願い」を郵送のうえ、ご契約内容を確認ののち「契約ご確認カード」を返送いただきました。郵送は2回行い、第2回目は第1回目の未返送分につき返送のお願いの葉書を郵送させていただきました。

イ. 第1回目の郵送 3,609件（2008年1月9日～1月31日）

ロ. 返送依頼葉書の郵送 2, 047件 (2008年3月14日)

② 「契約ご確認カード」の回収率等

イ. ご返送いただいた件数 2, 653件 (回収率 73.5%)

(注) 電話でご回答いただいた分を含みます。

ロ. 是正措置につき確認が必要な件数	126件
確認済み件数	114件
確認中件数	12件

## 2. ご契約内容の是正結果

上記 1. の調査・点検において建物の構造判定誤りや割引の適用漏れ79件が判明し、以下の金額をお返しいたしました。

### (1) 火災保険 (2008年6月30日現在)

	是正対象件数	返戻保険料	遅延利息
①外壁コンクリート造の木造建物 (判定誤り)	6件	1,129千円	147千円
②木造準耐火建築物 (判定誤り)	8件	1,855千円	236千円
③省令準耐火建物 (主として2×4) (判定誤り)	17件	3,771千円	484千円
④耐火性能割引 (適用漏れ)	3件	197千円	40千円
⑤構造誤り (B構造からA構造) (判定誤り)	2件	199千円	38千円
合計	36件	7,150千円	945千円

### (2) 地震保険 (2008年6月30日現在)

	是正対象件数	返戻保険料	遅延利息
①建築年割引 (適用漏れ)	5件	22千円	2千円
②耐震等級割引 (適用漏れ、適用誤り)	27件	216千円	17千円
③構造 (判定誤り)	11件	411千円	53千円
合計	43件	650千円	71千円

## 3. 今後の対応

- (1) 現在までに確認が終了していない契約につきましては速やかに調査・点検を終了させ、保険料の返戻等の対応をさせていただきます。(2008年7月終了予定)
- (2) 個別の点検項目のうち、地震保険の耐震等級割引等については代理店が十分理解していない可能性があることから、再度の調査・点検を実施いたします。(2008年7月終了予定)
- (3) 今後は毎年1回、お客さまへ契約内容の再点検を実施していただくよう、ご連絡を差し上げる制度を構築し、2008年度から実施します。

## 4. 原因と再発防止策

### (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も原因です。

#### 代理店の指導態勢

##### ①新規募集人に対する募集前教育

新規募集人に対し商品内容・引受方式等の教育を実施してまいりましたが、研修が確実に実施できていたか確認できる態勢が不十分でした。

##### ②既存募集人に対する教育

既存の代理店には「代理店ハンドブック」による教育を実施してまいりましたが、コンプライアンスに関する教育が中心であり、業務知識の研修が不十分でした。

##### ③継続的な研修

火災保険に関する代理店指導については、新規委託時の研修を行っていますが、継続的な研修を行う態勢が未整備であったことから火災保険の契約規定等に関する代理店の理解不足が生じてしまいました。

##### ④代理店指導ツールの整備状況

火災保険の募集・事務処理に使用している火災保険契約規定等につき必要な情報が理解しやすい形で記載されていない部分があり、代理店の理解不足が生じてしまいました。

#### お客さまへの説明態勢

##### ①説明ツール作成態勢

当社の募集文書審査態勢において構造級別の判定や各種割増引き等、お客さまへの十分な説明が必要な項目につき十分な審査ができておらず、十分な記載内容となっておりませんでした。

##### ②説明実態

火災保険に関する当社の代理店への指導不足および代理店の理解不足によりお客さまに対する十分な説明が行われていませんでした。この結果、構造級別の判定や割増引きの誤りが生じたまま、そのままになっている事態が生じていました。

