

# 商品・サービス「改善」「提案」報告書

全国プロの会  
第8回商品委員会

2010. 8. 6.

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
1	自動車	割引	自動車	他社対抗	自賠+任意保険割引	新規・既存	ヤマウラ川村	「自賠責保険セット割引」については、自賠責保険のノーロスノープロフィットの原則から自賠責保険に係る損調事務費の削減効果を、任意保険に係る保険料の割引に反映させることは、現段階では困難と考えております。
2	自動車	継続申込	事務・制度	効率アップ・エコ	継続申込書に印字されたプラン以外のものは直接計上するために、計上用の申込書も再作成が必要となるので時間と資源のムダ。申込書フリープランの復活してほしい。	直計代理店	(有)オフィスナガノ	〔企画推進室〕 フリープラン欄は下記理由により廃止いたしました。主旨をご理解いただけますようお願い申し上げます。 ①継続申込書レイアウトの変更 ・おすすめプランの強化(おすすめ3パターン方式への改善) ・保険法施行に向けた対応(帯質問・契約者署名・押印欄の新設) ②お客さまの意向確認の確実な実施 ・フリープランへの転記に伴う、記載誤り防止 (補償内容を変更する場合は、代理店システム申込書を作成し、帯質問方式による確実な意向確認を実施)
3	自動車	低保険料継続申込	事務・制度	効率アップ	継続時に初めて低保険料になる場合、車検証等確認資料を添付しているのに直接計上ができないのは不便	直計代理店	(有)オフィスナガノ	〔業統部〕 低保険料については、ご指摘のとおり代理店計上不可として、弊社営業店での計上としております。これは、被保険自動車の実在を正しく確認するために必要な処理です。ご了承いただきますようお願いいたします。
4	自動車	トップラン	商品・特約	再提案	ブルー免許の本人限定特約新設。ゴールド免許との差別化を図るなら割引率を変えれば良いと思う。	個人	(有)オフィスナガノ	当社の運転者本人限定特約は、運転者がゴールド免許証保有者のみに限定されることによる損害率の良好性を割引の根拠としております。 一方、ブルー層に対しては、近年の収支状況を踏まえると、割引率を変えたとしても損害率の明確な較差を見出せないことから、ブルー免許者に対する本人限定特約の導入は困難と考えております。
5	自動車	フリート契約	商品・特約	顧客保護と利便性	全車両一括特約は特約条件書に基づいて補償されるので条件と異なる補償内容で増車の契約をしたい場合に保険料の即収が必要になる。ノンフリート多数割引契約は増車キャッシュレスができるのだからフリートもキャッシュレスできるように改善してほしい。もしくは、払込猶予期間特則を設けてほしい。	フリート契約者	(有)オフィスナガノ	全車両一括付保特約付契約における異動・増車時のキャッシュレスにつきましては、事後通知・事後精算方式であることから、口座振替の振替不能時のケースには、最大5ヶ月間の保険料払込猶予を行うこととなり、保険料をいただけなかった場合の遡及解除による免責のリスクや払込猶予期間中の事故対応への考慮により、実施を見合わせてきております。 なお、キャッシュレス化に向けた取組みの整理の中で、今回のご要望も含め、引き続き検討してまいりたいと存じます。貴重なご意見ありがとうございました。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
6	自動車	入庫誘導	その他		・入庫誘導したもののについて代理店にもマージンがほしい	鹿島武雄支社プロ代理店	<p>〔自営開室〕確認 以前『IOI倶楽部紹介謝礼制度』紹介制度(IOI倶楽部)を安心ダイヤル社が運営していましたが、2008年3月末をもちまして廃止になりました。</p> <p>【制度概要】紹介先のサービス業者から謝礼を提出してもらい、紹介者である代理店・扱者に謝礼を還元する制度</p> <p>【廃止理由】 ■保険会社に対するお客様の目が厳しくなった昨今、事故処理サービスの一環の中でお客様がご存じない紹介謝礼制度が運用されていることは、例えお客様サービス向上のためとはいえお客様からのご理解を得られないものとの判断。</p> <p>■特に利用の多い板金(BP)に関して、大半の代理店・扱者はお客様サービス向上のために取組んでいるのが現状であり、BPネットに謝礼を提出してもらうのではなく、更なるお客様サービスに取組んでもらうべきとの判断。また、車検・リフォーム・引越し紹介に関しては、残念ながら利用件数が少なく本制度による推進効果は軽微であると判断。</p> <p>□以上から、全ての『IOI倶楽部紹介謝礼制度』を廃止することを決定しました。</p> <p>同様の紹介謝礼制度の再開は困難でありますことを何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>	
7	自動車		その他	他社でやっていると聞いた	保険期間中に誕生日を迎え、年齢設定条件が変更できる場合自動的に割引を適用するか、案内をするようにできないか。	割引率がかなりある年齢条件が21歳以上もしくは26歳以上の場合等	頌栄商事	後日ご回答いたします。
8	自動車		保険料	保険料値下げ	DM、通販、TV、ラジオなどの広告により安い保険料の保険会社に契約が流出		むかい代理店	<p>ダイレクト系損保におきましては、補償を絞りにむむこと、および募集時に代理店を介さないこと等で経費を節減すること等により、国内大手社に比べて安い保険料を提供しております。それに対し、弊社や他の大手社では、ニーズに合わせた手厚い補償や、ご契約から保険金のお支払いまで、代理店の皆様と一体となった充実したサポート体制のご提供を強みとしております。</p> <p>なお、近年、損害率が上昇傾向にあることもあり、保険料値下げの実施が困難な状況となっておりますことをご理解下さいますよう、何卒よろしくお願いたします。</p>
9	自動車	WEB約款	事務・制度		WEB約款の変更について取消再計上となると聞いたがせめて契約訂正でできるように改善願いたい。		島根プロの会 アイリンク 岩元正一	<p>〔企画推進室企画T〕 Web約款に途中から変更(=訂正)することは、冊子約款をすでに配布していることから不可としています。逆に途中から、冊子約款に変更したいと言われた場合には、冊子約款を代理店の皆様から手交または郵送いただくようお願いいたします(お客さまサービスとして冊子約款をお渡しするという整理)。</p>
10	自動車	事務	事務・制度		業務確認リストの事故経過で、一度に数件ある場合、一件見たら最初に戻り、また別の一件というように簡単に見れない。		有限会社 アリス	<p>〔業統部〕 事故情報は、件数も多いため、操作がスムーズに流れるよう今後の検討課題とさせていただきます。</p>

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
11	自動車 事務	事務・制度		継続分で前契約と契約者同一であっても代理店システムで(再確認のため)顧客リストから入って、契約入力できるようにしてほしい。		有限会社 アリス	<p>〔業統部〕 具体的な画面・事象が内容から推測できる範囲で回答します。</p> <p>「継続分」=「計上(継続)」 「(再確認のため)」=「契約入力する顧客を確認したい」 ↓ 計上(継続)⇒デイリー精算・収明画面⇒契約簡易入力(新規・継続)の際 継続であれば、前契約データを元に、直接契約簡易入力画面が表示されるため、どの顧客に紐付いて契約データが出来ているか確認できない。</p> <p>【確認方法】 計上(継続)⇒デイリー精算・収明画面⇒ ①契約間入力(新規・継続)画面にて、「保存 &amp; 契約詳細」ボタンを押下 ②契約情報画面にて「顧客」ボタンを押下</p>
12	自動車 トプラン	事務・制度	独身者向特約	ブルー免許の本人限定を開発してもらいたい		愛媛支店プロの会	NO.4と同じ
13	自動車 フリート契約(全車両一括)	事務・制度	増車分初回保険料	増車保険料の初回分はキャッシュレスが不可とは・・・ キャッシュレス化出来ないのか？		神奈川本部	NO5に同じ
14	自動車 申込書記載方法	事務・制度		自動車保険継続申込書にフリープランが消失した。不便である。	一般顧客	長崎諫早	〔企画推進室推進T〕 No2のとおり
15	自動車	事務・制度		特殊な特約の申請の手続きが複雑で時間がかかる(社会福祉特約など)		広島支店プロの会 重道保険事務所	特約自由方式の特約についても、通常の特約等と同様に適用誤り等がおきないように一部の特約で事前申請、確認書の取付けをお願いしております。 契約の内諾をいただいた時点で確認書等を取付けていただければスムーズに手続きがすすみますのでご理解とご協力をお願いするとともにフリート契約の契約確保・奪取にご活用ください。
16	自動車	事務・制度		車検証上の使用者が申込書(承認書)の車両所有者欄へ記載するのは違和感がある。車検証と同じ内容で記載する方が自然なのでは？		広島支店プロの会 重道保険事務所	<p>〔業統〕 法改正(注)を契機として、09年10月の商品改定時に所有権留保・リース欄を新設し、所有権留保・リース契約の場合、車検証上の車両使用者を車両買主・借主欄(帳票から廃止)でなく、車両所有者欄に記載する事務に変更しました。これにより、所有権留保・リース契約の場合、車両所有者の記載が簡素化されました。この記載事務は、既に他社で実施しており、代理店・扱者から変更して欲しいとの声もあり対応したものであります。ご了承いただきますようお願いいたします。</p> <p>(注)〈08年11月の改正道路運送車両法(参考)〉 リース会社や信販会社等、自動車の大量保有者の利便性向上を目的に法改正が行われました。 この法改正により、車両所有者と車両買主・借主(車検証の使用者)が異なり、車両所有者が希望した場合、車検証の所有者欄が表示されなくなります。このため、所有権留保・リース契約については、車検証を見て車両所有者欄に記載することができない場合が発生します。</p>

