

## お客様に保険金・給付金等を漏れなくお支払いするための取組状況

このたびは、保険金・給付金等について支払漏れおよび請求案内漏れを起こしてしまったことにつき、お客様をはじめ関係者の方々に多大なるご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。今後は二度とこのような事態を引き起こさぬように、経営陣並びに従業員一同が気持ちを引き締め、徹底した再発防止策を講じる所存です。

弊社では、お客様に保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、次の3点を柱として各種の施策に取り組んでいます。

### 《経営管理態勢の改善・強化》

- ・ “生命保険契約の販売時に正しいプロセスを踏むことにより、お客様に必ず保険金をお届けする”ことを目指して、平成17年より「保険金を100%お支払すること」を経営方針として各種の活動を行っています。

### 《保険金等支払管理態勢の整備・強化》

- ・ 保険金や給付金などの支払いにかかる部門の強化の他、マニュアル・諸規程の整備や業務のシステム化を推進して、事務手続きのミスなどを撲滅するように不断の努力をしています。

### 《お客様に対する説明態勢の見直し・整備》

- ・ お客様にとって、保険金等の請求手続きが分かりやすくなるように、かつ、請求手続きに間違いがないように、説明態勢を見直しています。

これら3つの具体的な内容は以下のとおりです。

## (1) 経営管理態勢（コーポレートガバナンス）の改善・強化

### ① 適正な業務運営態勢の整備

#### (ア) 基本方針の再徹底（平成18年6月実施）

- ・ 平成18年6月に「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を取締役会にて決議し、保険金等支払の重要性に対する意識の醸成と保険金等支払管理態勢の整備・強化に努めています。
- ・ 弊社はこの基本方針の中で「お客様がもれなく請求できるよう、適時適切にご案内、簡潔で記入方法が容易に判断できる請求書類の整備、万一お支払できない場合の丁寧かつ詳細な説明等、お客様にとって利便性が高くわかりやすいサービスの提供を

行なう。」と定め、これまでの受動的であった姿勢から積極的にご案内するといった姿勢に転換しております。

#### (イ) 支払審査会の設置 (平成 18 年 6 月実施)

- ・平成 18 年 6 月には社外有識者で構成される「支払審査会」を設置しました。ここでは保険金不払い判断の適切性についてご審議いただき、その審議結果を役員会に報告しています。平成 20 年 4 月までに 14 回開催されています。
- ・支払審査会では具体的な案件の審査の他、告知書や契約解除通知の改訂などの提案、新設するお客様向けの案内書類への助言等も行っており、弊社ではこれらの提案を業務改善に活かしています。

### ② 内部監査等による点検の強化

#### (ア) 支払管理チームの設置 (平成 18 年 4 月実施)

- ・平成 18 年 4 月に設置した支払管理チームにより、①査定の適切性、支払漏れに関する検証、②支払業務の適切性に関する検証、③業務フローの見直し・改善、④お支払ホットラインの運営が行われています。

#### (イ) 内部監査態勢の整備(平成 18 年 8 月実施)

- ・保険金等支払管理態勢にかかる内部監査を担当している監査チームに支払査定業務経験者である管理職を異動させ、より実効性の高い監査に取り組んでいます。

#### (ウ) 追加的な保険金等の支払状況に関する点検 (平成 18 年 10 月より実施)

- ・支払査定チームでは平成 18 年 10 月より、査定後チェックを実施しており、担当部署自らにおいて、支払漏れ・案内漏れ・請求勧奨漏れを防止する態勢を構築しています。

### ③ 苦情の管理・対応態勢の強化

#### (ア) 経営陣への報告態勢の整備 (平成 18 年 4 月より実施)

- ・保険金・給付金に関する苦情については、支払査定にかかわる専門的な案件であるため、平成 18 年 4 月より支払管理チームにて原因分析のうえ改善案を適時支払部門にフィードバックする体制とし、その結果を役員会に報告しております。

#### (イ) 管理システムの刷新 (平成 20 年 1 月実施)

- ・苦情管理においても、新しいシステム『CVS』を導入しています。これにより、これまで紙が中心であった苦情処理の進捗管理がシステム上で行えるようになったため、苦情の発生や進捗状況などが苦情の管理部門において迅速に確認することが可能になり、適切なアドバイスの提供や事案の分析なども容易となりました。

※CVS・・・Customer Voice System の略

## (2) 保険金等支払管理態勢の整備・強化

### ① 保険金等支払に関わる規程・基準の整備

事務手続きの正確性の向上および社員トレーニングの充実等を図るべく、平成 17 年 12 月より順次、規程・基準の整備を進めています。また、その内容については弊社役員会にも報告され、その内容に問題がないか審議を行っています。

