

火災保険の契約内容や適用した保険料について誤りが生じた原因と再発防止策について

ニューインディア保険会社

誤りが生じた原因	再発防止策
<p>1. 代理店・募集人に対する指導・研修が不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆商品内容や募集時の説明に関する指導・研修体制の整備が不十分であり、代理店の知識習得状況や理解度の定期的な検証が不足していました。 ◆募集人への研修や、評価方法を解説した資料が十分でなかったため、理解不足が生じ、不適切な契約が発生しました。 ◆適用できる割引を解説した資料に基づく研修が十分でなかったため、募集人の割引に関する知識が不足し、割引適用漏れが発生しました。 <p>2. 代理店の監査体制が不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆代理店の業務遂行、募集実態に関する点検が不十分な点など、確認・指導を行う取組みが不十分でした。 	<p>1. 代理店に対する指導・研修体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆募集時の適切な説明と適正な引受けの励行に関する代理店指導を徹底します。 ◆代理店に求める業務知識・説明態勢の基準（レベル）を明確化します。 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店の業務知識・説明態勢など実務レベル（基準）を明確化し、指導を徹底します。 ◆代理店の知識習得状況や理解度に応じた研修体制・教育内容を整備します。 <ul style="list-style-type: none"> ・重要な募集ルール、商品知識などの研修体制・教育カリキュラムを整備します。特に、商品の改定時には、代理店への教育・周知の期間を十分に確保してお客さまへの説明の充実をはかります。 ・研修・教育をより実践的な内容とするため、苦情等の不適切事例を踏まえた事項に関する研修等を行います。 <ul style="list-style-type: none"> 火災保険の構造判定、割引適用、保険金額設定など引受上誤りの発生しやすいテーマについての研修も充実をはかります。 ・商品知識を定期的に検証する試験・研修体制を整備します。 ◆適切な代理店への指導・研修を行えるよう、社員の商品知識・業務知識をより深めるための研修、社員教育体制を整備します。 <p>2. 実効性のある代理店の監査体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆代理店に対する指導・研修の実効性を高めるための管理・検証態勢の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店単位から募集人単位で指導・研修の実施状況を管理することで、研修未受講の募集人のフォローを徹底するなど全募集人への指導・研修の実効性を確保する仕組みの構築を図ります。あわせて、研修実施後の不適切事例の発生状況を確認するなど、募集人の理解の度合い等を検証していきます。

誤りが生じた原因	再発防止策
<p>3. 商品の複雑化</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆保険会社の視点で商品開発を行い、お客様のニーズや理解度等をチェックできる態勢が不十分だったため、お客様にとって分かりにくい商品内容となっていました。 ◆商品の開発・管理にあたり、保険会社内で各部門の連携が十分にはかれず、商品間の不整合が拡大するなど、複雑な商品が増加していました。 ◆商品が複雑になり、増加するなかで、お客様への説明も不十分でした。また、社員および代理店等募集人が商品内容や適用する保険料の正確な理解が不十分でした。 <p>4. 募集文書等の不適正性および適正な契約を行うための態勢、ツール等が不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆募集文書等において、引受にあたっての重要な情報に関する説明が不十分でした。 ◆お客様から割引適用に関する情報などを正しく入手する方法が不十分でした。 ◆長期契約の保全態勢が不十分でした。 ◆保険証券の表示がわかりにくいものでした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全代理店に対する業務自己点検の実施や、実地検証により、重要事項説明や意向確認書面取付け状況、募集ツールの活用状況など説明実施態勢の点検を強化します。 ・代理店に対する監査での指摘事項の改善状況に関するフォローによる改善推進を徹底します。 <p>3. お客さま・代理店にとっての分かりやすさを追求した商品への見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆商品を購入するお客さまにとって分かりやすい商品、また商品を販売する代理店にとっても分かりやすい商品とするよう見直しをはかります。 特に、簡素化・明確化・平易化の観点での商品の見直しを推進します。 ・商品開発部門・営業部門・保険金支払部門等社内の連携を十分にはかるとともに、火災保険や自動車保険など各種目間での整合性を確保しながら、分かりやすさを実現するための商品開発体制を整備します。 <p>4. 適正な契約を行うための態勢、ツール等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆募集文書の作成にあたっては、字の大きさや、図表の活用等、わかりやすさの向上をはかります。 ◆契約内容等の適正性を確保するために、パンフレットや申込書、意向確認書面の見直しを行い、保険金額設定や保険料算出の適正性について募集者とお客さまにとってわかりやすく、適切に確認できるような書式となるよう見直しを進めます。 ◆長期契約につきましては、毎年ご契約内容等を記載したハガキやダイレクトメールをお客さまに送付し、契約内容と建物構造や用法の変更有無の確認等を行うように改定します。 ◆保険証券について、お客様に対する情報提供の充実を図る観点から改定を検討します。

誤りが生じた原因	再発防止策
<p>5. お客様とのコミュニケーション不足</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆お客様への契約時の説明と意向確認が必ずしも十分でなく、情報提供不足および意向確認不足がありました。 ◆苦情など、お客様の声や要望が必ずしも十分に業務改善に反映されていませんでした。 <p>6. システムチェックが不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆契約の重要事項についての募集人の保険料等の適用誤りや社員のチェック漏れ等のヒューマンエラーを発見できるシステムの構築が不十分でした。 	<p>5. お客様へのご説明・確認態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆各種保険商品で「意向確認書面」を基に、お客様とともに相互確認を行うことを継続します。 ◆パンフレット・申込書・保険証券の文言については、平易な用語への置き換えなどを進めます。 ◆契約更改時に評価額および保険金額について実態に即した確認が必要である旨の注意喚起文言の表示などを行います。 ◆お客様からのご意見・ご要望を業務改善に反映させる体制を推進します。 <p>6. システムチェックを拡充・整備します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆契約の不備項目をチェックするシステムを拡充・整備して、不備契約が見過ごされることのないように改善します。 <p style="text-align: right;">以 上</p>