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
17	自動車	事務・制度	異動承認書の二度手間	車両入替えのボタンがあるのに入替え事由は該当ボタンがないのでまた入力しなければならない		島根プロの会 (有)あるむ保険プラン	〔業統〕 車両入替とあわせて特約等を変更した場合、変更事由欄に入力する必要があります。その際、選択一覧に該当項目がないため、手入力が発生しています。「車両入替え等」のような項目を追加するなど今後の検討課題とさせていただきます。
18	自動車	事務・制度	事務改善	ミニフリート申込書印刷後、明細に誤りがあった場合、1明細のみの印刷が可能にならないのか。または明細ごとに印刷連番が出るようになっていないか？(まちがった場合は全部やりなおしになってしまうので)		有限会社 サンアイ企画	〔業統〕 I-SQUARE(30台以下)に関しては、修正したい明細のみ再作成(印刷は、代表+対象明細)することができます。ただし、修正不要な明細をひらいて、「登録」を押下してしまうと、システム上修正したものとみなされ、すべて再作成されてしまいます。 ※明細単位の印刷連番を変更するのは、仕組み上対応することができません。ご了解をお願いします。
19	自動車	事務・制度	利便性	継続時コンビニ払い扱いの契約訂正時の差額保険料もコンビニ払いにならないものか		有限会社 サンアイ企画	〔業統〕 当社では、契約時保険料のみコンビニ等払が可能です。契約時保険料に加えて異動保険料のコンビニ等払についても、ご要望を頂いており、キャッシュレス推進の観点から必要性は理解しております。異動保険料のコンビニ等払の対応の中で、訂正差額についても検討したいと考えます。しかしながら、他のキャッシュレス課題に対しても多くの要望を頂いておりますので、キャッシュレス課題全体の中で優先順位をつけ、対応を進めます。 従いまして、現時点では明確な時期がお知らせできない状況です。申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願い致します。
20	自動車	事務・制度	ニーズ	他社で採用しているお客様と連絡取れず、満期を迎える自動車保険の自動継続システムを取り入れてはどうか		有限会社 サンアイ企画	〔募革〕 ご提案のスキームは、MSでは「しっかり継続」の仕組みとして取り組まれているもので、合併新会社での検討課題とさせていただきます。取り入れた場合は、代理店の皆さまには代理店システムで「継続落ち」情報の入力を行っていただくことが前提となります。
21	自動車	「オーダーメイド特約選択」特約	商品・特約	とにかくシンプルに安く	中、低所得者層	石原保険サービス	トップランは当社自動車保険の主力商品として、お客様に充実の補償を提供できる商品と位置づけております。また、個人のお客様を対象としておりますので、わかりやすさ、契約時における補償選択漏れの回避等の観点からも、対人臨費、全損諸費用補償につきましては自動付帯としております。 何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
22	自動車	共済からの契約奪取	商品・特約	共済からの契約が奪取できない	共済から契約を奪取したくても割引率の壁があり奪取できない。同額の割引とまではいかなくても、共済証書の提出により共済に近い割引率を適用できるよう変更頂きたい。(フリート限定で)	共済契約者(フリート)	湘南倶楽部インシュアランス	フリートの制度上、共済契約の割引率を継承を実施することは困難ですが、割引継承のできない共済契約への対応として「フリート優良戻しの暫定保険料に関する特約」の活用をご検討いただければと思います。 本特約は、自家保険や共済に加入していたなどの理由から損害保険会社での保険実績がない契約者が、損害保険会社で新規に自動車保険に加入する際、契約台数に応じた暫定保険料を契約締結時に徴収し、保険満期後に加入台数と1年経過後の損害率に応じて保険料の一部を追徴・返還する特約です。全車両一括付保特約を付帯するなどの要件がありますが共済からの契約奪取等にご活用ください。
23	自動車	子供追加特約	商品・特約	他社対抗上優位	子供追加特約を復活させて欲しい。保険料競争時優位である。	個人顧客	つかもと保険	子供追加特約は、運転者の年齢条件を子供と子供以外で別けて設定を要するため、わかりにくいとの声が多数寄せられたこと、また事故が発生した際の確認により、車の所有の実態が異なる等の引受上の問題が生じることもあったため、廃止とさせて頂きました。 ご理解いただきますようお願い致します。
24	自動車	コンビニ払い	商品・特約		・コンビニ払込票について、契約時払込用紙を渡せるようにしたい。代理店が払い込めるようにしてほしい(他社はそうなっているようです)		鹿島武雄支社プロ代理店	[募草(業統or部付)] コンビニ払込票には払込猶予期限や保険料等の情報をバーコードで印刷する必要があります。契約時保険料のコンビニ等払の仕組みを開発した際、代理店システムで契約申込書作成時に払込票を作成できないか検討しましたが、コンビニエンスストアのバーコードリーダーで読取れるレベルのバーコードを印刷できるプリンターが限られていることから断念した経緯があります。 なお、代理店システムで払込票を作成した場合、会社からお客様宛直送する払込票を作成しないシステム対応も必要です。また、代理店から手渡ししたものなのか、会社から直送したものなのかを識別し、管理する必要があり、事務が複雑になる可能性があります。 申し訳ございませんが、現行どおり会社からお客様宛直送する対応のままとさせて頂きます。
25	自動車	自動車	商品・特約	顧客要望	年齢条件の多様化		大吉	年齢条件(〇歳以上補償特約)の更なる細分化は、わかりやすさや条件の意向確認の煩雑さ回避の観点からも好ましくないと考えております。 なお、リスク実態に見合った料率区分体系につきましては、引き続き、検討を進めて参りたく存じます。
26	自動車	自動車(約款)	商品・特約	約款の簡易化	IAP-F(TOUGHsimple)を廃止し、個人向け、法人向けの2種のみとする。	契約者への説明の簡易化	岡山プロの会 カタヤマ保険企画 片山照夫	顧客に対して明確に説明できる商品提供という観点からは個人向けに関してはトップランへの一本化が望ましいと考えておりますが、若年者層を中心とした新規顧客獲得に向けての価格競争力(自由設計性)を持った商品が必要と考え、トップランとIAPの二本立てとしております。ご理解いただきますようお願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
27	自動車	車両超過修理費用	商品・特約	車両の補償の強化	レトロ車・旧車愛好者が以外に多く、ニーズがあると思われる。車両保険に上限をつけ加えた補償	車両保険付保者・未付保者	(株)リスクアイ 大久保喜生 過去に「車両修理支払限度額特約」として発売しておりましたが、保険金額設定が複雑化し、説明しにくいのご指摘もあり、わかりやすさ・商品簡素化の観点から、2004年4月に販売停止とした経緯がございます。ご理解いただきますようお願い致します。
28	自動車	車輛保険	商品・特約		対物差額版の車輛差額費用特約を開発してもらいたい。(修理する場合に限定)		愛媛支店プロの会 NO.27と同じ
29	自動車	使用目的	商品・特約		・加入時の使用目的を1年間有効にしてほしい 契約者は説明してもなかなか理解してくれず、連絡も来ない		鹿島武雄支社プロ代理店 使用目的の変更は、「用途・車種の変更」等と同様、期間中に変更があった場合には、実態としてのリスクが変更する項目と考えざるを得ず、ご要望の内容に沿った見直しは困難と考えております。 なお、使用目的区分の判定やお客様への周知につきましては、ツール等の改善を含め、今後も、ご理解いただきやすいものとなるよう工夫を検討してまいりたいと存じます。
30	自動車	対物差額	商品・特約	補償が少ない	対物差額の限度額を上げてほしい。大型貨物車などで不足している事故が発生したため	運送業	(株)東京損害生命SO 対物差額修理費用補償特約は、相手自動車の時価額の低い車である場合に修理費等をめぐるトラブルの軽減を図れるといったメリットが得られる一方で、法律上の損害賠償額を超えた部分まで補償することから、相手方から過大な修理費を請求されかねないリスクも内包しております。 このため、商品化に際しては、「50万円」を限度額として認可を受けており、上記限度額を引き上げる対応は困難と考えております。何卒、ご理解賜りますようお願い致します。 ご提案のニーズにつきましては、商品が複雑化しないよう留意しながら、今後、慎重に検討してまいりたいと考えます。
31	自動車	同居の記名被保険者変更(無事故等級の継承)	商品・特約		・別居になっても1年間の猶予期間がほしい 契約者の無理解から無事故等級がなくなってしまう		鹿島武雄支社プロ代理店 「記名被保険者等の変更時における等級継承期間の延長特則」により、前契約の保険期間の初日時点で同居であれば、保険期間の末日までにお手続きいただくことにより等級継承は可能となっております。 この特則は、次契約の継続手続時にお客さまと確実に接点が生じることを踏まえて作られており、そのため手続期限も「前契約の保険期間の末日」となっておりますので、継続手続の際には記名被保険者を変更する必要があるか、他の意向確認項目とともに必ずご確認いただくようお願いいたします。 なお、記名被保険者を変更する場合は、それに伴い被保険者の範囲も変更となるため、ただちにご連絡いただけるよう、お客さまにご説明させていただきますよう、お願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
32	自動車	トップラン	商品・特約	トップラン推進のため	トップランの対ホコを任意付帯にしてもらいたい		愛媛支店プロの会	トップランは当社自動車保険の主力商品として、お客様に充実の補償を提供できる商品と位置付けております。「対歩行者等傷害特約」はトップランとIAPとで補償面での違いを図るものと位置付けており、任意付帯化は検討しておりません。何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。
33	自動車	トップラン・IAP	商品・特約	契約者の単身赴任が把握できない	契約者が団体割引の関係で父で記名保険者が子供、家族限定特約付帯契約の場合、父が単身赴任で帰宅した時に子供の車が運転できないので家族限定の定義を単身赴任の父も運転できるようにしたい	一般顧客	島根プロの会 (有)あるむ保険プラン	現行の家族限定補償の割引率は、配偶者・未婚の子を除き「同居の親族」に補償対象を限定した場合の割引率として算出しております。別居の父母(単身を含む)を補償対象とした場合には、現行の割引率を維持できないものと想定されることから、実現することは困難であると考えておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
34	自動車	法人他社運転特約	商品・特約		日本興亜社が持っている左記特約を新設してほしい。 特約としての活用性が高い。	法人	永尾保険企画	当社では、IAP-Cにおいて「法人他社運転補償特約」(フリート・全車両一括契約に自動付帯)を提供しております。
35	自動車	ミニフリート	商品・特約	長期契約を提案中	3台以上のノンフリート多数契約の長期保険の対応	大口契約者	㈱東京損害生命SO	ノンフリート多数割引は、複数のお車を一度にご契約いただくことによる募集諸経費の軽減効果を割引根拠として還元するものですが、長期契約においては、当該軽減効果の料率反映を行っており、割引原資に重複が生じてしまうことから、ご提案内容を直ちに実施することは困難と考えておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。なお、ご要望の多いノンフリート多数割引の改善提案につきましては、他社動向および収支影響等をふまえ、慎重に検討を進めてまいりたいと考えております。
36	自動車	車両保険の無過失事故に関する特約	商品・特約	契約者が選択するのに不向き	自動付帯	対象契約	アンセル保険 顧客	本特約を自動付帯とした場合にはトップラン保険料の一律値上げにつながることも、また、お客様によっては必ずしも付帯を希望されない場合(自らに責任のない事故の補償のために、保険料が上がることを望まない場合等)もあることを考慮し、選択肢を残すべく任意付帯として構成したものです。何卒、ご理解いただけますようお願い致します。
37	自動車		商品・特約		①シンプルな商品にして欲しい。 ②事務ではフリートに関し15台前後で作成、見積り方法が違うので統一して欲しい。		広島支店プロの会 重道保険事務所	①弊社では、08年4月に続き、09年10月におきましても、商品の「わかりやすさ」を目指した改定を実施してまいりました。今後も、皆様のご意見を賜りながら、より一層わかりやすい商品となるよう工夫・検討を進めてまいりたく存じます。 ②「2～30台」「31台以上」で別機能となっており、操作性も異なりご迷惑をお掛けしております。将来的には一本化を目指したいと思っております。 「2～30台」の明細つき機能については、現在、見積書作成機能はございませんが、申込書作成時に一覧表形式で明細と合計保険料が分かる一覧を開発する予定です。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
38 自動車		商品・特約		ドライブレコーダー割引、契約者へのドライブレコーダー格安販売。過失割合が早く確実に確定する。取付車両は安全運転する確立が高くなる為、事故率も下がる。		広島支店プロの会 重道保険事務所	ドライブレコーダーは、業務用車両の安全運転管理を中心に普及しつつありますが、当該装置自体には、事故を防止する機能はないことから、保険金の圧縮効果は少ない状況です。 一方、当該装置の車両への搭載は、車検証等での確認や型式による判定ができないことから、現車確認が必要となり相当な事務ロードの負荷につながるものと考えております。安全装置等の割引を廃止しているという昨今の状況を見ると、当該装置による割引については消極的な姿勢をとらざるを得ないと考えております。 今後も、ドライブレコーダーに関する研究を継続してまいりたく存じますので、ご理解いただきたく存じます。
39 自動車	特約開発	商品・特約		ドライブレコーダー割引新設。 月額50円から100円でロードサービスの内容がUPする特約	一般顧客	長崎佐世保	No.38に同じ
40 自動車		商品・特約	割引が項目が少ない	顧客から何で毎年上がるのか、割引が進んでいるのに保険料が高くなるのは納得いかないし他の商品との複合販売できるように割引をできるようにしてほしい		島根プロの会 (有)あるむ保険プラン	各種割引や料率区分につきましては、わかりやすさ・公平性の観点等から検討しておりますが、近年、損害率が上昇傾向にあることもあり、保険料値下げの実施(割引の新設)が困難な状況となっておりますので、何卒ご理解下さいますようお願いいたします。
41 自動車		商品・特約	理解しやすく	臨時運転者・家族限定など契約時解りやすく	特に無し	山口プロの会 (有)SIS	運転者限定・運転者年齢条件につきましては、各種募集ツールにおいて、補償の対象となる運転者の方の範囲を表で掲載する等、より良くご理解いただけるよう改善して参りました。今後も、皆様のご意見を賜りながら、更に工夫してまいりたく存じます。 なお、臨時運転者補償特約につきましては、わかりやすさの観点から、2009年10月改定にてIAP-Fの運転者年齢条件の適用範囲をトップランと合わせ、廃止いたしましたので、ご了承ください。
42 自動車	自動車(子供ワイド)	募集ツール		パンフの説明が不十分と思われる(誤解を与えそう)		島根プロの会 アイリンク 岩元正一	〔企画推進室推進T〕 運転者限定の範囲と、被保険者の範囲の相違点につきましては、タフ・クルマの保険パンフレット(P23)およびタフシンプル・クルマの保険パンフレット(P23)で、「『家族限定(子どもワイド)』では記名被保険者の「別居の既婚(婚姻歴のあること)の子およびその配偶者」がご契約のお車を運転中の事故も補償の対象となりますが、ご契約のお車を運転中以外または乗車中以外の補償では対象とならない場合がございますので、ご注意ください。』と注意喚起を記載しておりますので、お客さまに徹底いただきますようお願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
43 自動車		募集ツール		タフクルマノ保険・シンプル・ビズのパンフレットが皆同じような色の為、間違えやすい。それぞれ色を変えるなど一目でわかるように変更願いたい		島根プロの会 アイリンク 岩元正一	〔企画推進室推進T〕 新会社ではワンブランド戦略の展開により、さらなる複合化・長期固定化の強化を図ることから、すべてのタフブランド商品の募集ツールにおいて、デザインやイメージを統一すると同時に、種目カラーを設定し、色を見ただけで一目でどの種目の商品かがわかるようにしています。各約款別では、ロゴや、背景色、ターゲットユーザー表示、イラストの有無などにより、区分の明確化を図っておりますので、主旨ご理解賜りますようお願いいたします。
44 自動車		募集ツール	事務改善	手書き申込書の人傷付き契約での自損事故の欄、対歩行者傷害の欄がわかりづらく間違えやすい。トップラン自動付帯の場合とIAP-Fの場合に間違えやすい。		有限会社 サンアイ企画	〔業統部〕 ご指摘のとおり、保険種類(トップランかIAP-Fか)と人身傷害保険セット有無等により、セットできる特約等が異なります。 手書き申込書は、保険種類等によらずすべての保険で引き受けが可能とするよう帳票を設計しております。大変お手数ですが、保険引き受け時には規定内容をご確認し、特約がセット可能かご確認いただいた上で申込書を記載いただきますようお願いいたします。
45 自動車	トップラン			搭乗者傷害を特約で自由にセットできるようにしてほしい。 傷害一時金は不要。		(株)エフピーエム新潟支店	トップランにおきましては、09年10月改定時に、傷害補償におけるわかりやすさ、補償の重複感排除の観点から、搭乗者傷害保険を廃止し、お客様が入院した際の一時金ニーズに対応した傷害一時金補償を新設させていただきました。創設趣旨につき、何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。  ※新会社商品(タフ・クルマの保険)におきましては、傷害一時金給付保険に、任意でセットできる特約として、搭乗者傷害(死亡・後遺障害)特約を新設しておりますが、上記趣旨を変更するものではありません。本特約は、商品が大きく変更となるニッセイ同和社満期における引受を中心とし、積極販売は行いませんので、ご了承ください。
46 自動車	イモビライザー割引	商品・特約		以前も提案させていただきましたが、イモビライザー有りの場合には、車両保険付帯するしないにかかわらず、○印をできるようにしてほしい。 (車両保険無し⇒有り変更の際に再度確認しなくてはならない為)	リテール	島田不動産 大石	〔業統部〕 09年10月の商品改定で「イモビライザー割引」欄は、イモビライザー割引が適用できる場合のみに記載する欄としております(従来は、装置の有無を記載する欄でした)。イモビライザー割引は、車両保険のみに割引が適用されるため、車両保険のセットがなくイモビライザー割引欄に○があるとエラーとなり、イモビライザー割引の○を残すことはできません。ご了承いただきますようお願いいたします。  車両保険が無の場合でもイモビライザーの情報を残したい場合は、必要に応じて、記事欄にその旨を記載をしてください※。 ※記事欄に記載した場合、証券には表示されませんが、証券(写)、契約照会画面、次契約の継続申込書には表示されます。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
47	自動車	自損傷害特約	商品・特約	補償無し(人身傷害有りの為)という表示は、お客様に誤解されることが多いため(よく質問されます)、改善を望みます。	全て	同上	〔業統部〕 08年4月のわかりやすい自動車保険の改定で主な補償欄にある補償等は、お客様に補償の有無が一目でわかるよう「○補償あり」「×補償なし」と表示するようにしました。これに伴い、人身傷害保険で補償される場合は、人身傷害保険欄に「○補償あり」を表示し、自損傷害特約で補償されない場合は、「×補償なし」と表示しております。ご了承いただきますようお願いいたします。
48	自動車	免許証	事務・制度	免許証の更新年度であるにもかかわらず、ゴールドのみまたはゴールド以外のみなど、一つしか保険料が印字されていないことがある為、改善して下さい。	リテール	島田不動産 門長	〔業統部〕 保険始期月≧次回免許更新年月の場合は、「ゴールド」「ゴールド以外」の保険料を表示しており、保険始期月<次回免許更新年月の場合は、前契約の免許証の色の保険料のみを表示しております。「更新年度」ではなく「月」で判定しております。 また、本人限定はゴールドである必要があるため、前契約が本人限定の場合は、保険始期月≧次回免許更新年月であっても、「ゴールド」しか表示しておりません。ご了承いただきますようお願いいたします。
49	自動車	申込書	事務・制度	電話継続の際の日時について、12:00~12:59を午前⇒午後への改善はいつされるのか?	全て	島田不動産 松井	〔業統部〕 ご指摘の件につきましては、7月20日のシステム切替により正午については、午前12時だけでなく午後0時の記載を可能としております。新会社商品ガイドブック 自動車保険のP100を参照ください。
50	自動車	携帯POS	事務・制度	契約照会について	モーター連携の顧客	株式会社 アイ・エー 大野木	〔業統部〕 モーター代理店からの契約照会は、契約者名による検索はできませんが、証券番号による検索は可能となっております。ご迷惑をおかけいたしますが証券番号による検索にてご対応いただくようお願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
51	自動車 弁護士費用	商品・特約	表現の仕方	個人顧客に対し、家族内で弁護士費用が重複しないようにとの指導があるが、補償が合算されるとの記述もあり、矛盾ではないかと感じる。	個人顧客	株式会社 アイ・エー半場	ご指摘ありがとうございます。 補償の重複については、お客様への情報提供と、意向確認を適切に行っていただくよう、研修等を通じてお願いしております。 お客様の意向を形成するためには、補償の重複のデメリット(保険料が無駄になる可能性がある)、メリット(同居から別居への変化やお車の廃車による補償の消滅の防止、高額な損害発生時に対応可能)双方の情報を提供する必要があり、その上でお客様に特約セットの判断を頂くとの考えに基づいておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
52	自動車 重複調整	商品・特約	把握しきれない	人身傷害のオールリスクや、弁護士費用などを一家族全車に付帯しているケースが多く、あいおい社の指摘を受け顧客と対話しているが、将来方が一、唯一付帯している契約を解約した際にアナログのみだとフォローしきれない気がする。	リテール	島田不動産 松井	意向確認を励行頂きありがとうございます。 複数契約保有のお客様に対しては、解約時や家族形態の変化(同居から別居など)の際には、契約時と同様、他の保険契約の補償内容をご確認いただくとともに、補償の消滅リスクをご理解いただくよう、ご説明をお願いしております。 弊社では、複数契約保有のお客様に対しては、他の保険契約の補償内容を表示した満期契約リストをご用意しておりますので、満期継続時の補償内容確認にご活用いただけますよう、お願いいたします。
53	自動車 支払い方法	事務・制度	支払い方法の多様化	契約自体がコンビニ払いの場合、異動追徴の時は集金になる。この不便さを解消してほしい。		TRC-One 中島	[募草(業統or部付)] 当社では、契約時保険料のみコンビニ等払が可能ですが、契約時保険料に加えて異動保険料のコンビニ等払についても、ご要望を頂いており、キャッシュレス推進の観点から必要性は十分理解しております。 しかしながら、他のキャッシュレス課題に対しても多くの要望を頂いておりますので、キャッシュレス課題全体の中で優先順位をつけ、対応を進めます。 従いまして、現時点では明確な時期がお知らせできない状況です。申し訳ありませんが、ご理解いただけますようお願い致します。
54	自動車 自動車複数所有割引	商品・特約	他社(SJ)対抗	ミニフリーは3台以上から2段階で適用されていますが、2台目から小刻みに9台まで8段階で適用する(2%~8%)	個人・弱小企業	やまと保険事務所	NO.35参照
55	自動車 トップラン	商品・特約	推進上	トップランとIAPの選択を廃止し、車種ごとに加えられる商品を一本化して欲しい。	個人M/K	やまと保険事務所	NO.26と同じ