### ② 組織対応力の強化

#### (ア) 組織・要員の増強（平成 17 年 9 月より実施）

- ・ 平成 17 年 9 月より、保険金等支払査定委員会の機能強化や支払管理チームの設置、支払審査会の創設など、保険金等支払にかかる組織体の整備を進めています。
- ・ 保険金等支払にかかる従業員も平成 17 年度末では 46 名だった者が平成 20 年 4 月 1 日時点では 85 人に増員されています。

#### (イ) 人材育成（平成 18 年 6 月より実施）

- ・ 平成 18 年 6 月に「業務精通者を確保するための人事及び人材育成方針」を定め、この方針に基づき、保険金支払部門において教育プランを策定しています。
- ・ さらに、他社支払部門との人事交流、再保険会社でのトレーニング、法務部門・弁護士および医師等を招いての講習会等を実施し、保険金支払業務精通者の人材育成に努めています。
- ・ また、先般実施されました生命保険協会による生命保険支払専門士試験においては、受験した全員が合格いたしました。今後は対象者を拡大して受験していく予定です。

### ③ 業務フローの刷新および支払管理システムの改修・刷新

#### (ア) 進化するデータベースの構築（平成 19 年 6 月実施）

- ・ 昨今の医学技術の進歩に伴い様々な手術が行われるようになりましたが、その状況に対応するために、弊社では進化するデータベースを活用しています。これは、新しい手術による給付金等の請求があった場合には、それをデータベースに追加していくことにより、次回からは支払査定業務においてその情報が利用できるようになるという仕組みのものです。さらに、査定上の注意事項や図解入り解説なども表示されるようになっているため、事務精度の向上のほか、査定者への教育効果も見込むことができます。

#### (イ) 業務フローの刷新およびシステムの改修・刷新（平成 19 年 6 月より検討・実施）

- ・ 保険金、給付金の支払漏れ・案内漏れを防止するために現行の業務フローの改善を目的として、平成 19 年 6 月から検討・実施しています。
- ・ 上記業務フローを実行するために、大小様々なシステム開発も進めており、事務処理の自動化を図っています。

#### ④ 請求勧奨の管理の徹底

- ・ 今回弊社でも請求案内漏れが発生してしまったことを反省し、再発防止に向けて施策を講じています。これまでに、「業務マニュアルの整備」、「診断書取得費用の無料化」、「指定代理請求制度の創設」などを実施しています。

#### ⑤ 失効中契約の復活・解約勧奨の強化（自動送金の実施）

- ・ 平成 18 年 12 月より、失効契約に対しては、失効時を含め復活勧奨および解約勧奨に関するご案内を 4 回発送しています。さらに、復活・解約手続きの請求がなく復活可能期間満了を迎えた場合には、お客様に十分な説明を行ったうえで、失効返戻金を弊社に登録されている口座へ自動的に返金する運用を開始しています。

#### ⑥ 商品開発時の商品開発担当部門と支払担当部門との連携

- ・ 商品開発部門では、適切なスケジュール管理のもとで、商品発売前に支払関連部門やコンプライアンス担当部門などと約款解釈などの検討が必要な事項について十分に確認しています。また、その検討結果や内容などについては、担当役員や役員会に対して報告し、さらに、新商品をリリースする際には、検討結果を支払査定基準、査定マニュアル、パンフレット等に適切に反映させています。
- ・ 平成 18 年 4 月の支払管理チーム設置以降、支払部門の事務ミスの原因分析・再発防止策の検討を行い、定期的に役員会へ報告をしています。この分析を行う中で、発生した問題点が商品の特性によるものか否かという視点を取り入れ、商品開発部門と連携の上検討し、商品の改廃に活用しています。

### (3) お客様に対する説明態勢の整備・見直し

#### ① 保険金・給付金等を漏れなくご請求いただくためのご案内する請求書等の整備・見直し

お客様にご案内する資料・帳票につきましては、『お客様にとって分かりやすく、利便性が高いこと』を命題として会社をあげて取り組んでいます。

現在、お客様の視点を取り入れるために第三者である支払審査会構成員の意見等を反映して新規パンフレットの作成や帳票の見直し・改訂を実施しています。

#### (ア) 全般

##### i) 保険金等支払いに関する社内基準の公開（平成 19 年 11 月より実施）

- ・ これまで非公開だった社内基準のうちモラルリスク対策を考慮したうえで問題のないものを広く公開して保険金等支払の透明性を高めています。
- ・ 平成 19 年 11 月に第一段を弊社ホームページ上で公開しており、その翌月に記載内容を追加いたしました。今後も、必要に応じて随時その内容を更新し、お客様にとってより分かりやすく、有意義なものとなるようにいたします。

