

保険金等の支払漏れ・案内漏れを発生させないための再発防止の取組み

*「予定」表示以外はすべて実施済です。

項 目	再発防止策の取組み内容	実施時期
お客様への情報提供の充実・案内説明態勢の強化	○ 保険金・給付金のご請求手続きや、お支払できる場合とお支払いできない場合を分かりやすく解説したパンフレットを「ご契約のお知らせ」に同封し、すべてのお客様へご送付 ○ 上記パンフレット内容のホームページへの掲載 ○ 上記パンフレットの営業店への備え付け ○ お客様ご自身でチェックいただけるシートを保険金等請求書類へ同封 ○ ご請求方法等のインターネットでのご案内	06 年 8 月、07 年 9 月 08 年 9 月予定 06 年 8 月～ 06 年 11 月、07 年 9 月 07 年 5 月～ 08 年 4 月～
保険金・給付金の支払態勢の強化	○ 支払漏れチェックシートの活用による支払漏れ・請求勧奨漏れ防止 ○ 「保険金・給付金請求書」の改善 ○ 診断書様式の改善 ○ 保険金支払部門の要員体制拡充 ○ 支払時の担当者以外のクロスチェック、決裁者による点検・決裁強化 ○ 請求手続き後の継続的な管理、定期的な請求勧奨の実施 ○ 失効契約の住所不明調査の強化・返戻促進 ○ 復活可能期間を経過した失効契約についての返戻金の自動返戻実施	05 年 9 月～ 06 年 8 月 06 年 8 月、08 年 3 月 06 年 11 月～ 07 年 1 月～ 07 年 2 月～ 07 年 7 月～ 07 年 11 月～
社内教育態勢の強化	○ コールセンター担当者に対する請求勧奨等の研修・教育の強化 ○ 社医・支払担当者での定期的医療勉強会の実施 ○ 「支払専門士資格」の積極取得 ○ 人材育成方針・計画の策定・実行	06 年 8 月～ 07 年 10 月～ 07 年 10 月～ 07 年 12 月～
経営陣による検証・関与の強化	○ 保険金等の支払・不払状況についての経営会議への四半期報告 ○ 「保険金等支払管理委員会」の設置による全不払案件の判断内容等の月例検証 ○ 「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を制定・社内に周知徹底 ○ 「保険金支払管理部」の設置による事後点検の強化・四半期単位での経営会議報告	05 年 9 月～ 06 年 7 月～ 06 年 12 月 07 年 7 月～
内部監査態勢の強化	○ 「保険金支払管理部」による事後点検・検証・牽制強化 ○ 保険金支払部門である「お客様サービス部」及び「保険金支払管理部」に対する毎年1回の内部監査の実施	07 年 7 月～ 08 年 3 月
システム等のインフラ整備・強化	○ 給付金支払事案の還元リストに基づく事後検証の強化 ○ 手術倍率検索データベースの構築・活用 ○ システムによる名寄せチェックの強化 ○ コールセンター着信システム導入による請求勧奨の強化 ○ 受付時にシステム端末画面へのガイダンス表示機能の開発 ○ 次期保険金システムの開発による給付金自動計算、お支払管理アラーム機能の搭載	06 年 1 月～ 07 年 4 月～ 07 年 12 月～ 08 年 5 月～ 09 年 3 月予定 09 年 3 月予定

項 目	再発防止策の取組み内容	実施時期
商品開発態勢の強化	○ 年2回の商品ラインナップの検証・見直し ○ 商品開発プロジェクト設置による支払部門も含めた社内連携強化 ○ 分かりやすい支払事由となる商品開発の推進 ○ 指定代理人制度のご案内と特約付加の勧奨	04年 7月～ 07年 4月～ 07年 4月～ 07年 9月
お客様からの苦情対応態勢の強化	○ お客様へのアンケート実施 ○ お客様の声を広く収集する取組み強化 ○ 「保険金支払管理委員会」で保険金等に関する苦情・要望を検証 ○ 「お客様サービス委員会」で苦情・要望に対する分析・改善・再発防止策を審議 ○ 苦情対応窓口の設置、社外弁護士により再調査・再査定の実施 ○ 保険金の支払状況、苦情状況について四半期毎にホームページ掲載	05年 9月～ 06年 6月～ 06年 7月～ 06年 7月～ 07年 1月～ 07年 12月～