

保険金等のお支払管理態勢の適正性・迅速性強化への取組み

取組み内容	具体的施策	
保険金等ご請求もれ防止に向けたお客さまへの請求勧奨	「」請求時	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、本社で一括管理し、役所への住所照会等を実施しております。
	書類到着時	<ul style="list-style-type: none"> ・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、お客さまに連絡し確認をお願いするプロセスを導入しております。 ・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連絡しご確認をお願いし、お支払いもれを防止するよう対応しております。
	書類到着後	<ul style="list-style-type: none"> ・保険金等のご請求申出をいただき、弊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電話あるいは書簡にてご請求の勧奨連絡を全件実施しております。 ・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。
お客さまへのご説明・情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・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。 	
保険金等の支払管理態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・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外部コンサルティングを実施し、業務体制およびフロー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に要する時間の短縮をいたしました。 ・手術コード表、疾病コード表をファイル化し、検索を容易にすることで、適用誤りを防止し、適正で迅速な保険金等のお支払いの対応を行っております。 ・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ております。また、支払査定を行うスタッフについては「生命保険支払専門士」の資格取得を奨励しております。 ・部門内に点検担当者を配置し、支払の適正性を全件検証し、お支払いもれの防止に努めております。 ・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をいたしました。 	
支払査定業務の適正性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・監査部において、支払査定部門が行った査定事案に対し、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確認しております。また検証結果は「保険金等支払査定検証結果」報告として、定期的に経営陣に報告を行っております。 	
経営管理態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	
震災に係る対応	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地にお住まいの弊社お客さまの安否確認を、電話・書簡送付・ご自宅訪問等により実施し、震災を原因とした保険金等の支払事由の発生が推測されるお客さまには、ご請求の勧奨および手続きサポートを行っております。 	