

## 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

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。平成20年8月にお知らせしました内容に加え、新たな取り組み状況および今後予定している再発防止の施策につきましてお知らせいたします。

### 《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います。

#### (イ) 支払審査会の設置（平成18年6月実施）

- ・ 平成18年6月に社外有識者で構成される「支払審査会」を設置しました。同審査

会においては、保険金不払い判断の適切性についての審議、告知書や契約解除通知の改訂の提案、新設するお客様向けの案内書類、規定の改定等への助言等を行っており、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 月にお客様へのお支払いを担当する部門の業務を検証する支払管理チームを設置いたしました。

### (イ) 内部監査態勢の整備(平成 18 年 8 月実施)

- ・支払査定業務経験者を含む監査チームにより、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、お支払い前にチェック工程を設け、決定内容の正確性を向上させ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、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て、その結果を役員会に報告しています。

### (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、新しいシステム『CVS』を導入しています。苦情管理部門において、苦情の発生や進捗状況などを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 の略です

### (ウ) カスタマー・ボイスチームの設置（平成 20 年 10 月実施）

- ・苦情の発生原因の分析や改善策の検討を専門に行う部門として、カスタマー・ボイスチームを新設いたしました。これにより、お客様の声を更にきめ細かく検討し一層の再発防止の対応が可能となりました。

## (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

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報告・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。

#### (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、保険金等支払部門において教育プランを策定しています。
- ・また、生命保険協会において実施している生命保険支払専門士試験については、支払査定業務の担当者は全員合格済みであり、支払査定業務以外の担当者においても受験した全員が合格いたしております。今後も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、弊社ではデータベースを活用しております。事務精度の向上のほか、支払査定業務の担当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・案内漏れをさらに防止するために、平成 19 年 6 月から現行の業務フローの改善等を検討・実施しており、平成 22 年 12 月リリースを目指しています。

### ④ 請求勧奨の管理の徹底

- ・今回弊社において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」、「診断書取得費用相当額の弊社負担（給付金等のご請求をいただくも、お支払いの対象とならなかった場合）」、「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 回発送するとともに、一定の条件のもと失効返戻金を弊社に登録されているお客様の口座へ自動的に送金する運用を継続しています。

### ⑥ 契約者通信先の移転調査

- ・毎月、弊社にご登録いただいている電話番号を確認し、万一お客様の通信先が不通状態になっている場合には、移転先の確認と通信先変更手続きを行っております。常日頃からお客様の通信先を確認しお客様への通知物を確実にお届けすることが、お客様へ保険金・給付金等を漏れなくお支払いすることにつながると確信しています。

### ⑦ 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。

- ・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、商品の特性によるものであれば、商品開発部門と連携し、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に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をホームページで公開（平成19年11月より実施）
- 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）

##### (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）
- ii) 約款の平明化（平成21年5月に実施予定）
  - ・お客様にとって、一般的に生命保険契約上の取り決めが記されている普通保険約款および特約条項は内容が難解であり、分かりにくいと認識しています。弊社においても新商品創設等の都度、規定の平明化に努めてまいりましたが、今なお内容が分かりにくいとのご指摘もいただいています。保障内容や制限事項等を正しくご理解いただくことは、お客様に安心してご加入いただくことにつながるるとともに、万が一、ご請求いただくべき事由が発生した場合において、お支払漏れ防止にもつながることから、商品部門では、更なる約款の平明化・明確化を予定しています。

##### (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）
- 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）

##### (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）
- ii) 「請求時の案内パンフレット」の作成・交付（平成19年7月末より実施）
- iii) 支払明細書の見直し・改訂（平成19年10月実施）
- iv) 給付金ナビゲーションの導入（平成19年12月より実施）
  - ・この給付金ナビゲーションについては、平成22年12月リリース予定の新システム構築に合わせて、機能強化を図る予定です。
- v) 給付金未請求管理体制の整備（平成19年11月実施）
- vi) お客様からご提出いただく書類の簡素化

- **年金請求書類の簡素化（平成 21 年 1 月より実施）**

従来、一部の商品において年金のお支払いにあたり、支払回数にかかわらず毎年年金の請求書をご提出いただいていたいました。

平成 21 年 1 月以降、年金支払日が第 2 回目以降の保証期間内の年金につきましては、お客様の利便性を考慮し、お支払日に自動的に年金のお支払をし「お支払のご案内」の通知をお送りする取り扱いに変更いたしました。これにより年金の支払漏れ・請求案内漏れの防止に努めています。

- **給付金請求書類の簡素化（平成 21 年中に実施予定）**

給付金のご請求については、一定の条件のもと、病院発行の診断書の提出を不要としています。この点につきましても、お客様の利便性を考慮し、さらに条件を緩和し、お客様の診断書代金のご負担を減らす方策を検討しています。

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）**

(イ) **弊社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）**

以上