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
56	自動車	商品・特約	BIDに勝つため	フリートのBIDで負けが続いている 自動車に強いIOIがFで負けてどうする	他社フリート	葵 辻本会長	BIDで契約の獲得ができなかったことは、誠に遺憾なこと と思います。当社では、主要な車種・契約条件において競争 力を保持できるよう他社分析を行い価格設定に努めている 所存であります。また、補償内容の見直しやフリート特約自 由(レディメイド特約・オーダーメイド特約)を契約者実態に 応じご提案いただきフリートの契約獲得に活用いただいで おります。 今後もご期待にそえるよう営業課支社と連携し他社動向を 注視し対応していきますので、ご理解とフリート契約獲得へ のご協力をお願いいたします。	
57	自動車	おすすめ登録	募集ツール	提案の効率化	全顧客	IPN 福原取締役	人身傷害保険は、お客さまに対して、「補償の重複に関する 意向確認」を行う必要があります。とりわけ、人身傷害保険 金額「無制限」は、同一契約者で他の契約がある場合、無 駄な重複の可能性があります、当社から一律「無制限」でのおす すめを行うことはできません。 また、人身傷害保険金額は、ご契約のお車に乗車される方 の年齢・収入・扶養家族の有無等に基づき、設定する必要 があります。 代理店の皆さまから、お客さまに対して、「補償の重複に関 する意向確認」を行い、適切な保険金額でおすすめいただ けますよう、よろしく願い申し上げます。	
58	自動車	ミニフリ2台	商品・特約	他社対抗	MS社で2台のミニフリがある IOIも作ってほし い TRだけの特典にするとか	個人顧客	比叡保険 佐竹社長	NO.54に同じ
59	自動車	早期継続割引	事務・制度		早期継続割引導入により、早期継続できない特 定顧客の 切り替えにつながるのでは	自動車顧客	IPN 多賀社長	早期継続において、社費節減により保険料を割り引くファン ドの根拠を見出すことが困難な状況にあります。 また、割引適用となるお客様が相当程度に高いことから、保 険料割引可能額が微少と見込まれる点も含め、現時点は 実施困難と考えております。
60	自動車	フリート	事務・制度		全車両一括契約で増車した際、初回保険料を 領収する必要があります。他社(日本興亜社、 東京海上日動社)は、増車においてもキャッシュ レスが可能との事、今後対応可能になるようお 願いたします。	既存フリート顧客	モービル	NO5に同じ
61	自動車	フリート	商品・特約		全車両一括で特に運送業において、休車車両 について保険を一時的に付保しなくてすむ特約 の開発を希望します。	運送業社	モービル	ご意見ありがとうございました。全車両一括付保特約はすべ て(一部適用除外車を除く)の所有・使用自動車についてご 契約いただくことにより、①車両中途取得時から自動担保② 廃車・譲渡・返還時から自動的に解約とする特約となっております。 ご要望の休車車両(一時的に車両を使用しない)のように、 契約者が任意で付保の有無を選択できた場合、補償の終 了・再開時期など保険の有無責の判断が非常に難しくなっ てしまい、損調業務に支障をきたす恐れのあることから現状 では特約開発は困難と考えております。ご理解とご協力をお 願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(自動車)

	種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
62	自動車	継続	事務・制度	POS計上について	POS計上について、傷害、新種までできるように ならないか	全顧客	ベスト保険企画	後日ご回答いたします。
63	自動車	トップラン等	商品・特約	車両盗難時、30日経過後に 次の車を注文するので、納 車まで車がなくなるケースが ある	盗難代車特約を60日もしくは保険金支払い期 間までとしてほしい。(イモビライザー装着車の 車両盗難時は特に支払い遅延が発生しやす い)		ジンプランニング	弊社では、従来多数の代車特約が並存しておりましたこと から、商品簡素化の観点より、「盗難時代車等費用保険」に つきましては、2010年10月の新会社商品より廃止し、「代車 特約」へ統合しております。 ご提言につきましては、「代車特約」の改善課題として、商品 が複雑化しないよう留意しながら、今後、慎重に検討してま いりたく存じます。
64	自動車	推進特約	事務・制度	単価アップ策	自動車保険の推進特約の保険料を継続申込書 に全て 表記してほしい		加藤保険事務所	[業統部] ご指摘の件につきましては、継続申込書に表示するスペ ースがございませんので、現時点では対応することができま せん。 ご了承いただきますようお願いいたします。
65	自動車		事務・制度	事務簡素化	継続申込書のフリープランを復活してほしい		完誠プランニング	[企画推進室推進T] No2のとおり

