

## 保険金等の支払管理態勢等の業務改善に向けた取組み状況に関する進捗状況報告

### 1. お客さまへのご説明・情報提供の充実に向けた取組み

- (1) ご請求以外の未請求事案について、通知あるいは電話でお知らせして、手続きをお取りいただくよう対応しています。また、保険金等支払のお申出をいただいた後、請求書類が未着となっている事案につきましても、電話によるご確認を実施しております。
- (2) ご契約のしおりへ「保険金等をお支払いする場合またはお支払いできない場合の具体的事例」を記載しております。
- (3) 保険金等のご請求連絡受付時に名寄せ業務を行い、別契約の有無の確認や請求手続きの説明等を実施しております。
- (4) 失効・満期等、支払期日到来後の案内様式の見直しや案内回数を増やすなどの対応をしております。
- (5) 「保険金等をもれなくご請求いただくために」をホームページへ掲載しております。
- (6) 「保険金等をお支払いする場合またはお支払いできない場合の具体的事例」をホームページへ掲載しております。
- (7) 「保険金・給付金の請求から受取りまでの手引き」(生命保険文化センター作成)を本社来客窓口へ備え置くよう対応しております。
- (8) 「保険金・給付金等のご請求に関するガイドブック」を本社来店窓口へ備え置くよう対応しております。
- (9) 満期・年金のご請求案内をわかりやすい様式に見直しを実施しました。なお、ご案内の発送については本社からの直送方式へ移行いたしました。
- (10) お届けできないご案内をなくすよう、宛先不明等で返送されたご案内の管理について、本社で一括管理することとし、役所への照会等を実施しております。
- (11) ご請求時に提出された診断書等から、高度障害保険金、3大成人病保険金等のお支払いに該当する可能性がある場合、お客さまにお知らせし確認をお願いするプロセスを導入いたしました。
- (12) ご請求時に提出された診断書に既往症の記載がある場合、過去の給付金等の支払歴を確認し、支払歴のない場合はお客さまに確認のご連絡をし、支払もれ防止対応をしております。
- (13) 通院特約が付加されている契約で、入院給付金のお支払い後1ヵ月間に通院給付金の支払請求がない場合、請求勧奨のご案内をお送りしております。
- (14) 保険金・給付金等のご請求やお支払に関してお客さまによりご理解いただくために「保険金・給付金等のご請求に関するガイドブック」を2010年2月にご契約者様宛に送付いたしました。
- (15) フリーダイヤルに保険金および給付金に関するお手続き専用のIVR(自動音声応答)を導入し、弊社専門のスタッフが対応しております。

### 2. 商品の見直し・商品開発にあたっての取組み

お客さまにわかりやすく安心感のある商品をお届けできるよう、ご契約のしおり・約款の平明化に取り組んでおります。

### 3. 保険金等の支払管理態勢の強化に向けた取組み

- (1) 保険金等の支払に関する規程、支払査定基準、および各種マニュアル等について、全面見直しを実施し、支払査定業務の標準化への対応を図っております。
- (2) 手術コード表をファイル化し、手術名・手術コード等から該当倍率を検索しやすくすることで、適用誤りの防止を図っております。
- (3) お客さま単位の名寄せ確認を必須とし、請求漏れ防止を図っております。
- (4) 支払業務に関し、適切なプロセス改善を確実にを行うために、外部コンサルティングを実施し、業務体制ならびに支払査定基準の見直しを図っております。
- (5) 支払業務を迅速かつ適正に行うために、保険金支払査定部門の要員の増強に努めるとともに、より効率的な業務プロセスへ変更を図っております。
- (6) 支払査定を行う社員については、OJT の強化、「生命保険支払専門士試験制度」等の資格取得を奨励するなど、査定能力の向上を図ることに努めています。
- (7) 日常業務の2次チェックにおける指導の他、適宜打ち合わせを実施し、業務知識の向上に努めております。
- (8) 点検担当者を配置し、ダブルチェック体制の実効性の確保に努めています。
- (9) 「保険金等支払および保険契約管理に関する基本規程」を制定し遵守することで、顧客保護等管理態勢に対する取組みを実施しております。
- (10) 疾病コードをファイル化し、より正確で、かつ迅速な保険金等の支払の対応を図っております。
- (11) 保険金等支払業務に関する検証シートを導入し、適切な保険金等支払管理態勢の強化に努めております。
- (12) 保険金等支払業務に関するチェックシートについて、適宜見直しを実施し、より正確な業務態勢の確保に努めております。

### 4. システム面での整備、強化に向けた取組み

保険金等の迅速かつ的確なお支払を実現するために、システム対応を図っております。

- ・手術倍率自動反映
- ・入院給付金の日数誤入力に対するシステムチェック
- ・女性特定疾病特約の入院給付金表示対応
- ・コールセンターシステムの導入
- ・がん手術給付金一部支払留保該当分のオンライン表示

### 5. 支払査定業務の適正性の確保に向けた取組み

監査部において、支払査定部門が行った請求事案を検証しております。

### 6. 経営管理態勢の強化に向けた取組み

- (1) 保険金等の支払・不払状況、苦情の発生状況等、支払いに関連する業務全般の遂行状況を定期的に経営陣に報告し、支払管理部門を指導する態勢を構築しております。
- (2) 保険金等の支払管理態勢の整備状況および保険金等支払管理部門がその機能を適切に発揮しているかという視点で定期的に内部監査を実施しております。

以上