



資料5

保険商品・サービスの提供等の在り方について

平成24年6月7日

一般社団法人日本損害保険協会

金融審議会の諮問事項

諮問事項

□ 保険商品・サービスの提供等の在り方についての検討

我が国における少子高齢化の急速な進行などの社会経済の変化を背景に、保険に対するニーズが多様化するとともに、保険の販売形態も多様化している。このような状況のもと、以下の点について、規制の全体像を視野に入れつつ検討。

I. 保険契約者の多様なニーズに応えるための保険商品やサービスの提供及び
保険会社等の業務範囲の在り方

II. 必要な情報が簡潔で分かりやすく提供されるための保険募集・販売の在り方

環境の変化

- ◆巨大な自然災害の発生、「ニューリスク」出現の可能性
- ◆お客さまのニーズの多様化
- ◆少子高齢化・人口減少の進行

社会の要請

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| ◆巨大災害や「ニューリスク」への備え | → リスクへの備え |
| ◆多様なニーズに対応した保険商品、関連サービスの提供 | → 多様なニーズへの対応 |
| ◆国民生活・経済を支える、強固で健全な損害保険の仕組み | → 健全な仕組み |

社会の要請にさらに対応していくためにご検討をお願いしたいテーマ

社会の要請

リスクへの備え

- ・ 引受けにおける協働
- ・ 保険会社の担保力拡充

多様なニーズへの対応

- ・ 高齢者ニーズに応えた商品・サービス
- ・ 保険に隣接するサービス

健全な仕組み

- ・ 保険金の適正な支払い
- ・ 簡潔かつわかりやすい情報提供

ご検討をお願いしたいテーマ

I. 保険商品やサービスの提供及び業務範囲の在り方

(1) 健全で安定した事業の継続に向けた官民共同の取組みや制度・環境の整備、担保力の拡充

- ① 引受けにおける協働、保険会社の担保力拡充
- ② 保険の不正利用の防止
- ③ グローバルな保険サービス

(2) 多様なニーズに適時・適切に応えるための業務範囲・商品審査の在り方

II. 保険募集・販売の在り方

保険募集・販売に関する自主的な取組みを促す、制度の在り方

I. 保険商品やサービスの提供及び業務範囲の在り方

(1)-① 引受けにおける協働、保険会社の担保力拡充

～ 健全で安定した事業の継続に向けた官民共同の取り組みや制度・環境の整備、担保力の拡充 ～

■あるべき姿

さまざまなリスクへの対応

(さまざまなリスクの例)

・地震などの大規模な自然災害

・新型コロナウイルス感染症、ネットワーク
リスクなどの新しいリスク

・戦争、テロなどの状況により
変化する政治・社会環境

■問題意識

リスクの種類や規模によっては民間での引受けが困難。

再保険取引の安定性には限界がある。

- ・保険会社の体力（財務基盤）
- ・必要な情報、ノウハウの不足
- ・収支環境の悪化

■解決の方向性（案）

◆保険会社の引受けにおける協働と、その際に障害となり得る規制の見直し

（例：共同行為制度の条件緩和）

◆民間での引受けが困難なリスクについて、官民共同でリスクを処理する仕組み、担保力の増強に向けた制度の見直し

（例：政府による保証・再保険、政府拠出の自然災害向け基金、異常危険準備金制度の拡充 など）

I. 保険商品やサービスの提供及び業務範囲の在り方

(1)-② 保険の不正利用の防止

～ 健全で安定した事業の継続に向けた官民共同の取組みや制度・環境の整備、担保力の拡充 ～

■あるべき姿

保険の不正利用が排除され、お客さまに保険金が適正かつ円滑に支払われる健全な損害保険の仕組み

■問題意識

保険金のお支払いに際して、お客さまが持つ情報を提供していただくだけでは、すべての事実関係の把握に時間がかかり、円滑な保険金支払いが困難なケースがある。

火災の出火原因や、交通事故の現場検証の結果、飲酒の有無など、行政機関の持つ情報を、必要なときに利用することができれば、損害保険制度の運営においても健全性がさらに向上。

■解決の方向性（案）

- ◆保険会社による情報収集の取組みのさらなる強化（迅速化と適正化）
- ◆保険業界による保険契約者への注意喚起（不正利用の事例の公表など）
- ◆行政機関が持つ、保険金支払いに必要な情報の利用を、保険会社にも認める仕組み（保険の不正利用を防止する目的での、官民の間の情報共有）

I. 保険商品やサービスの提供及び業務範囲の在り方

(1)-③ グローバルな保険サービス

～ 健全で安定した事業の継続に向けた官民共同の取組みや制度・環境の整備、担保力の拡充 ～

■あるべき姿

- ・お客さまのグローバル化に対応したサービスの提供（保険、ソリューション）
- ・海外の成長力を取り込んで事業基盤を安定的に拡大

■問題意識

現地の規制・制度やその運用が制約条件となって、海外進出したわが国のお客さまのニーズに、適切に応えられないケースがある。

（例：出資比率の制限、認可等の審査スピード・判断基準の不透明さ など）

■解決の方向性（案）

- ◆海外の規制・制度の改革に向けた官民の取組みのさらなる推進
- ◆規制改革にとどまらず、規制の運用面における実効性のある見直しについても、行政機関として主体的に関与するための組織「海外進出支援室（仮称）」の新設
（海外当局への個別の働きかけ、国内規制の運用の見直しに関する検討）
- ◆新興国へのソフトインフラ輸出などによる、わが国保険産業のプレゼンスの向上
（参考：証券取引所の創設支援、新幹線の輸出 など）

I. 保険商品やサービスの提供及び業務範囲の在り方

(2) 多様なニーズに適時・適切に応えるための業務範囲・商品審査の在り方

■あるべき姿

保険とソリューションとを組み合わせた複合的なサービスを適時・適切に提供

- ・ 保険と、保険に隣接した領域のソリューションとを組み合わせたベストミックスのサービスの提供
- ・ リスクへの備えや事故への対応に関する、ワンストップサービスの提供

■問題意識

損害保険会社やその子会社が行うことができる業務の範囲として、法令に列挙がないものの例

- ・ 健康増進に関するコンサルティングを行う
コールセンターの運営
- ・ 保険金信託など信託業務の取扱い
- ・ 保険代位で取得した自動車の、オークションによる処分
- ・ 防災に関するコンサルティングを行う際に、関連図書や防災グッズを併せて販売
- ・ 海外旅行で壊れたスーツケースの修理

適時・適切な商品提供

■解決の方向性（案）

- ◆ 保険商品や既存の付帯サービスとの関連性の強い業務について、保険会社や子会社による取扱いを容認

（健康増進コンサルティング、保険金信託などの信託業務、古物商・古物競りあっせん、物品の販売・修理）

- ◆ 保険商品の特性やお客さまの属性に即した、柔軟な商品審査

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

保険募集・販売に関する自主的な取組みを促す、制度の在り方

■これまでの取組み

- ◆当協会 : 「消費者の声」 諮問会議の提言、会員各社における実務等を踏まえた PDCAサイクルの確立、自主ガイドラインの策定
- ◆会員各社 : 特約数の削減、商品構成の簡素化、タブレット端末の活用 など

■これからの取組み

当協会のPDCAサイクルに基づく取組みを継続

- 自主ガイドラインの充実
- 共通化・標準化の推進による消費者利便の向上と業務効率化 など
 - ※ 「募集文書・説明のわかりやすさ」について、外部専門家のノウハウ・意見を取り入れて取り組むことも検討していく。