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(火災)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1	火災		継続申込書	事務改善	年次取得法で評価した保険金額を、翌年の更改申込書に反映できないのか	有限会社 サンアイ企画	〔業統部〕 平成22年1月満期契約より評価おすめを実施しており、年次別指数法(建築費倍率法)も対象としています。一巡後には継続申込書への反映が可能となります。
2	火災	承認書	承認書	計算ミス防止	一年や長期契約で解約や異動をPCで計算・帳票作成までお願いします	おひさま保険 熊本	〔業統部〕 火災(家庭総合のみ)の変更依頼書(承認請求書)の試算・作成・計上機能を7月20日にe-SQUAREへリリースしました。7月は「解約」「地震中途付帯」のみですが、9月に異動事由を拡大する予定です。
3	火災	企業財産総合	商品・特約	再提案(企業契約拡大)	長期年払・長期月払割引の新設を再度検討願います。	企業 (有)オフィスナガノ	企業財産総合についてはリスク評価割引・支払限度額設定割引など各種割引が適用可能であり、商品収支の関係などから、長期年払・分割割引の導入は検討しておりませんことをご理解ください。
4	火災	鍵開けサービス	その他	本人確認	鍵開けサービスにおける本人確認について、顔写真付の証明書がないと受けられない点は改善してほしい。免許証を持たない主婦などはサービスが受けられない。少なくともパンフレットに記載すべき。	一般顧客 湘南倶楽部インシュアランス	玄関ドアのカギ開けについては、本人確認がきちんとされないまま開錠してしまつて万一他人であった場合、防犯上大きな問題となるため、本人確認は厳格に運営をしています。ご契約者への周知徹底を図るため、平成22年10月1日以降始期契約よりサービス対象契約をご契約のお客さまには証券と共にサービスの内容を詳細に説明した「サービスガイド」を送付する予定で、その中には玄関ドアカギ開けサービスご利用の際にはご本人の立会いと顔写真付き身分証明書の提示が必要であることを明記しました。なお、火災保険のパンフレットについては、紙面スペースの都合上「ご契約者または被保険者ご本人の確認ができない場合はサービスの提供は行いません」という表現にとどめています。募集の際には「サービスの詳細は、証券同封のサービスガイドをご確認ください。」と一声添えてくださるようお願いします。
5	火災	システム	事務・制度	計算誤り防止	解約。異動などの試算、明細付契約の試算。承認請求書の機械作成ができるようにしてほしい。	有限会社 アリス	〔業統部〕 火災(家庭総合のみ)の変更依頼書(承認請求書)の試算・作成・計上機能を7月20日にe-SQUAREへリリースしました。7月は「解約」「地震中途付帯」のみですが、9月に異動事由を拡大する予定です。  機械収録明細付契約については、試算・作成・計上の対象外となっており、現時点でも開発計画化はされていません。開発規模が大きいため、すぐには実現できませんが、今後の検討課題とさせていただきます。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(火災)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
6	火災 職作業コード	事務・制度		①見積り、申込書作成でも職作業コードや、職業コードが簡単に出るように、コードの拡大をしてほしい。		有限会社 アリス	〔業統部〕 職作業コードは損害保険料率算出機構が分類しており、参考純率を使用している以上、個社で決定することができません。該当するコードの選択を容易とするため、代理店システムでは、職業物件は職業種別分類からの検索、作業場物件はアイウエオ順での検索を可能としており、各種特約における業種区分についてもガイド画面の追加やプルダウン表示のわかりやすさなど簡易な判定が行えることに留意していますが、今後もさらなる改善に努めてまいります。
7	火災 「オーダーメイド特約選択」特約	商品・特約	とにかくシンプルに安く	すべての費用特約を選択、割愛できる、オーダーメイド型契約	全顧客	石原保険サービス	補償を細分化して引受を可能とする場合、商品が複雑になり、かえって説明しにくく、お客さまが補償内容を正確に理解してご加入いただけなくリスクがあるとともに、逆選択による収支悪化と保険料水準高騰に繋がるおそれもあるため、慎重な対応が必要と考えており、実施は検討しておりませんことをご理解ください。
8	火災 借家人賠償	商品・特約		2007年版の「これがすべて火災保険」までは「当該借戸室面積の標準支払限度額」が提示されていたこともあり、それ以降も填補限度額を設定する場合は、それに準じて設定していたが実際の判例では、その責任が借戸室部分のみにとどまらず不可分である共用部分や借戸室部分以外の建物部分に損害を与え(例:アパートの1戸室を借用していたがアパート一棟を全焼させた)求償されるという可能性を考えると、常に借用建物一棟の時価額を限度に填補限度額を設定し提案すべきと考えるが、実際提案時には借戸室の面積しか分からないことも多く、また建物一棟の時価額を算出するには建物の建築年月の情報が必要になるため、それを契約者となる借家人居者が容易に知りえるとは考えにくい。また、契約者は保険付保することで、万一の場合も全て保険で対応できることを望んでいる場合がほとんどであり、少ない限度額を設定し事故発生した場合に補償額が足りず借戸室以外の部分にまで責任が及ぶ可能性があることを代理店から知らされておらずクレームが発生する可能性が考えられるため、例えば類焼損害特約のように借戸室の大小に関わらず一律の保険料体系にして、ある程度填補限度額が高い商品販売してほしい。	個人・法人入居者	㈲保険企画 代表取締役 松永修一	損害賠償責任の及ぶ範囲は事案に応じて区々であり、判例によっては、借戸室以外の借用建物まで損害賠償責任を認めるケースもあるため、一律、高い支払限度額を採用することも有益と考えられますが、借用建物の規模によっては支払限度額が必要以上に高くなりすぎるケースもある等、メリット・デメリットの整理が必要と考えており、お客さまニーズ等も勘案のうえ今後の対応を検討させていただきます。
9	火災 水災不担保	商品・特約	顧客ニーズ	住宅物件の水災不担保特約は、M構造の場合「補償なし」が選択できるが、T・H構造の場合は「補償なし(一時金あり)」までしか選択できない。戸建てやアパートでも、一切水災の補償が必要ないケースもあり得るため、「水災補償なし」が選択できるよう改善いただきたい。	一般顧客	リスクガード	風災や水災などの自然災害リスクの着脱につきましては、異常気象による自然災害増加が予想される中、地域災害時に保険金が支払われないことによる顧客トラブルが懸念され、さらには、逆選択による収支悪化と自然災害リスクの保険料水準高騰に繋がるおそれがあるため、慎重な対応が必要と考えており、実施は検討しておりませんことをご理解ください。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(火災)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
10	火災	風災・雪災不担保	商品・特約	他社対抗上	F火災で風災雪災不担保契約と競合。あいおいも開発してほしい。個人所有の住宅物件向け	住産連携	㈱東京損害生命SO	同上(No.9と同じ)
11	火災		商品・特約		複雑なのでシンプルにしてほしい。(評価を全て機械計算できるようにしてほしい)請求書も機械作成できるようにしてほしい。		広島支店プロの会 重道保険事務所	これまでも、個人向けの火災保険を中心に理解しやすく・説明しやすい商品に改善すべく、ツール類の見直しのみならず、風災や水災の実損化・特約の廃止・構造級別判定方法の簡便化・割増引の簡素化などに取り組んでまいりました。また、募集や保全業務の効率化の観点では、従前より、個人向けの火災保険では代理店システムでの評価額の機械計算を可能としているとともに、7月以降、家庭総合保険契約を対象に、代理店システムを活用した解約・契約内容変更時の返戻・請求保険料試算や契約内容変更依頼書作成・計上機能を順次リリースしていきますのでご活用お願いします。
12	火災	サービス	募集ツール	顧客が自分で比較する為	(これがすべて火災保険)の漫画のようになった物がPCから取り出せると良い	法人客向け	山口プロの会 (有)SIS	後日回答いたします。
13	火災	評価		簡易評価シートでは評価しづらい点が多い。	家財評価では「契約者申出」を作成してほしい。(他社ではある)		㈱エフピーエム新潟支店	家財については、お客さまが価値を正確に把握されていないケースもあるため、申出により評価額を定めた場合、罹災時に十分な補償が得られず、トラブルとなるケースも危惧されることから、お客さまの申出による評価は実施していないことをご理解ください。 なお、罹災にあった場合でも家財をすべて買い揃える必要がないと考えるお客さまもいることから、評価額を超えない範囲でお客さまの意向に沿った保険金額設定が可能な「家財新価実損払方式(※)」をご用意しておりますので、積極的にご活用ください。 ※家庭総合保険、事業者総合保険等で適用可能です。
14	火災	実損払特約	商品・特約		何回も提案済だが、法人契約の(特に設備・什器)火災保険に実損払特約の付帯ができないだろうか？申告のみで時価だと、事故の際にトラブルが起きる可能性が高いと思う。	法人	島田不動産 松井	事業者総合保険では、設備・什器または商品・製品を対象に、任意に設定した保険金額を限度として損害の額(※)を実損払する「動産実損払特約」を販売しておりますので、ご活用ください。 ※設備・什器の場合は再調達価額を基準に、商品・製品の場合は保険価額を基準に損害の額を算出します。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(火災)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
15 火災	自動車契約者割引	商品・特約	契約者対応より	今まで「自動車保険契約者割引」を勧めて他社より切替した契約が多く、このままでは契約者に嘘をついたようになってしまい、大変保全がしにくい。	既契約者＋新規個人客	片岡保険	自動車契約者割引は、安心・ご確認運動後においても多くの割引適用もれが発生したことを受け、さまざまな対策を講じてまいりましたが、依然として適用もれが発生しており、適正引受をより推進する観点から廃止させていただくことをご了承願います。 なお、1年契約のお客さまには、長期年払・分割払割引を活用したご継続をおすすめください。また、自動車保険にご加入いただいているお客さま向けの新たな複合化戦略、またはTOUGHブランド複数商品加入者向けの魅力増し施策等新会社における複合化に寄与する戦略を検討中ですので、決定いたしましたら別途ご案内する予定です。
16 火災	家庭総合保険の傷害保険特約	商品・特約	お値打ち品	傷害保険を単独で加入する一般契約者は少ないが、火災保険は加入せざるを得なく、同時に傷害保険が割安で加入出来れば複合販売が進むと思うし、他社排除もたやすくなる。	個人M/K	片岡保険	傷害補償の分野では、モラルリスク防止・強化の観点から、平成20年4月より死亡保険金額制限や保険金受取人の同意に関する新ルールが適用されております。新ルールの適用を受け、火災保険の傷害補償特約においては、適正な保険金額管理が困難であることや契約時の十分な意向確認が行われないリスクがあることから、販売を停止していますことをご理解ください。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(火災)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
17	火災	証券発送先 & 発送時期	事務・制度	CS向上と事務効率化	新居のマイ総契約の際、新居の住所で契約すると証券未着となる。申込書に入居日を入力すれば、その日以降に証券発送してもらう仕組みにして欲しい	マイ総新規顧客	京都アイ・エス 高山 環  〔業統部〕 一定規模のシステム対応が必要となるため早期の実現は困難な状況にあります。 今後の検討課題とさせていただきますが、例えば初回口振を適用した場合の口座請求案内ハガキの取扱いをどうするかなど、証券の発送のみならず、影響範囲・検討範囲も広範囲に及ぶ課題です。
18	火災	職作業コード	事務・制度		①見積り、申込書作成でも職作業コードや、職業コードが簡単に出るように、コードの拡大をしてほしい。	有限会社 アリス	〔業統部〕 上記6と同一(重複)
19	火災	地震保険	商品・特約	問い合わせが多いため	飲食店での商品、ボトル等を付保できるようにできないか	飲食店	ベスト保険企画  家計地震保険は、「被災者の生活の安定に寄与する」という地震保険法の主旨に則り、保険の対象を居住用建物または家財に限定していますので、ご要望は、専用店舗向けの地震拡張補償特約に関するものとして回答させていただきます。 地震拡張補償特約は、一定の地域にリスクが集中することから、再保険手当ても考慮した慎重な対応が必要のため、事前照会契約としているとともに、特に商品・ボトルなどは地震による損傷リスクも高いことから、引受を制限させていただいていることをご理解ください。
20	火災	事業者総合	商品・特約		事業者総合の施設賠償は不担保が設定できないか？賠償総合に加入されている契約者に追販すると施設賠償部分が重複する。	アイエージェンシー	対象となる施設および被保険者が同一の当社の施設賠償責任保険契約や賠償責任総合保険契約等にご加入いただいているお客さまが、事業者総合保険をご契約いただく場合は、賠償責任・費用の特約をセットせずとも申込書の備考欄に既にご加入いただいている商品名・証券番号を記載いただくことで、引受が可能となります。

**新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(傷害)**

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1 傷害	特約	計算ツール	付保できるように	レク・行事の計算に陪席を追加できること		山口プロの会 (有)SIS	行事参加中の賠償事故は、「個人の賠償責任であるか行事開催者の賠償責任であるか不明なケース」も多いことから、個人賠償責任補償特約をセット可能とすることは現時点、見合わせております。ニーズも踏まえ、今後の検討課題とさせていただきますようお願いいたします。
2 傷害	使用者賠償	商品・特約	傷害に付帯可能な会社がほとんどで、当社はゼロ災宣言と労災と2証券になる	傷害に付帯されるイメージが強いため、ゼロ災宣言の特約としても販売すべき。他社と同内容の提案の際、2ポリシーは見劣りする	全業種	神奈川本部	使用者賠償につきましては、合併後に取扱いを開始いたします。ただし、旧IOIホストに計上する契約については、当面の間、従来の2ポリシーでの対応をお願いすることとなります。計上するシステムによる相違が生じることでご不便をお掛けし申し訳ありません。システムによる相違に関しては、可能な限り早い時期に解消できるよう検討を行っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
3 傷害		商品・特約		団体傷害(普通団体)の明細が手書きなのは問題があり、大変時間、手間がかかる。パターン登録も手間がかかる。		広島支店プロの会 重道保険事務所	普通団体では主要商品であるスタンダード傷害保険に関して、2010年1月よりI-SQUAREによる加入依頼書兼明細書の機械作成が可能となっておりますのでご活用ください。パターン登録に手間がかかるのご意見については、明細ごとの補償内容の登録にも関わらず代表情報などの入力も必要となり、操作感に負荷を感じられているのかもしれませんが、明細付契約に関しての補償内容と保険料の妥当性確認を行うなど補償内容の機械チェックを補償内容決定時点(パターン登録)で行うために必要な情報入力などもあるため、ご理解いただきますようお願いいたします。
4 傷害	傷害・新種	募集ツール		添付書類の一覧表をお願いします。		おひさま保険 熊本	傷害保険の添付書類につきましては、商品数も多く、契約方法も多岐にわたることから、現在でもゼロ災宣言EX取扱規定や死亡保険金受取人指定マニュアルにそれぞれ表形式で掲載させていただいております。特にゼロ災宣言EXにおきましては、添付書類が特に多く、必要な書類の明確化要望も多いことから、2010年1月の商品改定において、Power Bookに「ゼロ災宣言EX確認書類チェックシート※1」「保険金受取人指定チェックシート※2」を印刷する機能を追加し、必要な確認書類を一覧で確認できるよう改善いたしました。なお、2010年10月以降のタフビズ役員傷害保険においても同様の対応としておりますので、是非、ご活用いただきますようお願いいたします。  ※1 契約条件に応じて必要な書類を一覧表示します。 ※2 死亡保険金受取人指定を行う場合に見積書と同時に印刷されます。
5 傷害		募集ツール	事務改善	申込書機械作成ができるようにしてもらいたい		株T・M・Sパートナー	傷害については団体契約のみI-SQUAREで申込書作成ができますが、個人契約については現時点では開発計画はありません。開発にあたっては、取扱い件数規模などを参考に件数の多いものから優先的に計画化されますのでご了承ください。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(傷害)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答																	
6 傷害	EX		他社対抗(AIU)	医療実費払部分の健保、労災使用の約款解釈の緩和	建設業	(有)アイプランニング	傷害医療費用補償特約について、労災などが適用とならない自由診療の治療費についても補償する改定は、労災逃れ防止の観点などから現在の保険業法上も約款上も困難であり、当社は約款に公的医療保険制度等の制度利用が条件であることを明記しております。当社以外についても運用は同じものと考えております。ご指摘の点が商品上の差異とならないことにつきまして何卒ご理解いただきますようお願いいたします。																	
7 傷害	NPO活動保険		書類が多すぎる	申込書を統一して欲しい、提出書類が多い	NPO法人	味方保険事務所代理店	<p>●申込書の統一について 当該商品は、さまざまなリスクに対し、ひとつの商品で対応することによって商品が複雑化することを懸念し、既存の複数商品を組み合わせる方法を採用しております。従って申込書が複数になる点につきましては、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>●提出書類について 下表のとおり、保険料確定特約の有無によって提出資料が必要となります。いずれも保険料の適切性を確認するために必要なものであり、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <table border="1" data-bbox="1317 699 2107 847"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">保険料確定特約の有無</th> </tr> <tr> <th>特約あり</th> <th>特約なし</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>傷害保険</td> <td>保険料省略に関する同意書兼告知書</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>賠償責任保険</td> <td>保険料算出の基礎立証書類</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>約定履行費用保険</td> <td colspan="2">※前年と同額の場合のみ</td> </tr> <tr> <td>身元信用保険</td> <td colspan="2">保険料算出根拠資料</td> </tr> </tbody> </table>		保険料確定特約の有無		特約あり	特約なし	傷害保険	保険料省略に関する同意書兼告知書	-	賠償責任保険	保険料算出の基礎立証書類	-	約定履行費用保険	※前年と同額の場合のみ		身元信用保険	保険料算出根拠資料	
	保険料確定特約の有無																							
	特約あり	特約なし																						
傷害保険	保険料省略に関する同意書兼告知書	-																						
賠償責任保険	保険料算出の基礎立証書類	-																						
約定履行費用保険	※前年と同額の場合のみ																							
身元信用保険	保険料算出根拠資料																							
8 傷害	普通傷害			自転車総合保険を復活させて欲しい	個人客	味方保険事務所代理店	<p>自転車総合保険に関しましては、販売件数の状況や損害率の状況等を勘案し、2010年1月から商品の販売を停止させていただいた経緯がございます。</p> <p>自転車に関するケガ補償をご希望の個人のお客さまにつきましては、スタンダード傷害保険の「傷害事故の範囲」を「交通傷害」に限定したプランをお勧めいただきたくお願いいたします。</p> <p>なお、団体契約のお客さまにつきましては、学生・子ども総合保険、スタンダード傷害保険(普通団体契約)に「自転車搭乗中等のみ補償特約」をセットいただくことで、自転車に関するケガ補償をご提供することが可能です。</p> <p>なお、新会社では、自転車総合保険の旧ニッセイ同和社での継続取扱いのみが一部残ることとなりますが、あくまでも1年間に限定した取扱いであり、1年後に販売を停止することを念のため申し添えます。</p>																	
9 傷害	レクリエーション保険	商品・特約	コスト削減	当該保険販売に対する対応は各社毎に異なり非常に消極的な会社もある。特に低保険料の契約については代理店も会社も時間的・経費的に逆コストと思う。ニーズもあるので商品としては必要と思うがせめて最低保険料を3000~5000円位まであげること、もしくは料率水準の変更をして欲しい。	一般	スパムコーポレーション	本商品については、参加中の傷害リスクのみを補償する商品の特性上低単価となることはご存知のとおりであります。契約時の最低保険料を引上げることにつきましては、結果、不要に高額な保険金額を設定することにも繋がりが、契約者ニーズに合わないことにもなります。今後とも皆様のご意見や他社状況なども勘案しながら継続検討とさせていただきますので何卒主旨ご理解いただきますようお願いいたします。																	

