

## 2006年12月 インフォメーションミーティング 質疑応答要旨

Q1:自動車保険の損害率がここ2年ほど上昇傾向にある。対人賠償保険の事故件数と、一件あたりの保険金支払額が増えているという以前の話であったが、現状どうなっているか。

A1:対人賠償保険の一件あたりの保険金支払額は今期も上昇傾向にある。一方、事故受付件数は前期よりも落ち着いた状況となっている。

Q2:人身傷害保険の事故が増加している理由として事故受付・登録のタイミングを前倒しにしているという説明であるが、なぜ変更したのか、またいつごろ一巡するのか。

A2:前年下期から支払い漏れ防止のため段階的に受付方法を変更し、事案管理を強化している。現在事故の増加は鈍化してきているが、今年度中は増加が続くと予想している。

Q3:損害サービス部門の要員増強の状況について説明してほしい。

A3:本年8月、「保険金支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」を策定、12月1日までに250名以上の増員を行った。現在は人員増でサービス体制をカバーする方向であるが、現在開発を進めている新システムの本格稼働などにより、更なるサービス体制強化をすすめていく。

Q4:上期39億円の保険引受利益が出ているのに、下期170億円の赤字になるということは、保険引受利益で200億円下がるということかと考えるが、この要因を説明願いたい。

A4:自動車保険を中心として事故件数が増えていることから、保険金の支払いが下期増えると見込んでいること、企業品質向上などの経費負担が下期に寄っていること等の理由から、保険引受利益が相当分減少すると予想している。

Q5:来期以降トップラインの伸びはもう求めないということか

A5:当社はお客様への説明責任、保険金の支払い責任を果たし、商品、サービスの質を高めることによりお客さまからご支持いただき、その結果成長していくという戦略を描いている。

Q6:行政処分により過度に利用者保護に走ると結果的にコンバインドレシオの高い魅力のない会社になってしまう可能性があるがどう考えるか。

A6:今後2～3年、必要なコストをかけて社会の要請にこたえていく会社、お客様を基点に業務を遂行する会社に態勢を整備する必要がある。その後は真に競争力のある内容の良い会社になると考えている。しばらくの間様子を見ていただければ有難い。

Q7:商品改定、新商品届出業務が停止されているが、他の認可事項の申請についても何かと認可がおりにくい状況なのではないか。

A7:現在停止されている業務以外は、通常どおり行えるので、ご指摘のような状況にはない。