■望ましい制度の在り方

- ◆保険商品や消費者のリテラシーの多様性、新規契約・更改契約の相違
 - 保険募集・販売に関する自主的な取組みを促す、制度の在り方が望ましい。

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

保険募集・販売に関する自主的な取組み

(1) これまでの取組み

- ① 保険の内容を正確にご理解いただくための取組み
- ② お客様のニーズに合った保険契約をしていただくための取組み
- ③ わかりやすい保険商品をご提供するための取組み
- ④ お客様の窓口となる損害保険募集人のさらなるレベルアップ
- ⑤ 万一の際に保険金を適切にお支払いするための取組み
- ⑥ お客様の相談・苦情への的確な対応
- ⑦ お客様の声を活かした業務品質の向上

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

(1) これまでの主な取組み

① 保険の内容を正確にご理解いただくための取組み

- ・ 募集文書等の表示に関するガイドラインを策定
- ・ 契約概要・注意喚起情報に関するガイドラインを策定
- ・ 損害保険商品の比較ガイドライン（自動車保険）を策定
- ・ ホームページで自動車保険の比較情報を提供
- ・ 損害保険の契約に当たっての手引き（バイヤーズガイド）を作成

② お客さまのニーズに合った保険契約をしていただくための取組み

- ・ 年齢層別に消費者啓発を実施（リスク啓発、保険啓発）
- ・ 保険啓発ツールを年齢層別に再構成（フレッシュヤーズガイド、バイヤーズガイド、知っ得！ガイド 資料1）
- ・ 高校生向け授業実践プログラム、大学の連続講座

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

(1) これまでの主な取組み

③ わかりやすい保険商品をご提供するための取組み

- ・ 商品構成を簡素化（商品や特約の数を削減）資料2
- ・ 保険約款のわかりやすさ向上ガイドラインを策定
- ・ 保険約款および募集文書等の用語に関するガイドラインを策定

④ お客さまの窓口となる損害保険募集人のさらなるレベルアップ

- ・ 募集人試験内容をレベルアップ、更新制度を実施
- ・ 「損保一般試験」の合格者のみが募集に従事できる仕組みを構築、募集人・資格情報システムを導入
- ・ 「損害保険大学課程」を創設（2012年7月予定）
- ・ 保険募集の適正な活動に関するガイドライン等を策定
- ・ 代理店向けの「募集コンプライアンスガイド」資料3、「募集品質の向上へむけて」（リーフレット）を作成

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

(1) これまでの主な取組み

⑤ 万一の際に保険金を適切にお支払いするための取組み

- ・ 事故のご連絡をいただいたお客さまに、お支払いできる可能性がある保険金を、わかりやすくご案内 資料4
- ・ 保険金支払に関するガイドラインを策定
- ・ 第三分野商品（疾病または介護を支払事由とする商品）の保険金支払状況を公表

⑥ お客さまの相談・苦情への的確な対応

- ・ 苦情相談対応機能（事案の管理・フォローアップ）を強化
- ・ 相談・苦情データベースを改定し、会員会社とオンライン接続
- ・ 保険業法に基づく指定紛争解決機関の指定を取得して、そんぽADRセンターの業務を開始 資料5、6