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(傷害)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
10 傷害	スタンダード傷害	募集ツール		役職員一括割引がP.Bで試算できないのはおかしい、パターン登録についても準記名式の場合ではできないので、すぐに改善して頂きたい。		㈱ハシオ	・スタンダード傷害保険のパワーブックに役職員一括割引適用契約の試算機能を設けていないことについてはご迷惑をおかけしております。早期対応課題として認識しており、合併後、改善してまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。 ・スタンダード傷害保険準記名式契約のパターン登録については、従来より可能とさせていただいておりますのでご活用いただけますようお願いいたします。一方、団体総合補償保険準記名式契約のパターン登録については現在も対応できておりません。今後の改善課題とさせていただきますので、よろしくお願いたします。
11 傷害	スタンダード傷害	商品・特約		傷害入通院のエクセス免責を設定して欲しい。団体総合補償にあって当該保険にはないのはおかしい? 保険金請求を抑止するためにも必要な特約である。		㈱雪本保険事務所	スタンダード傷害保険の入通院での免責の設定につきましては、販売件数が少なかったこと、1日目からの保険金のお支払いへの補償ニーズの高さや商品のわかりやすさの面から、販売停止をさせていただいております。何卒趣旨をご理解いただきたく、お願いたします。
12 傷害	国内旅行傷害	事務・制度		死亡保険金の制限規定によって、国内旅行の団体契約の引受けが大変になった。被保険者全員の他社加入状況を告知させることは困難。他社では代表者のみの告知に限っており、あいおいも引受方法の簡素化を図って欲しい。		㈱カワイホケンサービス	死亡保険金額制限対応については、「保険業法施行規則」および「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正に伴う対応であり、当社だけでなく、生保を含めた保険会社各社で対応しております。ご指摘のような対応を他社がとっていることは当方では把握しておりませんが、「保険業法施行規則」等の主旨に則り対応を行っておりますので、何卒現行の取扱いについてご理解いただきますようお願いいたします。
13 新種	ゼロ災	商品・特約	労災事故等の場合、事業損失補てん、事業継続の資金確保	ヒューマンバリュー特約の新設		ジンプランニング	従業員等に対する弔慰金を超える額の保険金受取人指定に関しては、「保険会社向けの総合的な監督指針」等の主旨から制限を設けております。 ご提案の特約は生命保険で販売されておりますが、損害保険での新設につきましては、その実現可能性を含め、今後の販売状況とあわせて検討をすすめていくこととさせていただきます。 なお、弔慰金以外の費用のうちの一部については、現在販売しております事業主費用補償特約で補償することが可能ですので、こちらもご活用くださいますようお願いいたします。
14 新種	ゼロ災	商品・特約	お客様からのニーズ	熱中症を役員に付保した場合でも、24時間担保にしてほしい。		ジンプランニング	ゼロ災宣言EX(新会社ではタフビズ役職員傷害保険)は業務中の傷害を中心に補償する商品となっており、「業務による症状補償特約」は就業中のみを補償する場合に制限させていただいておりますのでご了承ください。なお、熱中症の補償につきましては、個人向けの商品であるスタンダード傷害保険、団体向けの商品である団体総合補償保険のいずれにも特約としてご用意しておりますので、それらの商品でのご加入をご検討くださいますようお願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(傷害)

	種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
15	傷害	スタンダード傷害・団体総合補償	商品・特約		2商品の約款を統一して欲しい。団体契約は団体総合補償、個人契約はスタンダードに区別すれば取り扱い易い。		㈱ハシオ	<p>現在は以下の考え方にもとづき、団体総合補償とスタンダード傷害で分けた約款としています。</p> <p>団体総合補償保険は、一般団体専用商品として、補償そのものを規定しない普通保険約款に傷害補償、疾病補償、所得補償などを団体の福利厚生制度にあわせて設計可能なようにした商品であり、傷害補償は共同保険にも対応可能としています。</p> <p>一方、スタンダード傷害保険は、個人マーケット向けに普通保険約款で補償内容や被保険者の範囲をわかりやすく表現する約款構成としています。</p> <p>それぞれがマーケットの特性にあわせた約款としておりますが、今後とも統一化が可能な部分は改善を図ってまいりますので何卒主旨ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(新種)

	種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1	新種	施設賠償と個人賠償のセット販売	商品・特約	個賠販売停止	店舗併用住宅の場合、個賠と同時引受けとなるが、個賠単独での引受けができないため。	併用住宅の契約者	(株)リスクアイ 濱中 公也	本年1月の火災保険改定で、併用住宅が家庭総合保険の引受対象に変更されております。家庭総合の個賠特約付をおすすめください。
2	新種	施設賠償	商品・特約	長期	事業者総合・家庭総合には特約で長期契約が可能であるが、単品の契約でも効率化を推進している現在においてそぐわないため長期契約も引き受けできるようにしてほしい。		(株)リスクアイ 津金 智幸	賠償責任保険は、損害状況や法律の改廃等取り巻く環境によって支払責任が変わるという性質があります。そのため、適切な補償内容となっているか契約内容を確認する意味で年契約をお願いしております。しかし、お客様の利便性を考慮し、3年までは整数年契約の引受を可能としております。
3	新種	補償内容	募集ツール	免責の確認	契約照会に免責金額(自己負担額)を載せてほしい。		おひさま保険 熊本	[業統部] 一般的にシステム内部では「ゼロ」と「ブランク」を区別していませんので現在の表示としております。自己負担額を設定しているにも関わらず表示されていない場合がありますお知らせくださいますようお願いいたします。
4	新種		事務・制度		動産総合の明細付もコンビ二払いの適用可をお願いしたい。		(株)リスクアイ 中島 正之	[業統部] 明細付契約のコンビ二等払は、下記の理由から種目を問わず対象外としています。 1. コンビ二等払は保険料30万円以下を対象としているため、結果的に対象外になる可能性があること。 ※防犯上の観点で、日本フランチャイズチェーン協会の標準ルールで30万円以下に制限されている。 2. 現在は契約時保険料のみをコンビ二等払の対象としているが、将来的に異動保険料を対象とする予定。 異動保険料を対象とした場合、明細付契約は入金状況の管理等事務処理が複雑になること。 申し訳ございませんが、ご理解いただけますようお願いいたします。
5	火災・新種	示談代行サービス	事務・制度		請負賠償などの示談代行サービスを開始して欲しい AIUIは、今示談代行サービスがついているらしい。	一般顧客	長崎1課	ご意見ありがとうございます。今回のご指摘を踏まえ再度確認させていただきましたが、保険会社による示談代行については弁護士業界からの反発が大いに予想される状況は変わらず、また、仮に代行することになったとしても他種目との整合性の問題や、賠償種目全体を対象とする場合の契約件数の多さから当社の査定のカンパシティーでは対応が非常に困難となること が予想され現状では対応できておりません。しかしながら、今後もしもご指摘の点につきましては常に問題意識を持ちつつ、情勢が変わりましたら迅速に対応できるよう準備していきたいと考えております。
6	火災・新種	申込書記載方法	事務・制度		申込書と評価の年号表記が違うのは不自然。改善してもらいたい。	一般顧客	長崎佐世保	[業統部] 火災保険の建築年月表記は以前は西暦としており保険期間等の和暦表記とことになっていましたが、2010年1月改定から建築年月も和暦表記に統一いたしました。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(新種)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
7	火災・新種	示談代行サービス	商品・特約		賠償はすべて示談代行サービスをつけて欲しい。	一般顧客	長崎1課	上記5. をご参照ください。
8	新種	POWER BOOK	事務・制度	オフラインシステム	オフラインシステムの見積もり算出は仕方ないが、申込書作成出来るとか、保存データはオンラインに移行出来る等の手書きの事務労働を省けないのか？申込書の完全化・切替の阻害要因である。		神奈川県	[業統部] ご意見ありがとうございます。保険料試算等オンライン化につきましては、個人系賠償で一部実現化しておりますが、その他新種保険ではまだ対応できておりません。全種目の実現は難しいと思われませんが、順次可能なものからオンライン化を進めてまいります。もう暫くお待ちください。
9	新種	使用者賠償	商品・特約	建設業総合・賠償総合・運送業総合と労災の算出基礎の違い	建設業総合・賠償総合・運送業総合の使用者賠償は売上から算出するが、労災総合の使用者賠償は賃金総額等から算出？他社・他商品と比べ異常に高くなる。統一化出来ないのか？	全業種	神奈川県	ご意見ありがとうございます。労災総合は政府労災に連動する形で認可をいただいていることもあり、賃金総額を採用しております。これは今後も変わりません。一方、総合系賠償責任保険は、売りやすさの観点から算出の基礎を売上高に統一すべく、賃金総額を基礎とする労災総合の料率を基準に、統計データを用いて料率を変換しております。そのため、業種によっては労災総合の使用者賠償保険料より高くなる場合が
10	新種	サービス	安全大会(建設)ビデオ貸出し	顧客グリップ	3月末で廃止したサービスの再開の要望	建設業	(有)カニイ	新種保険の付帯サービスで本年3月末に廃止したものはございません。どのようなサービスについてご指摘いただいているか詳細を教えてください。
11	新種	入札保証・履行保証	その他	顧客ニーズにこたえるため	保証枠取りの決裁時間の短縮もしくは事務簡略化を希望		エムシー保険サービス	決裁時間の短縮や迅速性のために、保証枠簡易チェックシートによる保証枠設定規定を設け地域業務部にて一定額までの対応を可能としております。当該設定枠を超過する対応については、財務内容の詳細な検証が必要であるため、本社稟議とし一定の検討時間を頂いております。なお、本社稟議に関しても最大で2週間程度を必要としておりますが、極力至急の回答を心がけるようにしておりますので、ご理解頂けますようお願い致します。
12	新種	建設工事保険	その他	迅速な顧客対応の為	損害賠償責任:身体1事故:5億を10億まで、代理店で見積り出来るようにする。	企業	山口プロの家本保険事務所 家本 喜久雄	現在、POWERBOOKではご指摘のように5億円を超える支払限度額の設定で保険料試算はできません。建設工事保険の賠償特約の支払限度額引上係数は請負賠償のものと同じです。ご不便をお掛けいたしますが、手で計算いただきますようお願い申し上げます。支払限度額の引上げにつきましては検討させていただきます。ご意見ありがとうございます。
13	新種	建設工事保険	その他	迅速な顧客対応の為	「水災危険担保特約」付加での見積りが出来るようにする。	企業	山口プロの家本保険事務所 家本 喜久雄	現在、POWERBOOKではご指摘の水災危険担保特約の保険料は計算できません。いただいた意見を元に検討させていただきます。

