

約4万件の契約移行完了

(株)アソシア

保険業の公共性に基づき事業展開

契約者保護の立場でサービス提供

「家財総合保険」を提供している少額短期保険会社の(株)アソシアは2月1日、同社に参画している特定保険業者のうち、保有契約の包括移転を計画していた2事業者、業務・財産の管理委託を計画していた7事業者から合計約4万件の契約の移行を完了した。同社では契約者保護の観点から、法令などに基づく適切な契約の移行を推進。契約者、代理店、特定保険業者に混乱が生じないよう、監督当局と歩調を合わせながら取り組んできた。同社の本間貫社長は「引き続き、社内コンプライアンス教育なども含めて知識レベルの向上を図り、保険業の重さを認識しながら、社会性、公共性に基づいた事業を展開していく」と強調している。

今回、アソシアに保有契約を包括移転したのは、A&M共済会と八千代会共済会の2事業者。業務・財産の管理を委託したのは、北関東賃貸共済会、住まーと共済、タワーマンションクラブ、イワパトナース倶楽部、アメニティ倶楽部、西日本住宅総合共済会、AP共済会、賃貸住宅全国友の会の7事業者。いずれも2009年1月末までに関東財務局長から認可を得た。契約の移行に当たっては、新聞への公告の掲載など法令にのっとった適

切な対応を進めた。加えて、円滑な契約の移行に向けて契約の移行の対象となる約4万人の契約者にシークレットレターを郵送。レターでは、契約者に分かりやすい言葉を使い、「包括移転」や「保険契約の移転」や「保険業者の変更」とするなどの誤解を与えないように配慮した。また、契約の移行に関する問い合わせ専用のフリーダイヤルを設定。同社の新規顧客の事故対応

用のフリーダイヤルと、契約の移行に対応するフリーダイヤルを別に設けることで、「問い合わせが混在して、それぞれの処理にミスが生じないようにした」(本間氏)。

同社では、不動産業者が繁忙期に入る2月までに認可を取得することを目標に取り組みを進めてきた。その中で、共済ごとに約款の細かい違いがあったり、地域によって事故の頻度が異なるなど多くの課題に直面した。

さらに、特定保険業者との移行方法や移行後の対応の協議に多くの時間が必要となったが、「課題を乗り越えながら一つひとつの申請書を作成

し、当局、特定保険業者などの多くの関係者の協力を受けながら、計画通りに契約を移行できた」(同氏)という。受け入れた契約については、満期を迎えるまでの約1年半、その後の保険金請求権が消滅するまでの約3年半の間は、契約者保護の立場を明確にして契約を保全し、同社がこれまで培ってきた土台をベースに、より信頼される会社になることを目指す。

2月中旬からは、同社のホームページ上にQ&Aを掲載し、契約の移行・保全に関して契約者に分かりやすく解説。平易な言葉を使い、シークレットレターだけでは伝えることが難しい内容について、ホームページを活用して説明していく。契約者、代理店などからの電話での問い合わせに対しても的確に回答できるよう、社内スタッフの教育などを充実させる。

アソシアは、同社に出資している特定保険業者26事業者のうち、09年3月末時点で被保険者数が1000件以上の事業者について、同社に契約を包括移転、事業譲渡あるいは管理を委託し、1000件未満の事業者はラウンドアップすることとしている。今回、契約の移行が完了したことで、包括移転、管理委託、事業譲渡を行う事業者はそれぞれ1事業者ずつとなった。包括移転については2月2日に申請書類を提出。管理委託、事業譲渡

も着実に取り組みを進め、今年3月末までに、予定している約5万人の契約の受け入れを完了する。

本間社長は「共済事業者がこれまで守ってきた契約を当社が引き継ぐことになる。当社に契約が移行する契約者には、これまでの共済以上のサービスを、また、当社の新規契約者に対しても最大限のサービスを提供していく」と意欲を示している。



日刊(但土曜 日曜 祝日休刊)
定価1カ月4,000円(送料+税込み)

発行所
保険毎日新聞社
東京都千代田区岩本町1丁目4番7号
〒101-0032
電話 03(3865)1401(代表)
振替 00140-6-70860
©保険毎日新聞社