⑦ お客さまの声を活かした業務品質の向上

- ・ 当協会に寄せられた苦情や、消費者行政機関等の意見を基点としたPDCAサイクルを実施 資料5、6

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

保険募集・販売に関する自主的な取組み

(2) これからの取組み

■ 「共通化・標準化」の推進による消費者利便の向上と業務効率化の取組み

◆ 検討していくテーマ（当協会の3か年中期基本計画より）

事務処理、事務帳票

事務処理に関するルール、帳票類の標準化

わかりやすさ

重要事項説明書、意向確認ルールなどについて消費者の視点からみたわかりやすさの向上

コンプライアンス

個人情報保護、情報セキュリティなど、コンプライアンスに関するルールの共通化

保険募集ルール

保険募集に関するルールの業界共通化

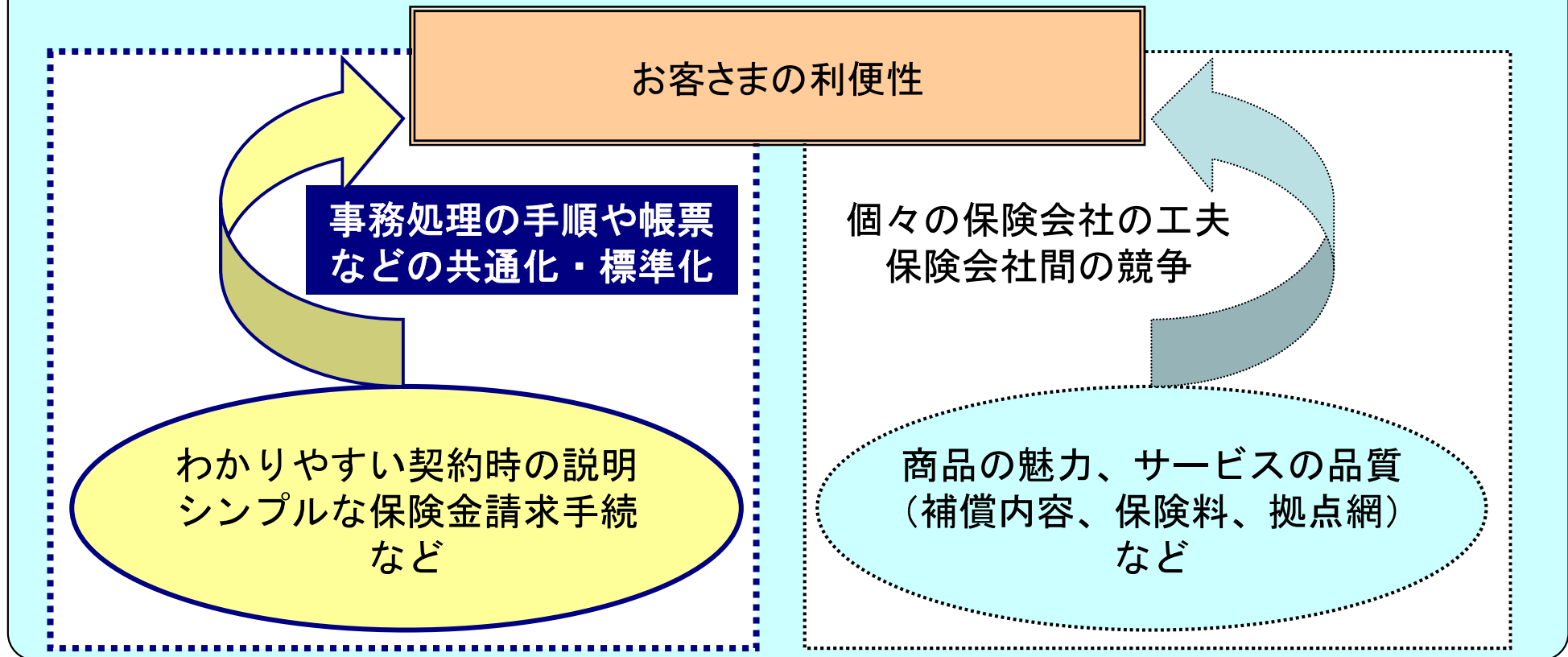
システム

消費者による各種の手續や、各社・代理店の業務の効率化につながる共同システムの構築

Ⅱ. 保険募集・販売の在り方

保険募集・販売に関する自主的な取組み

■ 「共通化・標準化」の推進による消費者利便の向上と業務効率化の取組み



保険募集・販売に関する自主的な取組みを促す、制度の在り方

ご参考：東日本大震災における取組み

■ 損害保険の基本的な役割

被害にあったお客さまに、適正かつ円滑に保険金をお支払い

■ 損害保険協会を中心とする取組み

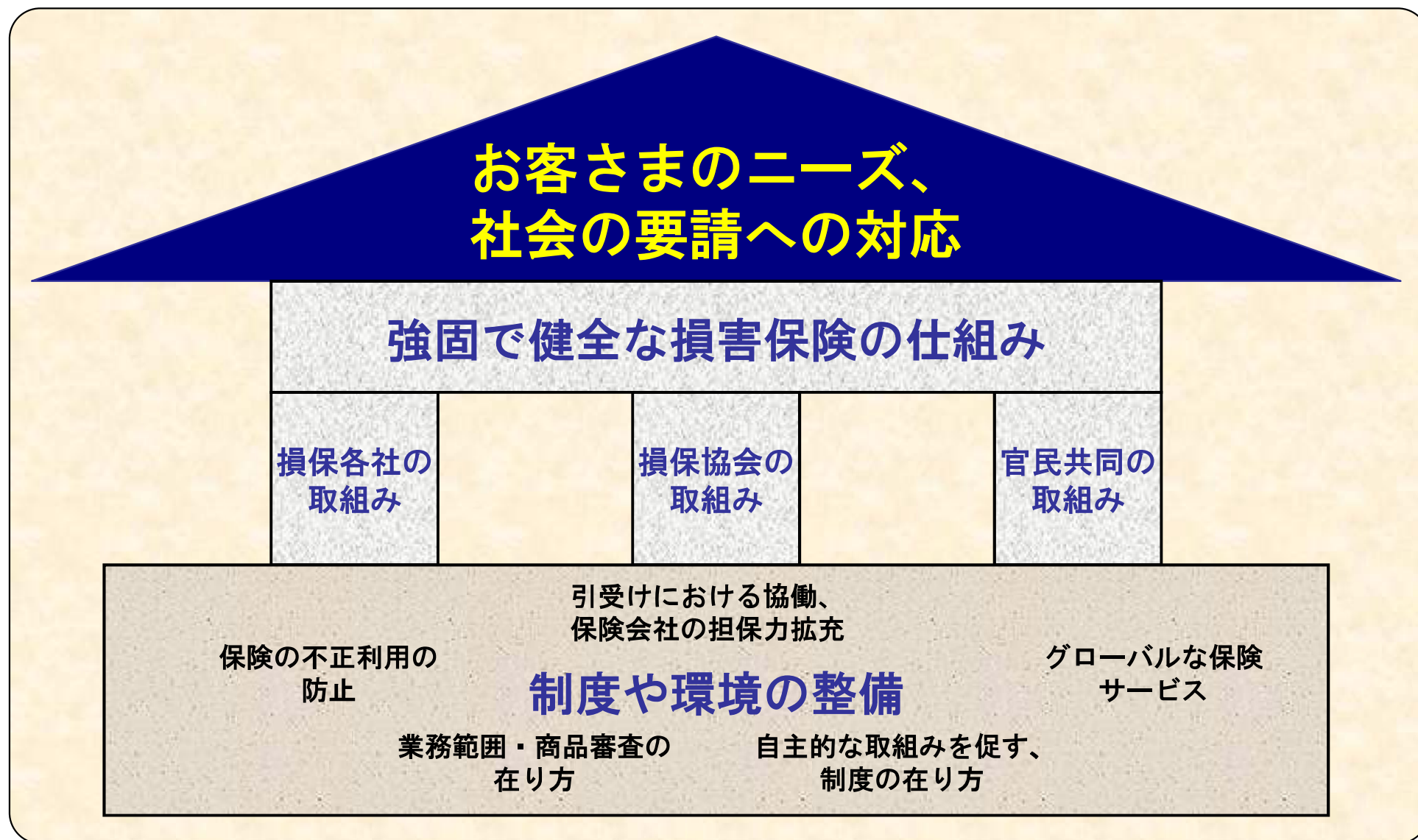
地震保険金のお支払いにより被災者の生活再建をサポート

→ 震災後の約3か月間で「50万件、1兆円」 （2012年4月2日現在、77万件、1兆2,241億円に）

迅速な支払いのための取組み

- 地震保険契約会社の照会制度 （契約先でない保険会社でも、お客さまの問い合わせに対応）
- 被災地における相談対応（日本損害保険代理業協会と連携）
- 保険金請求手続の簡素化 （一定の条件のもと、印鑑、建物登記簿謄本、印鑑証明書を不要に）
- 代理店の協力も得た保険金支払体制
- 航空写真、衛星写真を活用した地域ごとの損害認定 （「全損」の場合）

社会の要請にさらに対応していくために



<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料 1	知っ得！ガイド わかりやすい損害保険の入りかた 発行：日本損害保険協会	別紙
資料 2	商品構成の簡素化の取組み	P17
資料 3	代理店向け「募集コンプライアンスガイド」（抜粋） 発行：日本損害保険協会	P19
資料 4	三井住友海上のお客さま向け「補償内容に関するご案内」（抜粋）	P21
資料 5	当協会のPDCAの取組み	P23
資料 6	三井住友海上のPDCAの取組み	P27

<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料 2 : 商品構成の簡素化の取組み①

(三井住友海上のプレスリリースより)

2008年1月22日

個人向け商品の共通ブランド「GK」を創設します

～第1弾として、わかりやすい自動車保険「GK クルマの保険」を5月より発売～

三井住友海上火災保険株式会社(社長 江頭 敏明)は、個人のお客さま向け商品の共通ブランドとして「GK～安心のゴールキーパーでありたい」を創設し、今後、三井住友海上きらめき生命の生命保険を含め、自動車保険や火災保険などの個人向け主要商品の共通ブランドとして展開していきます。

その第1弾として、わかりやすい自動車保険「GK クルマの保険」を2008年5月より発売します(7月始期契約より)。「GK クルマの保険」は、**わかりやすく選びやすい自動車保険**であるとともに、“一人で読んで、一人でわかる”をコンセプトにお客さま向け説明ツールも充実。加えて、安全運転へのメリットを拡大するなど、自動車保険としての魅力も大幅に拡充しました。

(中略)

(1)わかりやすく選びやすい自動車保険(詳細は添付別紙)

[1] 商品のわかりやすさの向上のため、補償、約款、サービスの見直しを実施

商品ラインナップ再編	個人向けは「GK クルマの保険」、事業者向けは「自動車保険・事業用」に再編
傷害補償の再構築	人身傷害保険を中心とした構成に傷害補償を再構築
特約の整理・統合	補償に関する特約を70から44に削減
約款の平易化	表現・用語および視覚的観点から約款を見直し、読みやすさ・わかりやすさを向上

<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料2： 商品構成の簡素化の取組み② (三井住友海上のプレスリリースより)

