

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. ご請求もれ防止に向けたお客さまへの請求勧奨にあたっての取組み

- (1) 保険金等のご請求申出をいただき、当社よりご請求書発送後3ヶ月間未請求となっておりますお客さまについては、2010年9月よりご請求の確認連絡を全件実施しております。なお、お電話で連絡のつかないお客さまに対しては、書簡にてご請求勧奨をしております。
- (2) 通院特約を付加されている契約で、入院給付金のお支払い後1ヶ月間に通院給付金のお支払い請求がない場合、確認のご連絡を全件実施しております。
- (3) 請求勧奨業務をさらに充実させるため、2010年9月に本社からお客さまへ直接ご連絡する専門部署を設置しております。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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、お支払いもれ防止対応をしております。
- (7) 失効後の復活及び解約勧奨案内、満期等、支払期日到来後の支払勧奨案内を発行するとともに、当該案内を複数回ご案内する等の対応をしております。
- (8) 満期・年金のご請求案内を本社からお客さまへ直送するとともに、わかりやすい様式に見直しを実施いたしました。また、年金の初回到来のお客さまには電話によるお手続きのサポートを実施しております。
- (9) 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。
- (10) 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. お客さまへのご説明・情報提供の充実に向けた取組み

- (1) 「保険金等をもれなくご請求いただくために」ならびに「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。
- (2) 「保険金・給付金等のご請求に関するガイドブック」ならびに「保険金・給付金の請求から受取りまでの手引」（生命保険文化センター作成）を本社来店窓口へ備え置くよう対応しております。
- (3) 保険金・給付金等のご請求やお支払い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」をご契約者さま宛に送付いたしました。

3. 保険金等の支払管理態勢の強化に向けた取組み

- (1) 保険金等のお支払いに関する規程、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、適用誤りの防止をし、適正な保険金等のお支払いの対応を図っております。
- (3) 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お支払いの対応を図っております。
- (4) 支払業務に関し、迅速かつ適切なプロセス改善を確実に行うために、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行い、書類受付から支払処理までに掛かる期間の短縮に努めております。
- (5) 支払業務を迅速かつ適正に行うために、定期的な打合せや勉強会を開催し、より効率的な業務プロセスへの変更や適正な支払査定に努めております。
- (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おります。
- (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おります。
- (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) 保険金等支払業務に「検証シート」「チェックシート」を導入し、適宜見直しを実施することでより適切で迅速な支払いが可能となる管理態勢の整備に努めております。

4. 商品の見直し・商品開発にあたっての取組み

- (1) お客さまに分かりやすく安心感のある商品の開発を目指しております。
- (2) 商品内容を十分ご理解いただくため、ご契約のしおり・約款の平明化に取り組んでおります。

5. システム面での整備、強化に向けた取組み

- (1) 保険金等の迅速かつ的確なお支払いを実現するために、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
 - ・がん手術給付金一部支払留保該当分のオンライン表示

6. 支払査定業務の適正性の確保に向けた取組み

- (1) 監査部において、支払査定部門が行った支払事案を検証し、お支払いもれの防止および適正な支払いが行われているかをチェックしております。

7. 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、お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