##### ii) 給付金手続きについての顧客満足度調査の実施（平成 19 年 5 月実施）

- ・ 給付金請求手続きの利便性の向上や帳票の分かりやすさ、さらに説明や案内の分かりやすさを改善することを目的に、過去に給付金支払いを受けたお客様を対象にアンケート調査を実施しています。全国 2,000 名を対象にした郵送調査により、様々なご意見が寄せられました。弊社ではこの結果を受けて業務改善に取り組んでいます。一例を挙げると、平成 19 年 10 月に給付金支払明細書を改正しましたが、それもここで頂戴したご意見がきっかけになっています。

#### (イ) 保険契約の締結時

##### i) 「請求勧奨用パンフレット」の作成・交付（平成 19 年 7 月より実施）

- ・ 万が一保険金等の請求が必要になった場合に、お客様が安心して請求手続きを行えるように、手続きの手順や照会先をご説明した「請求勧奨用パンフレット」を作成しました。保険証券と一緒に保管していただけるようライフプランナーが保険証券手交時にお届けしています。

#### (ウ) 保険契約期間中

##### i) ホームページによるご説明内容の充実（平成 19 年 3 月より実施）

- ・ 請求勧奨用パンフレットの内容を請求前のお客様にも閲覧していただけるよう、ホームページ上に平成 19 年 3 月より公開しています。また、後述の「請求時の案内パンフレット」の内容についても平成 19 年 7 月末に公開しています。

##### ii) 定期的な通知物によるご説明内容の充実（平成 19 年度より実施）

- ・ 毎年お客様にご案内している「保障内容のお知らせ」にて保険金・給付金等を漏れなくご請求していただくためのご案内を行っています。

#### (エ) 保険金等の請求時・支払時

##### i) 保険金・給付金請求書の見直し・改訂（平成 18 年 8 月に実施）

- ・ 請求書類にお客様の視点を取り入れるために支払審査会構成員から意見を頂戴し、お客様にとって記載事項が分かりやすく、かつ請求漏れがなくなるような書類作りを行っています。

##### ii) 「請求時の案内パンフレット」の作成・同封（平成 19 年 7 月末より実施）

- ・ お客様が保険金等を漏れなくご請求いただけるよう、お客様の利便性が高く分かりやすい「請求時の案内パンフレット」を作成し、請求書をご案内する際に同封しています。このパンフレットには、手続きの流れや各種保険金等の支払における注意点の他、お客様自ら請求漏れのチェックを簡単にできるセルフチェックシートも掲載しております。

##### iii) 支払明細書の見直し・改訂（平成 19 年 10 月実施）

- ・ お客様のご請求内容が正しく支払われているか、お客様ご自身で確認できるよ

う、支払明細書を分かりやすく改訂いたしました。また、入院中・通院中のご請求についても、その後の入院・通院について漏れなくご請求いただくよう注意喚起しています。

**iv) 給付金ナビゲーションの導入（平成 19 年 12 月より実施）**

- ・ お客様からライフプランナー宛に保険金・給付金請求のご連絡があった場合、請求に必要な書類を漏れなくご案内できるように「給付金ナビゲーション」を導入しました。これは、画面上に表示される質問にライフプランナーが回答していくことで、その案件に必要な書類が分かる仕組みになっています。これにより、書類不備によるお支払の遅延や請求案内漏れを防ぐことができます。また、平成 20 年 4 月には、入力した証券番号の被保険者について、他にも請求できる可能性がある契約の一覧を出力する機能を追加しており、請求案内漏れ防止に努めています。

**v) 給付金未請求管理体制の整備（平成 19 年 11 月実施）**

- ・ コールセンターで給付金請求に関するお申し出を受けた後、長期間経過しても給付金請求が行われていない契約について、その後給付金をお支払するまでの進捗管理を実施しています。

**② 保険金等に関するお客様からの照会に分かりやすく適切にお応えできる態勢の整備**

**(ア) お支払ホットラインの機能強化（平成 20 年 6 月実施）**

- ・ 従来のお支払ホットラインは、お支払ができなかったお客様の対応窓口となっていました。これをお支払の有無に関わらず、保険金・給付金の請求をした全てのお客様からの問合せ窓口として一本化し、かつ、専門のスタッフが直接対応することにより、よりお客様の要望を把握し、各担当チームの業務改善に結びつけております。

**(イ) ライフプランナー向けお客様対応マニュアル「オレンジブック保険金編」の作成（平成 19 年 9 月実施）**

お客様から保険金等支払に関する請求や照会を受けた際のライフプランナーの動作基準書を策定し、お客様対応の適正化・標準化を推進しています。

以上