2009年11月5日

「GK すまいの保険」「GK ケガの保険」を新発売 ～個人向け商品の共通ブランド「GK」ラインアップが完成します～

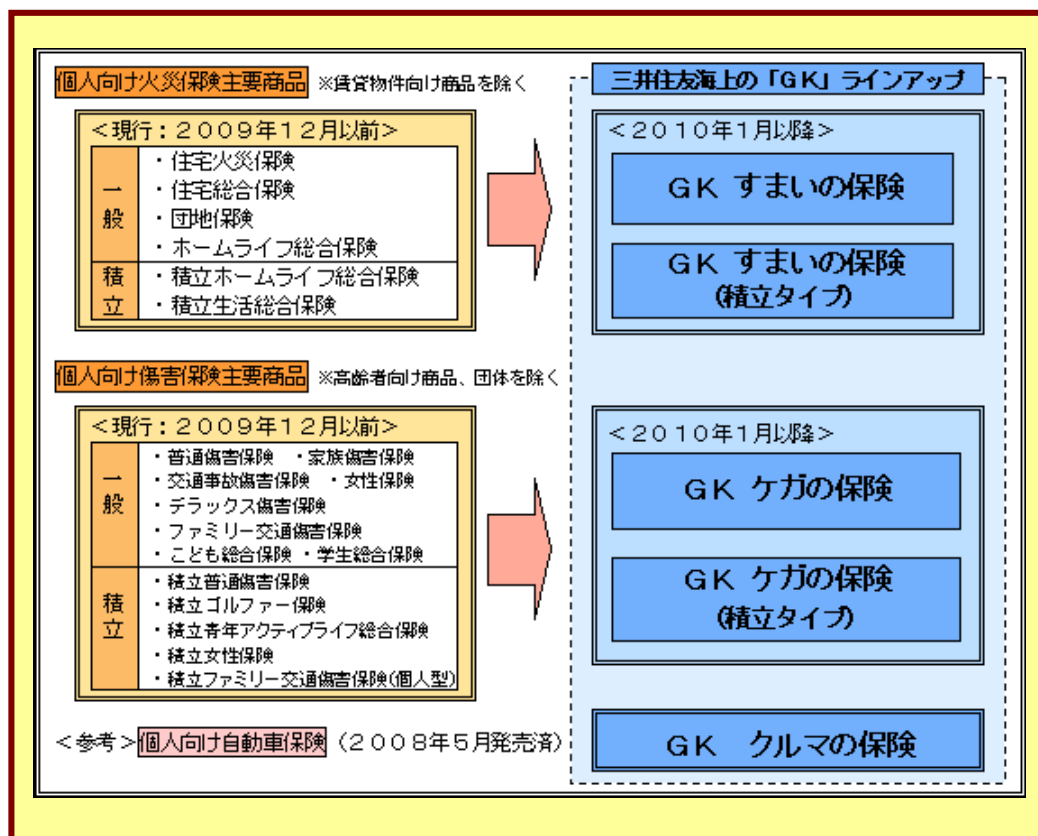
三井住友海上火災保険株式会社(社長 江頭 敏明)は、個人のお客さま向け新商品として、「GK すまいの保険」(火災保険)、「GK ケガの保険」(傷害保険)を2009年11月より発売します(2010年1月始期契約より)。

今回の新商品は、お客さまの声を分析し、**お客さまにとって「わかりやすく」「選びやすい」保険**とした他、「手続きしやすい(キャッシュレスでの契約手続きなど)」「環境にやさしい(Web約款など)」もあわせて実現しています。

(中略)

1. 個人向け主要商品の大幅スリム化、「GK」ブランドへの統一
新商品発売は「商品イノベーション」の取組みのひとつで、「わかりやすい」「選びやすい」をコンセプトに、**これまであった個人向け火災保険6商品、個人向け傷害保険13商品を「GK すまいの保険」「GK ケガの保険」に一本化し**、商品ラインアップのスリム化と「GK」ブランドへの統一を実現します。

(以下略)



＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料3： 代理店向け「募集コンプライアンスガイド」抜粋①

お客さまからの信頼を高めるための
募集コンプライアンスガイド

保険募集時のコンプライアンス上の留意事項について

本ガイドは、保険募集時のコンプライアンス上のルールを徹底するうえで、募集人の参考となる対応例等をとりまとめた様式であり、本ガイドに記載された内容とありの対応でなくとも、その対応を知覚するものではありません。

2011年12月13日

社団法人 **日本損害保険協会**

保険募集時のトーク例

※本トーク例は、あくまでも一般的な例を示したものであり、すべての募集形態に当てはまるものではありません。

ステップ① 「募集人の権限等に関するお客さまへの説明」

トーク例	解説
<p>▼代理店 「こんにちは！ わざわざは、遠路代理店までしております〇〇保険事務所の職員と申します。△△△△社のほか〇社（〇は単合会社数、または単合会社が2～3社の場合は単合会社全部）の保険商品を取扱っています。いつも大変お世話になっております。」</p>	<p>▶既に周知の範囲であれば、必ずしも業界を行う必要はありません。</p> <p>▶「代理・媒介の別」「告知の受領権の有・無」を明示。「所属保険会社」については、保険契約申込書やパンフレットの提示等による対応でも構いません。業合・専業の別、業合の場合は単合会社数や会社名を説明します。</p>

ステップ② 「勧誘・商品説明等」

トーク例	解説
<p>▼代理店 「それでは、早速ですが、お客さまは△△（リスク）への備えは十分でしょうか？こちらの「パンフレット」をご覧ください」（パンフレット等を利用してリスクや商品の概要等を説明し、お客さまのニーズを把握しきついで。） 「では、〇〇保険の具体的なご案内をさせていただきます。まずは、…」</p>	<p>▶お客さまのリスクや保険商品の内容をお客さまにわかりやすく理解いただくために、パンフレット等のツールを活用しましょう。</p>