##### ③事務処理フロー等の十分性・妥当性

お客さまに対する説明については適切な説明が行われたことをチェックする態勢が整

備されていませんでした。このため、不十分な説明に起因する構造級別判定誤り等を防止することができませんでした。

④お客さまからのご要望等の把握

現在までのところ火災保険契約の仕組み・内容等に係る具体的なご要望等が十分把握されていないことから、適正な募集を徹底することができませんでした。

(2) 再発防止策

**代理店の指導態勢**

①新規募集人に対する募集前教育

新規募集人登録状況を管理し、「代理店教育実施状況一覧表」により確実に研修が実施されているかの管理を徹底することとしました。(2007年4月)

②既存募集人に対する教育

既存募集人に対する継続的な教育を実施し、研修実施状況は、「代理店教育実施状況一覧表」で管理することとしました。(2007年4月)

③規定集等の整備

以下のとおり規定集の改定等を実施し、代理店が規定等の内容を理解できる態勢を整えました。

- ・火災保険の募集時において特に注意を要する項目を「火災保険募集ハンドブック」としてとりまとめ、社員および代理店に配布・指導を行いました。(2007年4月)
- ・代理店が募集時に用いる「火災保険構造級別チェックシート」を作成し、その使用の指導を行いました。(2007年4月)
- ・契約内容チェック制度(意向確認)のスタートに際し、構造級別の判定や各種割増引きの説明も記載した「ご契約内容ご確認シートチェック要領」を作成し、その使用の指導を行いました。(2007年4月)
- ・規定集の統合を図るとともに内容を補足することで理解しやすいものとなりました。(2007年12月)
- ・代理店業務監査シート(保険募集管理態勢)を改定し、保険募集時の適正募集について、社員が「ご契約内容確認シート」等の現物を確認することで実効性ある監査と指導を行うよう改めました。(2008年5月)

**お客さまへの説明態勢**

①説明用ツール作成態勢

説明用ツールにおいて、構造級別の判定等につきお客さまに理解しやすい説明ができていないかの審査を行うことに留意しつつ、商品業務部門およびコンプライアンス部門による二重審査態勢を継続することとしました。(2007年4月)

②説明実態

募集文書につきお客さまに十分理解可能かどうかのチェックを行い、以下の改定を行いました。

- ・重要事項説明書の改定（２００７年４月）
- ・ご契約のしおりの改定（２００７年４月）

上記のとおり代理店が十分な説明が行える態勢を整えました。

- ・火災保険の募集時において特に注意を要する項目を「火災保険募集ハンドブック」としてとりまとめ、社員および代理店に配布・指導を行いました。（２００７年４月）
- ・代理店が募集時に用いる「火災保険構造級別チェックシート」を作成し、その使用の指導を行いました。（２００７年４月）
- ・契約内容チェック制度（意向確認）のスタートに際し、構造級別の判定や各種割増引きの説明も記載した「ご契約内容ご確認シートチェック要領」を作成し、その使用の指導を行いました。（２００７年４月）

#### ③事務処理フロー等の十分性・妥当性

２００７年４月から契約内容チェック制度（意向確認）を開始しており、十分な説明のもとに契約を行ったことをお客さまご自身にご確認していただくこととしました。

#### ④お客さまからのご要望等の把握

商品開発担当部署は四半期に一度関連部署からお客さま等からのご要望等に関する報告を受け、商品改定や販売方法の変更の要否につき検討することとし、ご要望等に基づき判明した問題点を商品改定等に結びつける態勢を整備しました。（２００７年６月）

## II. 団体長期障害所得補償保険、長期就業不能所得補償保険および長期障害特約付帯所得補償保険の調査・点検

### 1. 団体長期障害所得補償保険、長期就業不能所得補償保険および長期障害特約付帯所得補償保険の調査・点検を以下のとおり実施しました。

#### (1) 2007年6月以降

長期就業不能所得補償保険および長期障害特約付帯所得補償保険ご加入される場合には「ご契約内容確認シート」により契約内容を確認いただくことで、契約時に点検を行うこととしました。また、更改契約の場合には旧契約についてもご確認いただき、是正が必要な場合には是正を行うこととしました。