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(新種)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
14	新種	建設工事保険	その他	迅速な顧客対応の為	見積保存が出来、履歴呼び出しが出来るようにする。	企業	山口プロの家 家本 喜久雄	ご意見ありがとうございます。総合系賠償責任保険(賠償総合等)ではその機能を搭載しておりますが、建設工事保険はまだ対応できておりません。今後の課題として検討させていただきます。
15	新種		計算ツール	毎年実施されるものに対応	前年のものから再計算したい		山口プロの会 (有)SIS	ご意見ありがとうございます。POWERBOOKの見積保存・履歴呼び出し機能の拡充と共に、新種オンライン化課題として認識しております。機能向上につきましては、順次対応させていただきます。もう暫くお待ちくださいようお願い申し上げます。
16	新種	生産物賠償	商品・特約		保険料が他社に比べて非常に高い。	法人	永尾保険企画	どちらの保険会社と比べ、どの業種が高いのか教えていただけますでしょうか。よろしく願いいたします。
17	新種	履行保証			条件緩和	建設業	(有)カニイ	履行保証保険は企業の倒産リスクを担保するものです。昨今、倒産件数は沈静化しつつあるとはいえ経済の本格的な回復には至っておらず、特に主たる対象業種となる建設業に関しては公共工事削減や民間投資の減退により厳しい環境下にあります。従いまして、現状において引受条件緩和を行うことはきわめて難しいことをご理解ください。 一方で、決算書数値の入力により算出される保証枠簡易チェックシートによる保証枠設定が可能ですので当該保証枠の範囲内であればより簡便で迅速な対応が可能となっております。
18	新種	労災総合	募集ツール		職業性疾病の試算を代理店のP.Bで試算できるように改善して頂きたい。		(株)ハシオ	職業性疾病は、特定業種においては潜在的に内在するリスクであり、逆選択性が高いことから全件ご照会いただく取扱いとさせていただきます。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただけますようお願いいたします。
19	新種	事業者総合	商品・特約		事業者総合の施設賠償は不担保が設定できないか？賠償総合に加入されている契約者に追販すると施設賠償部分が重複する。		アイエージェンシー	後日回答いたします。
20	新種	ゼロ災	商品・特約	労災事故等の場合、事業損失補てん、事業継続の資金確保	ヒューマンバリュー特約の新設		ジンプランニング	後日回答いたします。
21	新種	ゼロ災	商品・特約	お客様からのニーズ	熱中症を役員に付保した場合でも、24時間担保にしてほしい。		ジンプランニング	後日回答いたします。
22	新種	機械、建工等	事務・制度	効率化	Hホストの機械保険等が初回口振できないことを解消してほしい		新生保険サービス	工事保険等一部新種保険の中に口座振替できない保険種目の口座振替導入については、種目間の規定統一化課題として、システム開発を順次対応して行く予定です。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(第三分野)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1	第三分野 リブリード・ウィン 申込書	事務・制度	利便性・効率アップ・エコ	定型プラン以外の販売が多いが直接計上を推奨しているので申込書はオンライン作成したい。お客様訪問時に内容変更になることもあるのでコンピュータ印字訂正可能にしてほしい。再作成時には証券番号の再利用ができるように改善してほしい。お客様に訂正署名をいただいたうえで計上用に申込書を再作成するのはムダです。		(有)オフィスナガノ	健康総合保険について、契約内容やお客さまに関する項目を訂正した場合は、保険料も変更となることが多く、説明不足によるトラブルの発生を防ぐため、正しい申込書をお客さまに提示し、再度、手続きを行うことを原則としています。お客さまとの手続きにおいては訂正印や訂正署名の取扱いも可能としていますが、訂正内容が規定を充たすことを確認し、かつ、インプット誤りによる計上時のエラーを防ぐために、計上用申込書の再作成を必要としていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
2	第三分野 リブリード・ウィン	手術保険金特約	顧客ニーズ	手術保険金10倍を20倍に改定してほしい。(A社では手術保険金固定で20倍なので)もしくは、手術保険金2倍払い特約を新設してほしい。	新規契約者	(有)オフィスナガノ	2010年4月の改定では、手術保険金の倍率は、一律「10倍」とさせていただいております。これは、公的医療保険制度の高額療養費制度を踏まえた自己負担額を考慮して、お客様の無駄な保険料負担を回避する趣旨から改定したものです。ただし、手術補償に関しては、各社でバラツキが出ていますので、さらなるわかりやすさの観点から、現行「88種類」方式の要否も含め、今後の検討課題とさせていただきます。
3	第三分野 リブリード	商品・特約		2010年4月リブリード改定販売ガイドブックP30 特約中途付帯セットの取扱いに記載「2010年4月1日以降の取扱いを当月中止します」とある通り現在、旧リブリードの特約中途付帯(子供特約他)ができません。顧客への案内もされていなくいま中途付帯が中止されているのでクレームが出る前に再開してほしい。	2010年4月以前リブリード既契約者	(有)オフィスナガノ	保険法施行に伴う諸対応と商品・料率改定を行った2010年4月改定の前後で保険料の大幅引下げや手術倍率の変更等、様々な点が変わっており、そのため、中途付帯を行うことで1契約内で取扱いが異なる補償が混在することから、お客様へのわかりにくさ等を考慮し、現在、中途付帯の取扱いを中止しております。中途付帯の再開には、これらの問題点への対処、システム開発の対応可能時期および保険金支払上の問題点等を総合的に検討する必要があるため、お時間を頂戴致したく、宜しくお願い申し上げます。
4	第三分野 リブリード	商品・特約	顧客ニーズ	不妊治療に要する医療費の補償があったら良いのにお客様に言われることがあるが何か良い特約が考えられないだろうか？		(有)オフィスナガノ	不妊治療については様々な治療があり、まだ治療方法が確立しておらず、受ける治療は本人の選択によっています。したがって、治療の確立までは逆選択やモラルリスクの混入の恐れがあり、商品化は困難と考えております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、ご参考までに、厚生労働省では「特定不妊治療費助成事業」を実施し、特定不妊治療(体外受精、顕微授精)の費用の一部を助成しています。
5	第三分野 リブリード(新・旧)	商品・特約	顧客ニーズ	新・旧リブリードとも、特約解約と過去にも要望が上げられていたが保険金額の減額をできるように改善してほしい。従特約だけを削除出来ないのは問題あり。通院特約などの従特約を外したいのに、主特約ごと解約しなければならないのはどうか？と思う。保険金額の減額もできないので、お客様のことを考えると安心してお勧めできない。	既契約者	(有)オフィスナガノ	減額(特約の中途削除)につきましては、事務システム上の負担の大きさより、未だ対応できず、大変申し訳ございません。引き続き、ご要望の多い課題として検討させていただきます。
6	第三分野 リブリード・ウィン	乗換契約の取扱い規定	顧客保護	告知義務についてはやむを得ないかもしれないが、ガンの待機期間は乗換契約の場合、旧契約と通算してほしい。	既契約者	(有)オフィスナガノ	乗換契約については、新契約として取り扱われますので、通常どおりの約款条項が適用になります。「乗換」が「追加」なのかについては、前契約の解約まで判定できないため、一定期間は待機期間の設定が必要となります。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(第三分野)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
7	第三分野 リブリード	申込書		手書きの申込書等、汎用性のあるものがほしい (全て機会作成の用紙のみではなく)		太田 正伊	健康総合保険については、4月改定前は手書きのフリープラン申込書を用意しておりました。しかし、使用頻度が低かったうえ、保険料・保険金額等でエラーとなることも多かったため、4月改定時に、手書き作成申込書は定型プランのみ、フリープランを扱う場合は機械作成を行うように整理させていただきました。 ご理解賜りますようお願い申し上げます。	
8	第三分野 リブリード	申込書(手書き)	保険料払込期間について	手書き申込書では短期払いの選択ができない		㈱T・M・Sパートナー	上記7. に同じ	
9	第三分野 リブリード	申込書(手書き)	契約プランについて	手書き申込書では入院限度日数60日だけしかないので、フリープランの項目を作ってほしいです		㈱T・M・Sパートナー	上記7. に同じ	
10	第三分野 リブリード・ウイン	商品・特約	お客様からのご要望がありました	三大疾病特約について:入院日数無制限の特約に加えて、入院1日5000円を上乗せできる特約もあったほうが良いと思います。他社の多数は5000円を上乗せできる特約があるので、三大疾病を重視するお客様を多く取り込むために必要だと考えます。	全年齢層の男女	厚木支店 町田支社 (有)くらしの窓商事 渋谷孝明	リブリードでは、がんの再入院、脳卒中の長期入院を重視して「入院無制限」をおすすめしています。入院日額の上乗せ補償については、高額療養費制度を踏まえた自己負担額を考慮して、販売しておりません。 またリブリードでは、入院の期間にかかわらず保険金をお支払いする「三大疾病一時金」も販売していますので、「入院無制限」の上乗せ補償としては、三大疾病一時金をおすすめいたします。	
11	第三分野 (リブリード)	保険期間10年更新	商品・特約	若年層の顧客開拓	10年自動更新(無事故戻し金)あれば尚可	就業前の学生や20代 独身向け	(有)ドリームプラン	2010年4月のリブリード改定時に、入院無事故戻し金の保険料が、入院保険料の大幅引下げによって大幅引き上げとなり、商品魅力がなくなったため販売停止いたしました。 10年契約については、終身契約に比べ、保険料面での優位さが薄れたため、販売停止いたしました。 現時点では、いずれも販売再開の予定はございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
12	第三分野 割引	リブリード	他社対抗	同居親族全員加入割引		新規・既存	ヤマウラ川村	ご提案は、以下の観点から開発は困難と考えております。 ①自動車保険契約者割引と同様に適正性の確保が困難(付保漏れの恐れがある) ②超長期契約であるため、同居であること・親族であることの継続的な把握が困難  何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
13	第三分野 割引	リブリード	他社対抗	キュアレディ的な商品開発		新規・既存	ヤマウラ大久保	健康総合保険では、女性特有の病気がんで入院された場合の補償をする特約「女性特定疾病追加入院保険金支払特約」をご用意しております。 ベーシックプラン、先進医療重視プラン、三大疾病重視プランの各プランに本特約を付帯してご対応ください。なお、募集にあたりましては、本特約のチラシをご用意しておりますので、ご活用ください。
14	第三分野 健康総合	事務・制度	遠距離募集の効率化	フリーの手書き申込書を作ってほしい。(募集時訂正が不可の為)			愛媛支店プロの会	上記7. に同じ

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(第三分野)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
15	第三分野 がん保険	商品・特約	顧客要望	入院補償のリブリードも良いが、ガンだけの補償が欲しいとの顧客要望もある。 ⇒ガンのみ補償特約の新設	個人顧客	鈴野保険	がん保険につきましては、リブリードの発売以来、販売が低迷し、がん保険の収益性および管理コスト等の収支を検討した結果、2007年4月より、販売を中止させていただきました。 ご提案のとおり、がんニーズが強いお客様については、重大な病気は「がん」のみではないことの訴求や、がん入院無制限・三大疾病入院無制限支払特約や三大疾病一時金補償特約を付帯した「がん重点補償」の健康総合保険をご提案いただくようお願いします。
16	第三分野 がん保険の販売	商品・特約	ニーズ	がんになるとお金がかかります。入院もですが、通院・一時金も重要。リブリードだと保険料が高いので、単品で販売したい。		㈱竹原保険事務所	上記15. に同じ
17	第三分野 先進医療	商品・特約	L. L拡大	先進医療の保険金額を入院日額と連動をやめてほしい。フリーな設計も出来るように改善してほしい	個人	㈱東京損害生命SO	2008年4月に同様のご要望にお応えするため、先進医療補償の引受限度額における入院日額との関係を、入院日額の600倍から1,000倍に引上げております。 この規定をなくすことは、メイン補償(入院補償)は他社、オプション補償(先進医療)のみ当社という構図を招きかねず、収益性が大幅に失われることとなるため、商品推進上の観点からも、規定変更は予定しておりません。
18	第三分野 がん保険			販売停止となったがん保険を復活して欲しい		新潟総合保険サービス代理店	上記15. に同じ
19	第三分野 先進医療特約	募集ツール		身近な人(芸能人、スポーツ選手等)が先進医療を受けた事例を記載したチラシを作成して欲しい。顧客は身近な治療として危機感を感じるはず。		㈱リフレサービス	【企画推進室】 芸能人やスポーツ選手などの事例は本人の承諾が必要になることやプライバシー保護の観点もあり、個人の事例を特定したチラシの作成は検討しておりません。主旨をご理解いただきますようお願い申し上げます。
20	第三分野 先進医療特約	商品・特約	推進上	先進医療のパンフは5年自動更新となっているが、更新時の保険料が不明でありお客様に説明できない。(概略程度の保険料はお客様に通知するべきと思う)	個人MK	大阪支店 プロ全体	【企画推進室】 下記理由により更新時保険料は表示しておりません。 主旨をご理解いただきますようお願い申し上げます。 ①更新時の保険料につきましては、料率改定により保険料が変更となる可能性があり、更新時の保険料をお約束するものではないこと ②更新時保険料を記載することにより、更新時に記載の保険料で継続ができると誤認される可能性があること

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(第三分野)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答																															
21	第三分野 引き受け	事務・制度	推進上	リブリードを勧めるにあたり、病歴ありの契約者の場合、生保のように事前審査はできないか？	個人MK	大阪支店 プロ全体	現在、全件「告知書扱」であり、事前審査に代わり、「引受条件早わかりシート」による引受目安を開示しておりますが、今後もその内容をさらに充実することで対応させていただきたいと考えますので、ご理解くださいますようお願いいたします。 なお、生保の事前審査は「医師扱」によるお客様の負担軽減を狙いとしており、申込前では審査情報が不十分のため正確な審査ができないこと、「告知書扱」では事前審査を行ったとしてもお申込み時に再度告知をいただくことが必要であり「二度手間」となるため、現時点では導入は予定しておりません。																															
22	第三分野 健康総合	商品・特約	お客様からのニーズ	保険金額減額できるようにしてほしい。		ジンプランニング	上記5. に同じ																															
23	第三分野 商品不明	商品・特約		生保の医療保険には「先進医療特約」が存在しない。(事務局注:ここまでは、生保回答をご参照ください) 損保の医療保険では、後年手数料が支払われなくなっても口座振替手数料が課金される。理解不能。	一般顧客	長崎諫早	○先進医療を初めとした魅力ある医療特約の開発は、次期開発案件の中で検討してまいります。 ○損保代理店手数料ですが、以下のとおり、経過期間に応じて変更になりますが、保険期間中は支払うこととなり、口座振替手数料のカバーは可能となっております。  □2010年4月以降始期(団体扱・集団扱の契約以外) <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">保険期間</th> <th colspan="3">保険始期日からの経過期間</th> </tr> <tr> <th>1年未満</th> <th>1年以上 10年未満</th> <th>10年以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>医療補償特約およびその従特約</td> <td>終身</td> <td>50.0%</td> <td>6.5%</td> <td>4.1%</td> </tr> <tr> <td>先進医療費用補償特約(A)</td> <td>5年</td> <td>12.6%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>介護補償特約およびその従特約</td> <td>終身</td> <td>50.0%</td> <td>6.5%</td> <td>4.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">積立利率変動型積立保険特約</td> <td>一時投入以外の保険料</td> <td rowspan="2">10年以上</td> <td colspan="2">1.0%</td> </tr> <tr> <td>一時投入の保険料</td> <td colspan="2">0.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※詳しくは、損害保険代理店手数料取扱規定をご参照ください。</p>		保険期間	保険始期日からの経過期間			1年未満	1年以上 10年未満	10年以上	医療補償特約およびその従特約	終身	50.0%	6.5%	4.1%	先進医療費用補償特約(A)	5年	12.6%	—	—	介護補償特約およびその従特約	終身	50.0%	6.5%	4.1%	積立利率変動型積立保険特約	一時投入以外の保険料	10年以上	1.0%		一時投入の保険料	0.1%	
	保険期間	保険始期日からの経過期間																																				
		1年未満	1年以上 10年未満	10年以上																																		
医療補償特約およびその従特約	終身	50.0%	6.5%	4.1%																																		
先進医療費用補償特約(A)	5年	12.6%	—	—																																		
介護補償特約およびその従特約	終身	50.0%	6.5%	4.1%																																		
積立利率変動型積立保険特約	一時投入以外の保険料	10年以上	1.0%																																			
	一時投入の保険料		0.1%																																			