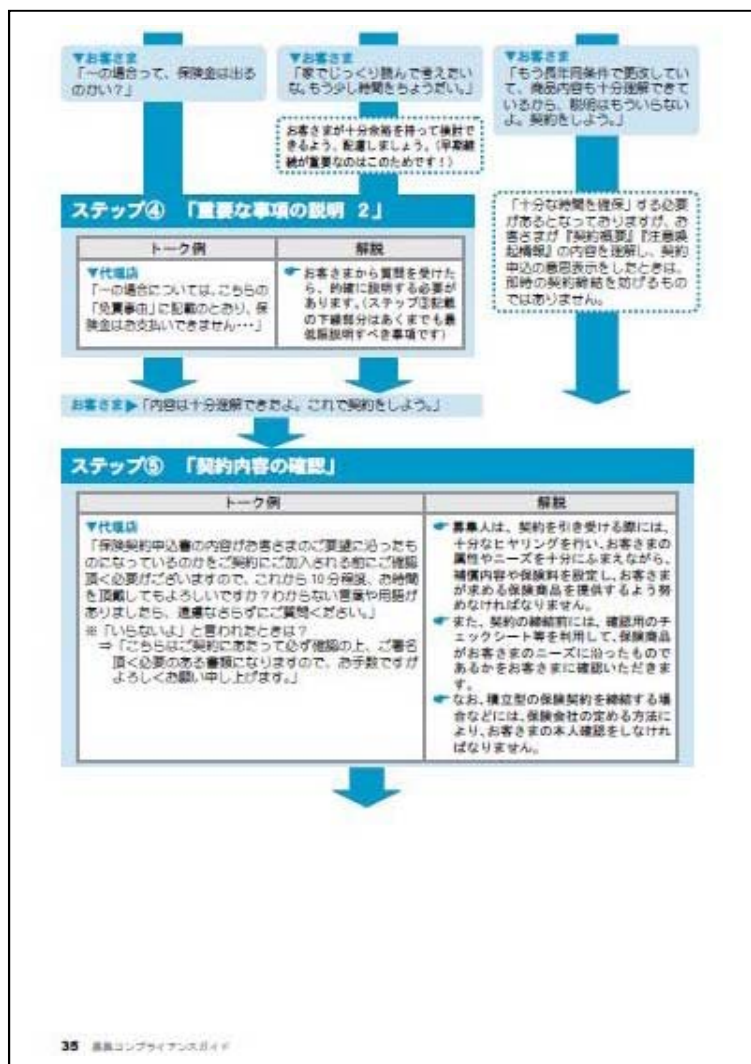
ステップ③ 「重要な事項の説明 1」

トーク例	解説
<p>▼代理店 「それでは、『契約概要』『注意喚起情報』をお渡しします。この書面は、お客さまに知っていただくべき重要な事項が記載されているものですので、必ずお読みください。 『契約概要』は、商品の仕組みや保険料について、『注意喚起情報』は、保険金をお支払いできない「免責事由」や、保険会社が破綻した場合の取扱い等について記載されています。『注意喚起情報』にはお客さまにとってデメリットとなり得る情報が記載されており、特に手前は念入りにお読みください。（と言って、『契約概要』『注意喚起情報』を交付する） 「なお、お客さまの個人情報に関する取扱いにつきましては、『個人情報取扱いに関するご案内』に記載されていますので、ご確認ください。 「また、契約内容に変更があった場合は、必ずお知らせは保険会社へご連絡ください。ご連絡がないと保険金が支払われなかったり、削減されることもあります。」</p>	<p>▶重要な事項説明義務を果たすうえで、左記の下欄部分については、最低限口頭説明が必要と見なされます。 ※業換（中途更改等）・転換の場合については、左記に加え、業換・転換がお客さまにとって不利となる可能性がある旨口頭説明が必要と見なされます。 ▶『契約概要』『注意喚起情報』の交付にあたっては、お客さまが両書面の内容を十分理解するだけの時間的余裕を確保する必要があります。 ▶『契約者保護制度』書面の交付については、基本的に『注意喚起情報』の交付により対応いただきます。（『注意喚起情報』に契約者保護制度に関する記載があります） ▶個人情報の取扱いについては、『個人情報の取扱いに関するご案内』で留意いただけることを確認します。 ▶通知義務についても必ず説明してください。</p>

募集コンプライアンスガイド 34

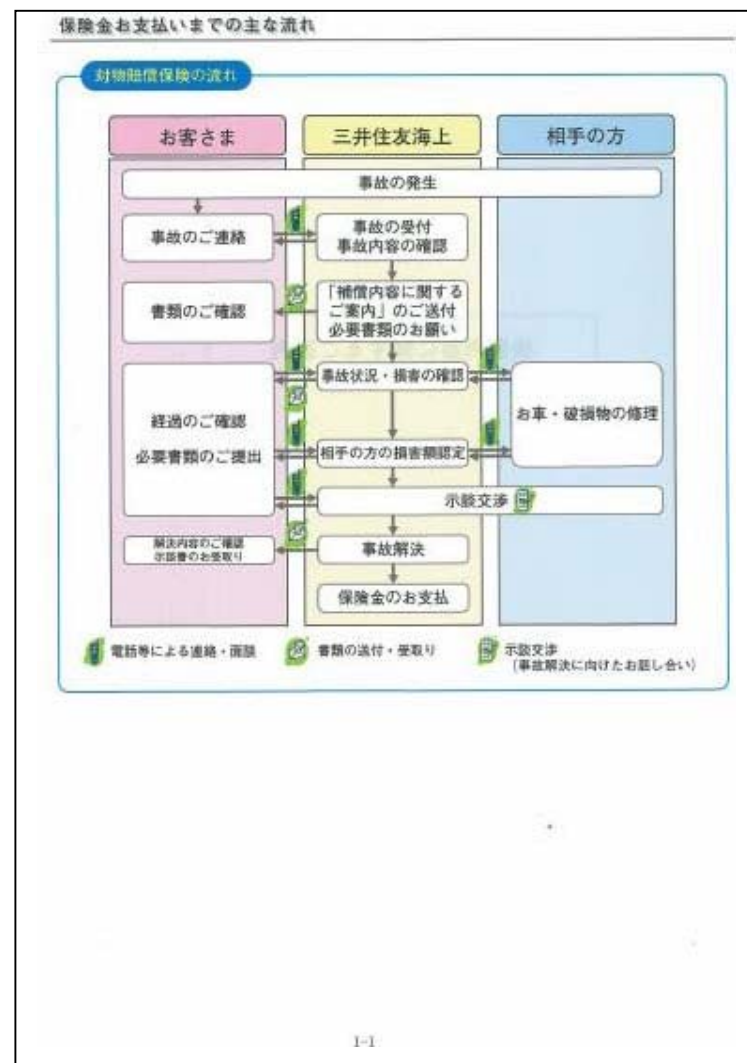
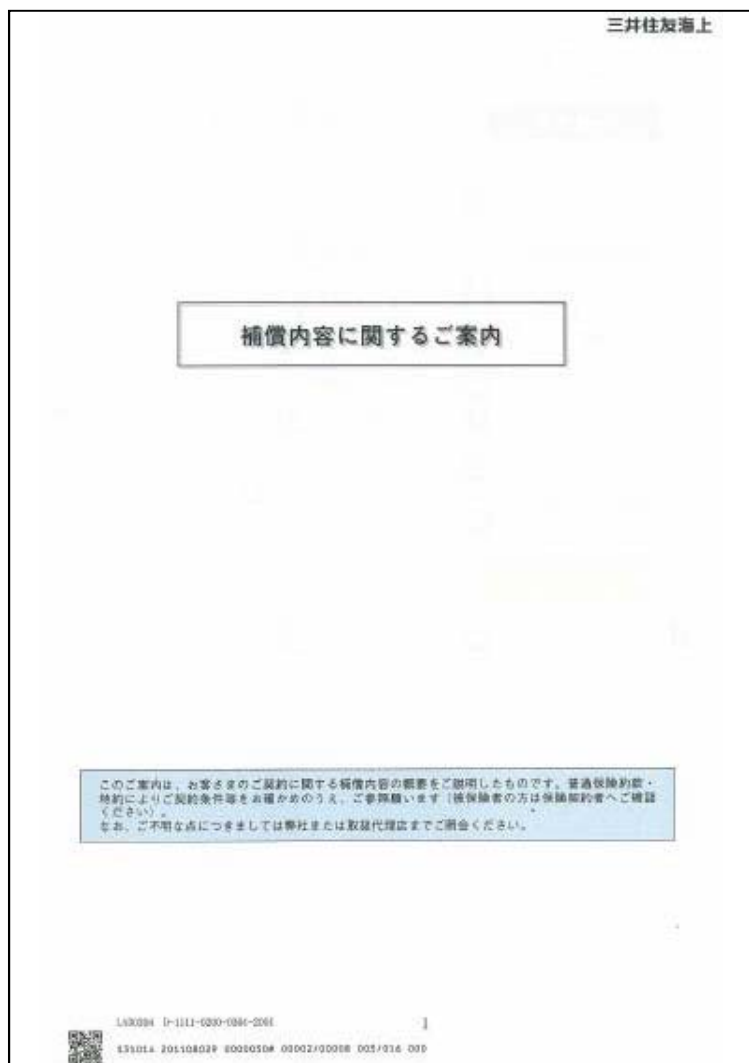
<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料3： 代理店向け「募集コンプライアンスガイド」抜粋②



＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料4： 三井住友海上のお客さま向け「補償内容に関するご案内」抜粋①



＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料4： 三井住友海上のお客さま向け「補償内容に関するご案内」抜粋②

相手への賠償

対人賠償保険

補償範囲（お支払いの対象となる場合）

ご契約のお車を運転中等の事故により他人の生命または身体を害し、法律上の損害賠償責任を負った場合に、保険金をお支払いします。

基本の保険金

基本の保険金	補償内容
対人賠償保険金	自動車保険等により支払われるべき金額を超える損害賠償額について、被害者1名につきそれぞれ保険金額を限度としてお支払いします。