#### (2) 2007年10月以降

団体長期障害所得補償保険にご加入される場合には「ご契約内容確認シート」により契約内容を確認いただくことで、契約時に点検を行うこととしました。また、更改契約の場合には旧契約についてもご確認いただき、是正が必要な場合には是正を行うこととしました。

#### (3) 2008年3月から現在まで(2008年6月30日現在)

① 2007年12月末時点で保有する長期就業不能所得補償保険および長期障害特約付帯所得補償保険の全契約および2007年中に満期により終了した契約ににつきお客さまへ「ご契約内容確認のお願い」を郵送のうえ、ご契約内容を確認ののち「契約ご確認カード」を返送いただきました。郵送は2回行い、第2回目は第1回目の未返送分につき郵送させていただきました。

(ア) 第1回目の郵送 9,457件(2008年3月～4月)

(イ) 第2回目の郵送 5,910件(2008年4月)

#### ② 「契約ご確認カード」の回収率等

イ. ご返送いただいた件数 4,531件(回収率 47.9%)

ロ. 是正措置につき確認が必要な件数 12件

確認を終了した件数 11件

(注) 確認が必要な件数にはご契約後の職種変更、解約のお申し出等は含んでいません。

### 2. ご契約内容の是正結果

上記1.の調査・点検・確認において、長期就業不能所得補償保険における職種級別の判定誤りが3件判明し、以下の金額をお返しいたしました。

	是正対象件数	返戻保険料	遅延利息
職種級別誤り	3件	47千円	12千円

### 3. 今後の対応

- (1) 今後「契約ご確認カード」をご返送いただいた契約につきましては速やかに点検を行い、保険料の返戻等の対応をさせていただきます。
- (2) 今後は毎年1回、お客さまへ契約内容の再点検を実施していただくよう、ご連絡を差し上げる制度を構築し、2008年度から実施します。

### 4. 原因と再発防止策

#### (1) 原因

火災保険と同様に社員・代理店が保険料算出のために必要な職種級別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です。

#### (2) 再発防止策

火災保険とは別に以下の対策を実施しました。

##### ① 規定集の改定等

- ・団体長期障害所得補償保険規定集の全面改定を行いました。(2007年4月)
- ・保険引受マニュアル(代理店版)の全面改定を行い、代理店への配布・指導を行いました。(2008年4月)

##### ② 契約内容チェック制度

2007年6月より個人保険の、同10月から団体保険の契約内容チェック制度(意向確認)を開始しており、十分な説明のもとに契約を行ったことをお客さまご自身にご確認していただくこととしています。

以上

(上記、火災保険等のご契約内容の調査・点検結果のまとめについては別紙のとおりです。)

#### 【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 お客様相談室  
フリーダイヤル 0120-815-366  
受付時間午前9時～午後5時(土・日・祝を除く)

別紙

火災保険等のご契約内容の調査・点検結果

(平成 20 年 6 月 30 日現在)

保険種目		点検対象件数	保険料を返還した契約	
			件数	返還額
火災保険	平成 19 年 3 月以前実施	3,017 件	45 件	707 万円
	平成 19 年 4 月以降実施	3,609 件	34 件	73 万円
	合計 (注)	3,609 件	79 件	780 万円
自動車保険		弊社は取り扱っておりません		
その他		9,457 件	3 件	5 万円
合計		13,066 件	82 件	785 万円

(注)平成 19 年 4 月以降実施の点検においては、平成 19 年 3 月以前の点検の対象とした 3,017 件を含めて点検を実施しています。

- ・ 「返還額」は遅延利息を含まない数値としています。
- ・ 火災保険には地震保険を含みます。
- ・ その他の保険種目は、長期就業不能所得補償保険および長期障害特約付帯所得補償保険です。

※なお、平成 20 年 6 月 30 日現在で想定される返還見込累計額は、以下のとおりです。

火災保険 : 640 件 、 1,500 万円  
その他 : 4 件 、 7 万円  
合計 : 644 件 、 1,507 万円

以上