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(サービス)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1	サービス ロードサービス	その他	紹介業者の技術不足	鍵を紛失し安心ダイヤルへ依頼したところ、開錠及び複製にも時間がかかりすぎ、2時間半も待たされたとのクレームがあった。紹介するのであれば技術のあるプロを紹介すべき。		㈱リスクアイ 津金 智幸	お客様にご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。(株)安心ダイヤルでは、提携業者に対する技術研修、CS研修等を実施し品質向上に努めております。また、事故現場等までの距離と業者の品質とを総合的に判断し出動業者を手配しております。本件については、個別の事案を特定できないため、お待たせした原因はわかりませんが、今後も更なる品質向上に努めるよう(株)安心ダイヤルに強く要請いたします。
2	サービス ロードサービス	その他		契約者が勝手に手配したロードサービスについて当社の提携業者料金だけでも支払って欲しい。	法人	永尾保険企画	ご指摘の(株)安心ダイヤルが手配していない業者が出動した場合の費用請求については、サービス提供のスキーム・考え方全般に影響を与えることから、実現は難しいものと考えております。 ロードアシスタンスサービスは、必ず専用ダイヤル(新会社では「あんしん24受付センター」といいます。)にご連絡をいただき、(株)安心ダイヤルが手配する業者をご利用いただくことを提供条件としております。 但し、以下の場合はお客さまに非が無くやむをえない事情があると認められるため、特別に救済の対象としております。 ・専用ダイヤルに何度掛けても電話が繋がらない場合 ・救急搬送されたために専用ダイヤルへ連絡できなかった場合 ・警察・道路管理者がレッカー業者を手配した場合
3	サービス ロードアシスタンスサービス	その他	差別化の撤廃	「レッカー現場急行サービス」と「クイック修理サービス」の対象契約の差別化を廃止する。	契約者への説明の簡易化	岡山プロの会 カタヤマ保険企画 片山照夫	レッカー現場急行サービスはすべてのご契約を対象としておりますが、クイック修理サービスについては人身傷害保険の訴求サービスとして位置づけているため、ご契約条件を設定しております。タフ・クルマの保険への切替や人身傷害保険のおすすめ等にぜひご活用ください。
4	サービス ロードアシスタンスサービス	その他	他社対抗上優位	レッカーサービスを100km超にし、他社との圧倒的な差別化を		大吉	新会社契約からはレッカー現場急行サービスの無料レッカー牽引・搬送距離を55km以内から60km以内に拡大することとしました。 無料牽引距離につきましては、サービス全体の内容、費用対効果、他社状況等を踏まえ、検討して参ります。

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(事務・業務)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1	その他	業務確認リスト	その他	ソフト	<事故>経過情報更新が数件あった場合、1件確認すると、また最初の業務確認リストに戻るの、連続確認をスムーズに出来るようにしてほしい。	山口プロの会 家本保険事務所 家本 喜久雄	事故情報は、件数も多いため、操作がスムーズに流れるよう今後の検討課題とします。
2	その他	全般	事務・制度	事務手続きの簡素化・不備の減少	口振の申込手続きについて:キャッシュカードの読み込み式を導入してほしい。導入している他社もあり。「手続きが楽・不備が減る」ので、効率化に繋がると思います。	厚木支店 町田支社 (有)くらしの窓商事 渋谷清史	キャッシュカードの読み込み式を導入する場合は、決済端末を代理店に配備する必要があります。端末の購入や維持にかかるコストが高額であり、また費用は代理店にご負担いただく必要もあることから、現時点では全社的な対応については予定しておりません。
3	その他	クレジットカード払い特約	事務・制度	顧客確保	POS計上以外でもインプリンター不要でクレジット払いの申込ができるように改善してほしい。また、全種目クレジットカード払いが出来るようにさらに、TS3カードにこだわらずに対応してほしい。	全契約者  (有)オフィスナガノ	当社の場合、クレジットカード払とする場合には、インプリンターを使用し、クレジットカードを売上票に転写する必要があります。 インプリンターを廃止するためには、クレジットカードの決済端末を代理店に配備する必要がありますが、端末の購入や維持にかかるコストが高額であり、また費用は代理店にご負担いただく必要もあることから、現時点では全社的な対応については予定しておりません。 なお、インターネットや携帯電話の活用や、他社で導入しているハガキ方式等の新たな方式の導入の必要性については、十分認識しております。 しかしながら、他のキャッシュレス課題に対しても多くの要望を頂いておりますので、キャッシュレス課題全体の中で優先順位をつけ、対応を進めます。 従いまして、現時点では明確な時期がお知らせできない状況です。申し訳ありませんが、ご理解いただけますようお願い致します。
4	その他	すべての種目	記入例		新規・承諾書 最新の記入例をお願いします。	おひさま保険 熊本	ご要望内容は、申込書・契約内容変更依頼書(承認請求書)等の記入例の充実のことと理解します。 合併に向け、申込書等の帳票も改訂されることから、記入例の更新を行い、あいおいねっとに公開させていただきました。
5	その他	クレカのオーソリ	事務・制度	効率化・簡易化	損保のクレカ払いの際にも、生保同様に電話オーソリで完結するよう改善いただきたい。	一般顧客  田中保険事務所	生保で導入している携帯電話や、インターネットの活用や、他社で導入しているハガキ方式等の新たな方式の導入の必要性については、十分認識しております。 しかしながら、他のキャッシュレス課題に対しても多くの要望を頂いておりますので、キャッシュレス課題全体の中で優先順位をつけ、対応を進めます。 従いまして、現時点では明確な時期がお知らせできない状況です。申し訳ありませんが、ご理解いただけますようお願い致します。

**新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(事務・業務)**

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
6 その他	クレジット払	事務・制度	クレジット払普及の為	利用手数料を下げてもらいたい。(クレジット会社からのクレジット払案内があり利用者が増えてきているため)		愛媛支店プロの会	クレジットカード払の加盟店手数料は、カード会社毎の取引件数および取引金額の規模によって算出され、取引規模が大きければ大きいほど有利になります。手数料の引下げは、カード会社毎の交渉になります。クレジットカード払の実施時から比べれば、取引件数は増えておりますが、もともとクレジットカード払い契約自体の件数が多いわけではなく、増えてきたとはいえ手数料の引下げ交渉ができるほど、増えてはいないというのが現状ですので、現時点引下げは難しい状況です。申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願い致します。
7 その他	継続申込書	募集ツール		車両保険が未記載のものがある。理由は解るが改善策は無いものか。	一般顧客	長崎佐世保	自家用5車種で車両価格表の型式内仕様最低金額を下回った場合や、車両情報を保持していない自家用5車種以外の車種については、継続申込書にて車両保険金額の表示を行っておりません。以上のような条件にての非表示であり、改善策は見出せないところであり、ご理解賜りますようお願いいたします。
8 その他	コンビニ払い			全ての保険商品で取り扱えるようにしてほしい		太田 正伊	後日回答いたします。
9 その他	コンビニ払いの用紙			保険証券の中に同封できないか？ (東京海上は既に同封されている)		太田 正伊	ご指摘のとおりTN社は当初より「証券」に「コンビニ払込票」を同封しております。当社については、契約時保険料コンビニ等払を発売する際に、「証券」に「コンビニ払込票」を同封するか、「証券」と「コンビニ払込票」を別送するか、検討しましたが、下記の理由により別送するという判断を行いました。 ・「証券」に「コンビニ払込票」を同封した場合、未開封のまま保管されるリスクがあること。 ・同封した場合と別送した場合のコストが、それほどかわらないこと。 ・他損保と異なり「トップラン・家庭総合等の主要保険種類」以外もコンビニ等払の対象としており、保険証券の作成・送付場所が多岐に渡り、同封化は困難であること。 申し訳ございませんが、「証券」と「コンビニ払込票」を同封して送付することはできませんので、ご理解いただきますようお願い致します。
10 その他	事務	事務・制度		業務確認リストの自賠責未精算分も基本メニュー(業務確認リスト)に載せてほしい。		有限会社 アリス	後日回答いたします。
11 その他	照会	事務・制度		②試算時や申込書作成時でも割り込み照会できるようにしてほしい。		有限会社 アリス	画面下のタスクバーを使用して、I-SQUAREトップメニューに切替え、クイック検索から契約照会を行うことは可能です。業務情報照会ボタンからの照会はできません。(申込書作成画面を上書きしてしまうため) なお、申込書作成画面等からの割込照会につきましては、別途検討します。

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(事務・業務)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
12	その他	承認書	事務・制度		自動車保険以外の承認請求書の作成を機械作成できるように改善して欲しい。	一般顧客	長崎島原	火災(家庭総合のみ)の変更依頼書(承認請求書)の試算・作成・計上機能を7月20日にI-SQUAREへリリースしました。7月は「解約」「地震中途付帯」のみですが、9月に異動事由を拡大する予定です。 これにより現在は自動車・火災(家庭総合)・健康総合・積立保険の変更依頼書(承認請求書)の作成が可能ですが、他の保険種目・種類については現時点では開発計画はありません。開発にあたっては、取扱件数規模などを参考に件数の多いものから優先的に計画化されますのでご了承ください。
13	その他	全種類	事務・制度	同上	申込時の係る紙の量が多すぎ。パンフレット・申込書関係の修正が多く無駄が多い。ムダを省くように考えて欲しい。契約・事務関係全てパソコンで処理できるように要改善		山口プロの会 ライフプランナー 澄田	後日回答いたします。
14	その他	全種類	募集ツール	同上	パンフレットを紙媒体から変更し、代理店がノートパソコン持参でみていただけるようにして、パンフがみたい場合はお客様のパソコン上で見ていただけるような工夫が欲しい		山口プロの会 ライフプランナー 澄田	現在、主要商品のパンフレットは、当社ホームページにて「デジタルブック」方式で掲示しています。ぜひホームページをご案内いただきますようお願いいたします。
15	その他	添付書類	募集ツール		申込書に必要添付書類を明記して貰いたい。	一般顧客	長崎島原	代理店システム作成申込書では「必要書類」の表示を順次実施しています。
16	その他	表記	その他		書類によって時間表記が異なるのはおかしい。	一般顧客	長崎諫早	申込書等の時間表記は、基本的には約款に合わせ12時間表記としています。一部24時間表示のほうが誤解されないと思われるものについて24時間表示としていますが、統一の可能性について検討を進めます。
17	その他	返戻事務	事務・制度		③保険料の重複による返戻に関して、代理店に一覧表を配布するか、業務確認リストに掲載してほしい。		有限会社 アリス	口座引落し分と直接集金分の二重入金に関しては、会社より契約者に直接返れいする事務としているため、「未入金契約明細」には表示しておりませんし、業務確認リストにも表示しておりません。保険料の返れいについて、課支社より代理店に確認する場合がありますので、その際には状況を確認頂き、ご回答をお願い致します。
18	その他	申込書記載方法	事務・制度		12時間表記と24時間表記の書類が混在し、わかりづらい。	一般顧客	長崎佐世保	No.16と同様
19	その他		事務・制度		I-スクエアになり動作が不安定になる事が多い。遅くなる、印刷障害		広島支店プロの会 重道保険事務所	現在、I-SQUAREシステム上は安定的に推移しております。代理店様の環境に起因する可能性があります。「あいおいねっと」に、レスポンス改善手順を掲載していますのでお試しください。

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(事務・業務)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答	
20	その他		事務・制度		生保と損保の口座振替申込書、告知書等、統一すれば便利が良いと思うのですが。	広島支店プロの会 重道保険事務所	<p>1・口座振替の統一について 生保は収納代行会社を利用して口座振替しています。一方、損保は当社システムで口座振替しています。生保は収納代行会社と金融機関との委託契約であり、損保は当社と金融機関との委託契約になります。金融機関との委託契約会社が異なることから、生保と損保の口座振替申込書を統一することはできませんので、ご理解いただきますようお願い致します。</p> <p>2. 告知書等について 2010年4月改定により、あいおい生命社の告知書とは基本的には揃えておりますが、更なる質問の分かりやすさを追求をしたことで質問の構成に一部相違があります。また販売特約や引受条件等との相違(特定疾病補償対象外/特定部位補償対象外)等の理由から、完全な統一はできませんので、ご了承ください。</p>	
21	その他		募集ツール	紙・経費の無駄。新商品の開発より前に改善を。無駄のカット	申込書を紙ベースからノートパソコンにて完結に処理。とにかく無駄が多すぎ。無駄をカット。必要でない部分に経費かけ過ぎ		山口プロの会 ライフプランナー 澄田	後日回答いたします。
22	その他	キャッシュカードでの口座振替登録	事務・制度	生保で実施している会社があり、便利と聞いたため	お客様の持っている銀行のキャッシュカードを機械で読み込んで口座振替の登録をする。(口座振替依頼書を使わない)	リテール顧客	(有)ドリームプラン	キャッシュカードの読み込み式を導入する場合は、決済端末を代理店に配備する必要があります。端末の購入や維持にかかるコストが高額であり、また費用は代理店にご負担いただく必要もあることから、現時点では全社的な対応については予定しておりません。
23	その他	契約内容照会	事務・制度		顧客付保一覧(種目順)の健康総合保険の内容が見づらい。至急修正して頂きたい。		㈱ハシオ	ご指摘いただき再度確認した結果、健康総合保険については特約が複数あり、現在の表示が見にくいことを認識しました。今後見やすくするための改善を検討します。
24	その他	照会	事務・制度		②試算時や申込書作成時でも割り込み照会できるようにしてほしい。		有限会社 アリス	画面下のタスクバーを使用して、I-SQUAREトップメニューに切替え、クイック検索から契約照会を行うことは可能です。業務情報照会ボタンからの照会はできません。(申込書作成画面を上書きしてしまうため) なお、申込書作成画面等からの割込照会につきましては、別途検討します。
25	その他	返戻事務	事務・制度		③保険料の重複による返戻に関して、代理店に一覧表を配布するか、業務確認リストに掲載してほしい。		有限会社 アリス	No.17と同様