付属の保険金

前記の「基本の保険金」のほかに、次の付属の保険金をお支払いします。

付属の保険金	補償内容
費用	実際に負担された次の費用および判決による差額損害金について、対人賠償保険金とあわせてお支払いします。 ・損害防止費用 ・権利保全弁護士費用 ・緊急措置費用 ・示談交渉費用 ・争訟費用

対物賠償保険

補償範囲（お支払いの対象となる場合）

ご契約のお車を運転中等の事故により他人の財物に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負った場合に、保険金をお支払いします。

基本の保険金

基本の保険金	補償内容
対物賠償保険金	損害賠償額から免責金額を差し引いた額について、保険金額を限度としてお支払いします。

特約

- 他人の航空機に損害を与えた場合は、10億円を限度に対物賠償保険金をお支払いします。
- ご契約のお車に乗車として危険物を運搬すること、または危険物を乗車として運搬した被けん引自動車けん引することにより他人の財物に損害を与えた場合は、10億円を限度に対物賠償保険金をお支払いします。

付属の保険金

前記の「基本の保険金」のほかに、次の付属の保険金をお支払いします。

付属の保険金	補償内容
費用	実際に負担された次の費用および判決による差額損害金について、対物賠償保険金とあわせてお支払いします。 ・損害防止費用 ・権利保全弁護士費用 ・緊急措置費用 ・落下物取付片付費用 ・車両者負担費用 ・示談交渉費用 ・争訟費用

お客への補償

人身傷害保険

補償範囲（お支払いの対象となる場合）

ご契約のお車に搭乗中等の事故によりケガをして、死亡した場合、後遺障害が生じた場合、入院または通院した場合に、保険金をお支払いします。

○：補償します X：補償しません

ご契約のタイプ	事故の種類	ご契約のお車に搭乗中の事故	自動車事故 ^{※1}	交通乗用車事故 ^{※2}
		ご契約のお車が衝突してケガをした	・歩行中に自動車にはねられてケガをした	・自転車や転んでケガをした
基本補償		○	X	X

基本補償

※1 ご契約のお車以外の自動車の運行事故（歩行中に自動車にはねられた等）をいいます。
 ※2 ご契約のお車以外の自動車の運行事故（歩行中に自転車にはねられた等）、交通乗用車の事故等をいいます。なお、交通乗用車とは、電車、自転車、航空機、船舶、エレベーター等をいいます。

基本の保険金

基本の保険金	補償内容
人身傷害保険金	治療費、通院費、休業損害、精神的損害、逸失利益、葬儀の介護料、葬儀費等の損害 ^{※1} について、被保険者1名につきそれぞれ保険金額を限度 ^{※2} にお支払いします。

特約

- 損害額は、普通保険約款に記載した基準に従い弊社が認定を行います。相手の方からの賠償金や、労働者災害補償制度等による給付を受け取っている場合は、その額を差し引いて保険金をお支払いします。
- ケガのお傷を受けられる場合には、健康保険等の公的制度をご利用ください。
- 保険金額が高額賠償以外のご契約で、無保険率との事故によりケガをして、死亡した場合または後遺障害が生じた場合で、十分な賠償を受けられないときは、2億円を限度とします。ただし、被保険者の同居の父母・子どもが賠償義務者となる場合は保険金額を限度とします。なお、無保険率とは対人賠償保険が契約されていない自動車事故をいいます。