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(全種目横断)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1 全種目	示談代行サービス			自動車、家庭総合に付帯時のみ示談代行サービス付だが、全商品示談代行にして欲しい。		むかい代理店	ニーズについては認識しておりますが、次の視点での態勢整備について慎重に検討が必要であり当面適用拡大については困難な状況であります。 ・取扱い件数の増加 ・個賠以外の商品における賠償事故は、多形態少数事故への事故対応
2 全種目	契約内容照会サービス	事務・制度	自社・他社を問わず契約内容照会を提供し、顧客窓口を当方のみ一本化させる。	希望する顧客のみ会員として登録し、システムの他社満期機能を、自社・他社を問わず顧客の証券フォルダーとして使用し、問い合わせ・相談・診断により追販・他社契約奪取につなげる。	すべて	アンセル保険 松田 政和	ご提言ありがとうございます。 現時点で、自社・他社を問わず、契約内容照会機能を一本化することは困難です。 代理店システムを活用した更なる追販の仕組みは、今後引き続き検討して参りますので、よろしくお願いたします。
3 全種目	商品	損保・生保	囲い込み	補償をひとつにできるTN社超保険的な商品開発	新規・既存	ヤマウラ川村	今後、超保険的な商品を発売する予定はありません。当社は、「TOUGH(タフ)」というワンブランド戦略を投入いたしました。タフブランド商品のシリーズをすべて販売しただけならば顧客囲い込み、さまざまなリスクに対応できることにつながります。今後タフブランドの複合販売に寄与する施策を投入し、TN社とは違った複合販売戦略となるよう検討中でありますので、何卒ご理解の上、タフシリーズの販売にご尽力ください。
4 全種目	チラシ	全商品	他社対抗	簡潔・明瞭な募集チラシ		ヤマウラ	チラシ作成を検討するにあたりまして、どのような視点を踏まえるべきか、もう少し詳しくご意見をいただきたく、よろしくお願いたします。
5 全種目	商品開発	その他		他社の商品の真似事ばかりしないで先行商品を開発して欲しい。	一般顧客	長崎1課	自動車保険では、対歩行者傷害やリサイクル部品特約など、当社独自の商品開発を進めています。また、リブリード・ケアベストなど高齢化社会に適応した独自商品も発売しています。今後お客さまのニーズを調査して、独自の商品・ブランド開発につなげていきたいと考えていますので、多様なご意見を今後ともよろしくお願いたします。
6 全種目	早期継続割引	商品・特約	早期継続を行うことの顧客へのメリット付与	一ヶ月以上前に継続した契約について一定の割引を行う	全顧客	神奈川本部	社費の効率化となる制度として割引率の根拠が導けたとしても、既に他の根拠にて割引制度を設けていると、割引ファンがないため導入不可となったりと、各社それぞれの事情により割引制度の導入にも差異が生じていると認識しております。ご提起の割引制度については、現時点導入するとの判断は困難な状況です。しかしながら、当社は、商品の補償内容、サービス、料率水準、そして割引制度と総合的に判断して、納得感ある保険料での商品開発を進めております。何卒ご理解のほどよろしくお願いたします。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(全種目横断)

	種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
7	全種目	割引	自動車・火災	他社対抗	早期継続割引・POS割引	新規・既存	ヤマウラ川村	社費の効率化となる制度として割引率の根拠が導けたとしても、既に他の根拠にて割引制度を設けていると、割引ファンダがないため導入不可となったりと、各社それぞれの事情により割引制度の導入にも差異が生じていると認識しております。ご提起の割引制度については、現時点導入するとの判断は困難な状況です。しかしながら、当社は、商品の補償内容、サービス、料率水準、そして割引制度と総合的に判断して、納得感ある保険料での商品開発を進めております。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。
8	全種目	プラットフォーム推進	商品・特約	契約者固定化・囲い込み	複合化を推進してきた中で、プラットフォームそのものが廃止されたが、今後は東海社の超保険のような多種目販売できる仕組みを作りたい。	個人M/K	KEN保険オフィス	今後、超保険的な商品を発売する予定はありません。当社は、「TOUGH(タフ)」というワンブランド戦略を投入いたしました。タフブランド商品のシリーズをすべて販売いただければ顧客囲いこみ、さまざまなリスクに対応できることにつながります。今後タフブランドの複合販売に寄与する施策を投入し、TN社とは違った複合販売戦略となるよう検討中でありますので、何卒ご理解の上、タフシリーズの販売にご尽力ください。

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(生命保険)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
1	生命保険 割引	生保	他社対抗	医療費用保険的な医療保険の開発 (自己負担分補填)	新規・既存	ヤマウラ川村	現在、あいおいグループ戦略として、第三分野商品につきましては、「医療保険単品は損保(リブリード)、生保は死亡保険+医療特約」と棲み分け、販売推進しております。したがって、実損填補・定額給付を問わず、現在、生保での医療保険の開発予定はございません。ご理解いただきますようお願い申し上げます。
2	生命保険	その他	契約者ニーズ	契約内容変更依頼、保険金請求の際、電話連絡後書類直送してもらっていますが、カスタマーの対応が不親切・不明点が多いとの指摘あり。請求書記入に同席しても通販の割安商品でよかったのではとの声があります。		有限会社 サンアイ企画	請求書類の送付にあたっては、定型のご案内文だけではお客様に分かりにくいと判断されるものについては、さらに詳細なご説明文を添付したり、加筆するなどしてできるだけ分かりやすいご案内を心がけておりますが、お申出の内容からは、定型のご案内文のみ添付して請求書類をご送付していたものと推察いたします。大変失礼いたしました。 また、ご請求の内容によっては、分かりにくいケースもあるかと存じますが、お客様の立場に立ってさらに分かりやすいご案内を行ってまいります。 なお、請求書類は現在印刷物ではなく、保険事故ごとにご契約内容・ご請求内容に応じた書式を白紙にモノクロでプリントするシステム作成帳票としており、コピーとの見分けがつきにくいと、ご指摘に至ったものと考えます。 上記の通り、請求書類はシステム作成帳票のため、即時の全面改訂は困難ではありますが、統合協議を中心に、帳票等について見直しの検討も行ってまいりますので、上記を含め、今後の改善課題とさせていただきます。
3	生命保険 口座振替	事務・制度	契約者以外の口座	別居の親子の口座が不可となっているが、可能としてほしい。		㈱リスクアイ 森田 均	保険契約者とは「ご契約上の様々な権利と義務(保険料払込義務)を有する人」をいいますので、本来は契約者＝保険料負担者ということになります。ただし、主たる生計維持者に依存する主婦や学生、または同居家族で同一の家計口座で生活費等をまかなっているケースなども想定され、必ずしも契約者＝口座名義人とならないケースもあります。そこで本来の保険契約者の義務を損なわない程度に、続柄範囲の限定と同居または同一生計の基準を設定し、契約者以外の口座設定も可とする規定にしております。例えば、別居(下宿中)の学生など、別居の親子でも同一生計であれば親の口座設定は可となります。 なお、「全く別生計の別居の家族」が保険料負担者になることは、契約者の保険料払込義務を損なう申込形態になると判断し、本来はその保険料負担者(口座名義人)の方が契約者となるべき契約として規定の対象外としております。 上記主旨より、「契約の保険料負担者」の規定を定めること、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。

新商品(特約)・サービス「改善」提案報告書  
(生命保険)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
4	生命保険 法令等で問題のあるものは対象外	事務・制度	既契約者へのアプローチが容易になる	契約者、被保険者との面接省略(面識がある場合に限る)の取り扱い	既契約者	島根支店プロの会 (株)グッドライフプランニング	お客さまの体況等が保険引受の条件となる生命保険では、契約時にお客さまの健康状態や生活環境等をご確認いただく第一次選択は非常に重要です。ご指摘の通り面接省略によりお客さまの利便性が向上する部分もあるかもしれませんが、お客さまを取り巻く状況は変化していきますので、過去に面識があるお客さまでも契約のつど、面接を行なっていただきますようお願いいたします。
5	生命保険	事務・制度		申込書以外に色々書類作成が多いので複雑です。		広島支店プロの会 重道保険事務所	生命保険の募集においては、申込書以外にも意向確認書、告知書等が必要なため、煩雑に感じられるかもしれませんが、全て適正な引受を実現するためには必要となる書類ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。
6	生命保険 収入保障	商品・特約	収入保障に多様性を持たせる(貯蓄性等)	収入保障:月額5万円以上の特約を増設	主に女性	山口プロの会 家本保険事務所 家本 喜久雄	08年6月の収入保障保険改定により価格競争力はトップクラスとなりましたが、かなり踏み込んだ保険料設定であり、月額5万円の優良体では診査コストを考慮するとほとんど収益がありません。月額10万円未満の取扱については、収入保障の販売動向(件数・販売単価等)などを見ながらもう少し慎重に検討していきたいと考えておりますのでよろしくご理解ください
7	生命保険 商品不明	商品・特約		生保の医療保険には「先進医療特約」が存在しない。 (事務局注: 以下は第三分野をご参照ください) 損保の医療保険では、後年手数料が支払われなくなっても口座振替手数料が課金される。理解不能。	一般顧客	長崎諫早	先進医療を初めとした魅力ある医療特約の開発は、きらめき生命との合併対応の中で検討してまいります。
8	生命保険 先進医療特約	商品・特約	ニーズ	毎回書いてますが、ぜひ生命保険にも、先進医療特約をお願いします。		㈱竹原保険事務所	先進医療を初めとした魅力ある医療特約の開発は、きらめき生命との合併対応の中で検討してまいります。
9	生命保険 特約不明確	商品・特約		生保医療保険で疾病入院と災害入院が分けられたり、入院特約で一本化されていたりする。	一般顧客	長崎諫早	お客さまのわかりやすさの観点から、疾病入院と災害入院を一本化した商品が業界各社で開発されており、当社につきましても、昨年6月に初の総合医療特約である「無解約返戻金女性総合医療特約」を開発いたしました。今後とも、お客さまにわかりやすい商品開発に努めてまいります。
10	生命保険 入院特約	商品・特約		先進医療の新設と家族型の復活	一般顧客	長崎佐世保	先進医療を初めとした魅力ある医療特約の開発は、きらめき生命との合併対応の中で検討してまいります。 家族型の取扱いにつきましては、無記名方式の管理上の負荷、未成年者を被保険者とする対応等の課題がございますので、現在、販売再開は予定しておりません(同様の理由と想定しますが、多くの生保でも販売を停止しております。)。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

新商品(特約)・サービス「改善」「提案」報告書  
(生命保険)

種目	商品(特約)・サービス名	項目	開発・改善理由	内容(補償内容等)	ターゲット(マーケット)	提案者	回答
11	生命保険 プレミアムW	商品・特約	商品力のUP	保険期間中(「毎月10万円を2年間」を1回のみの)の特約を、数回にわたってお支払出来るようにする。	オール顧客	山口プロの会 家本保険事務所 家本 喜久雄	お客さま目線での商品のバージョンアップの重要性は十分に認識しておりますが、一方、商品内容の改定に際しては、費用対効果の十分な検証、当局認可を要する約款改定および多大な事務システム開発・管理コストを要します。現状、限られた経営資源の中、きらめき生命との合併対応を最優先に資源投下せざるを得ず、ご要望の「特定疾病診断年金の複数回払」の早期実現は極めて困難な状況です。今回のご提案につきましては、今後の商品開発の貴重なご意見として、参考とさせていただきます。ご理解賜りますようお願いいたします。
12	生命保険 全般	募集ツール	お客様からのご指摘がありました	あいおい生命のパンフレット・募集ツールは、イラストやキャラクターが少なく、「見づらくて、とっつきにくい」との声を受けております。イラストやキャラクターをもう少し増やしコミカルな印象も与えた方が良いと思います。	全年齢層の男女	厚木支店 町田支社 (有)くらしの窓商事 渋谷清史	昨年6月に発売した「ルナメディカル」はイラストやキャラクターを多用したパンフレットを作成していますので、女性のお客さまには是非ともおすすめください。その他の募集ツールにつきましても、ご指摘の通り、見やすさ、分かりやすさとともに、親しみを持っていただけるような募集ツールの作成を検討してまいります。
13	生命保険 告知書	事務・制度	リブリードとの調整	”過去2年以内に健診などで、異常を指摘されたことがあるか？”という部分の告知について、LLは再検査の結果異常なしの場合は除くとなっているのに生保はなぜならないのか？	全て	島田不動産 松井	生命保険の基本として同じ病状でも医学的な「異常なし」と生命保険引受上の「問題なし(無条件)」とは異なるものです。再検査で異常なしの場合でも、保険引受上は条件体となる事があります。「再検査の結果異常なし」の場合に告知無しとしますと、今まで告知必須である病状が告知されない事になります。これは、保険引受上のリスクが増大する事となります。一方で保険法制定により曖昧な質問事項は排除しなければならなくなりました。「異常なし」という判断は、お客様の主観に委ねられることとなり、質問応答の原則からみるとあまり適切でない質問内容ということになります。したがって、あいおい生命の告知書については、現状のままとさせていただきます。
14	生命保険			がん保険単独発売		アイエム株式会社 村松	「がん保険」は、損保社において、第三分野が解禁された2001年7月から販売しておりましたが、販売件数の低迷により、2007年3月末をもって販売中止とした経緯がございます。したがって、生保社においても、費用対効果の十分な検証、その他発売に際しての慎重な検証が必要となります。新商品の開発・販売のためには、当局認可、多大な事務システム開発・管理コストを要しますが、現状、限られた経営資源の中、きらめき生命との合併対応を最優先に資源投下せざるを得ず、ご要望の「あいおい生命でのがん保険開発・発売」の早期実現は極めて困難な状況です。今回のご提案につきましては、きらめき生命との合併対応の中で検討してまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。