付属の保険金

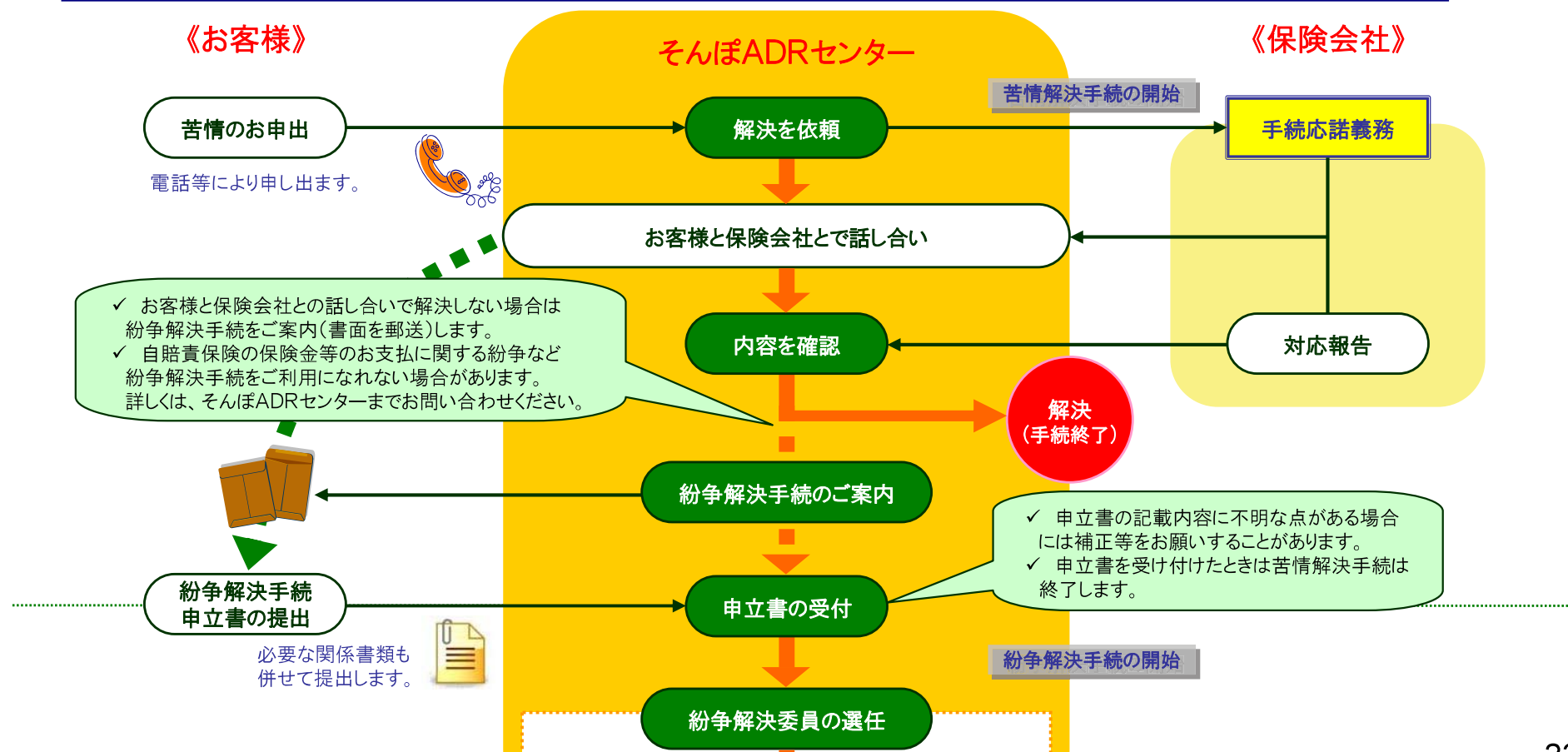
前記の「基本の保険金」のほかに、次の付属の保険金をお支払いします。

付属の保険金	補償内容
費用	実際に負担された次の費用について、人身傷害保険金とあわせてお支払いします。 ・損害防止費用 ・権利保全弁護士費用

<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料5： 当協会のPDCAの取組み①

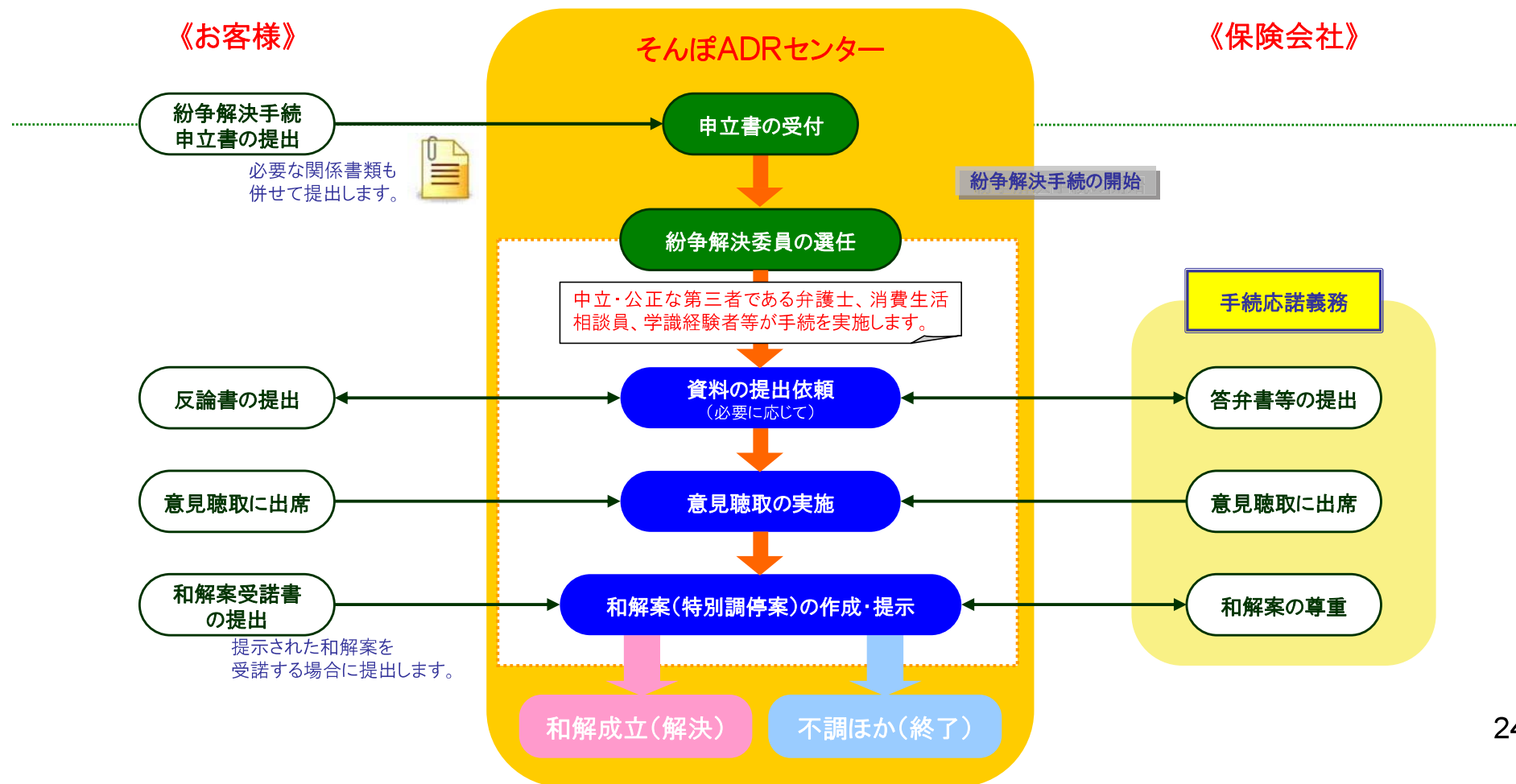
苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ（苦情のお申出の受付から苦情解決手続の終了まで）



<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料5： 当協会のPDCAの取組み②

苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ（紛争解決手続申立書の受付から紛争解決手続の終了まで）



＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料5： 当協会のPDCAの取組み－③

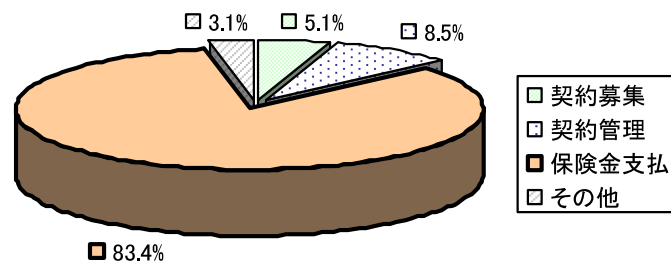
そんぽADRセンターにおける苦情解決手続の受付状況（2011年度）

＜保険種類別の受付状況＞

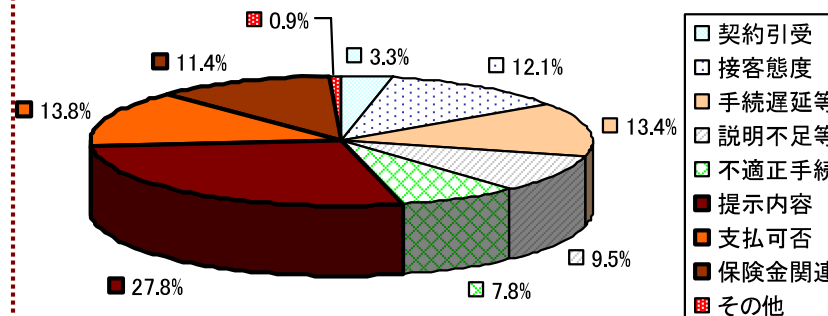
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2011年度合計	＜参考＞2010年度
自動車保険	454 (70.2%)	414 (72.4%)	443 (75.1%)	462 (79.9%)	1,773 (74.3%)	1,390 (74.5%)
火災保険	120 (18.5%)	75 (13.1%)	69 (11.7%)	44 (7.6%)	308 (12.9%)	180 (9.6%)
傷害保険	26 (4.0%)	51 (8.9%)	37 (6.3%)	35 (6.1%)	149 (6.2%)	172 (9.2%)
新種保険・海上保険	44 (6.8%)	28 (4.9%)	40 (6.8%)	30 (5.2%)	142 (5.9%)	112 (6.0%)
その他	3 (0.5%)	4 (0.7%)	1 (0.2%)	7 (1.2%)	15 (0.6%)	13 (0.7%)

（注）重複計上あり。なお、「自動車保険」には自賠責保険を、「火災保険」には地震保険を含む。

＜苦情局面別の受付状況＞



＜申出内容別の受付状況＞



（注）重複計上あり。

<資料編> 保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料5： 当協会のPDCAの取組み④

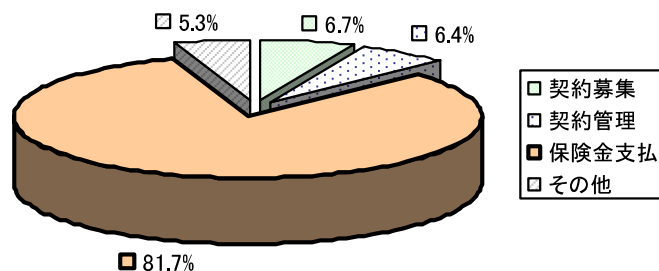
そんぽADRセンターにおける紛争解決手続の受付状況（2011年度）

<保険種類別の受付状況>

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2011年度合計	<参考>2010年度
自動車保険	43 (55.1%)	50 (56.2%)	49 (51.6%)	54 (55.1%)	196 (54.4%)	79 (51.3%)
火災保険	16 (20.5%)	23 (25.8%)	30 (31.6%)	23 (23.5%)	92 (25.6%)	32 (20.8%)
傷害保険	8 (10.3%)	6 (6.7%)	9 (9.5%)	10 (10.2%)	33 (9.2%)	30 (19.5%)
新種保険・海上保険	10 (12.8%)	5 (5.6%)	6 (6.3%)	9 (9.2%)	30 (8.3%)	13 (8.4%)
その他	1 (1.3%)	5 (5.6%)	1 (1.1%)	2 (2.0%)	9 (2.5%)	0 (-)

(注) 「自動車保険」には自賠責保険を、「火災保険」には地震保険を含む。

<紛争局面別の受付状況>



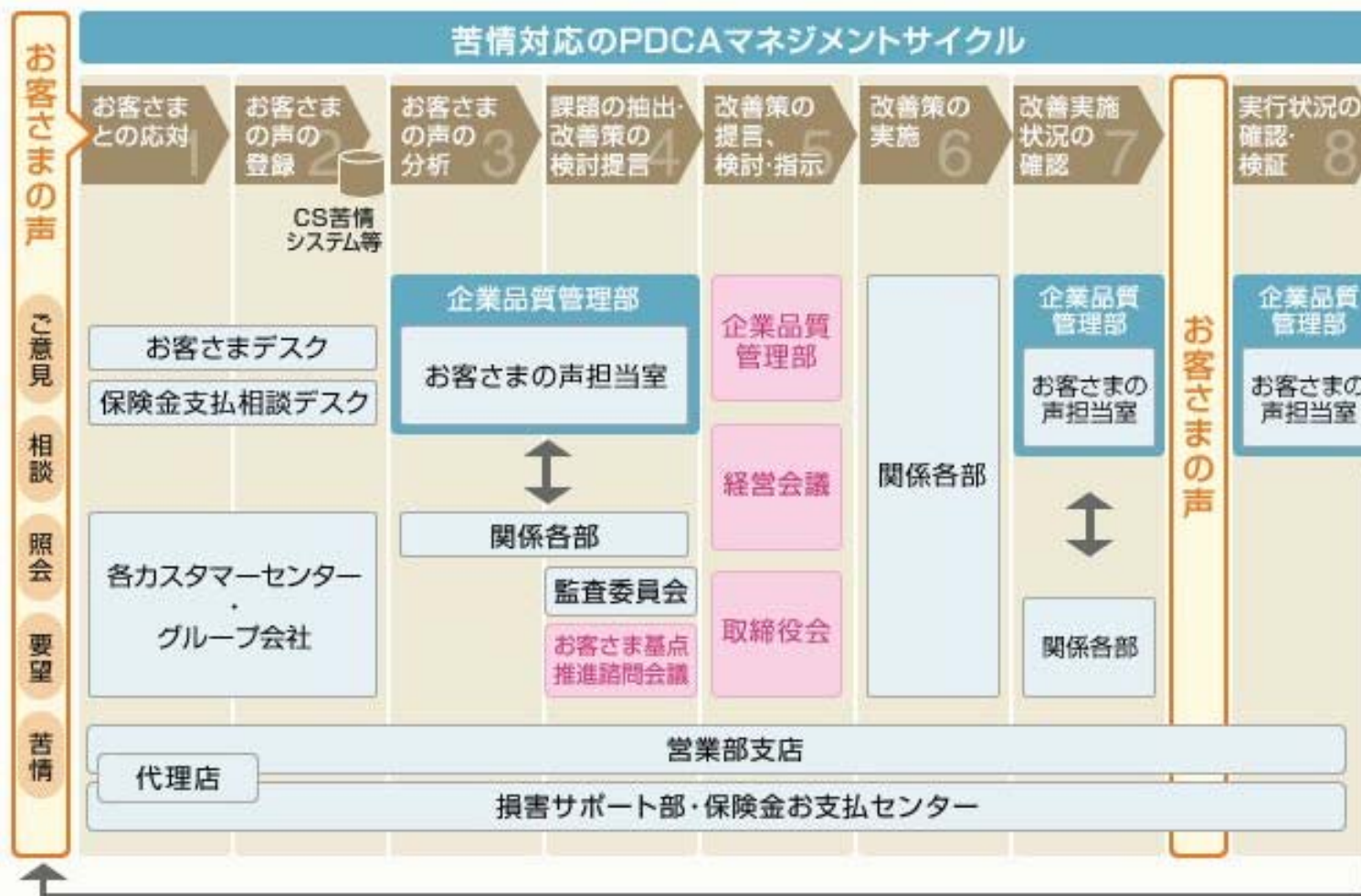
<受付件数の推移>

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度合計
2011年度	78	89	95	98	360
2010年度	13	15	53	73	154

(注) 2010年度の第1四半期、第2四半期の受付件数は、当協会の損害保険調停委員会における受付件数。

＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料6： 三井住友海上のPDCAの取組み①
 (同社のホームページより)

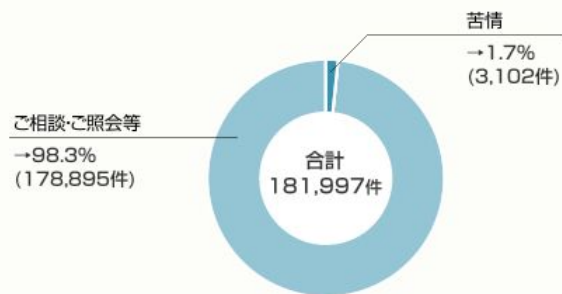


＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

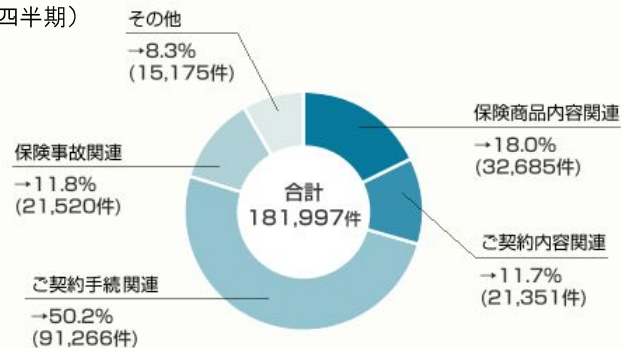
資料6： 三井住友海上のPDCAサイクルの取組み② (同社のホームページより)

お客さまデスクにおける受付状況（2011年度）

＜区分別の受付件数＞
(第4四半期)



＜内容別の受付件数＞
(第4四半期)



＜受付件数の推移＞

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2011年度合計	＜参考＞2010年度
保険商品内容関連	28,399	27,985	23,549	32,685	112,618	89,114
ご契約内容関連	17,798	18,907	18,047	21,351	76,103	60,652
ご契約手続関連	76,612	76,735	83,499	91,266	328,112	254,471
保険事故関連	21,988	24,971	21,116	21,520	89,595	70,223
その他	12,093	15,809	14,926	15,175	58,003	64,769
合計	156,890	164,407	161,137	181,997	664,431	539,229

＜資料編＞保険募集・販売に関するこれまでの主な取組み

資料6： 三井住友海上のPDCAサイクルの取組み③

(同社のホームページより)

保険金支払相談デスクにおける受付状況 (2011年度)

＜区分別の受付件数＞
(第4四半期)



＜受付件数の推移＞

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2011年度合計	＜参考＞2010年度
苦情	896	810	812	742	3,260	3,730
保険金支払いに関するご相談・ご照会	3,199	2,802	2,889	3,323	12,213	11,718
合計	4,095	3,612	3,701	4,065	15,473	15,448