

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取り組みの進捗状況(2011 年 7 月末現在)

項 目	保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組み内容	実施時期
お客さま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、お支払い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「ご契約内容のお知らせ」に同封し、すべてのお客さまへご送付	06 年 8 月～ 毎年 1 回実施
	○ 上記パンフレット内容のホームページへの掲載	06 年 8 月～
	○ 上記パンフレットの営業店への備え付け	06 年 11 月、07 年 9 月
	○ お客さま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 お客様が保険金等のご請求手続きをしていただく際に、お客さまご自身が、ご請求される保険金等の種類、他のご契約の有無等を確認していただくご請求チェックシートを作成し、保険金等請求書類に同封してお渡ししています。	07 年 5 月～
	○ お客さまが、保険金・給付金を請求手続きする書類の簡素化 お客さまの利便性の向上と迅速支払を促進することを目的に保険金・給付金請求時の診断書を省略できる場合を拡大しています。 そのほか、お客さまに取り付けを依頼しております書類についても省略できる場合を拡大し、ご提出いただく場合の条件も緩和しています。	10 年 10 月～
	○ ご契約のしおりの内容充実 2009 年 6 月発売の女性向け商品「ルナメディカル」から順次、ご契約のしおりに、保険金等をご請求される際にご確認いただきたい代表的な項目や、お支払いできる事例、お支払いできない事例を掲載いたしました。 保険法の施行に向け、保険金等の支払期限を明確化するなどの約款の改訂を行うとともに、しおり部分をお客さまにとって分かりやすいよう改定を行いました。	09 年 6 月 10 年 3 月
保険金・給付金の支払態勢の強化	○ ホームページ上での支払可否照会、事故受付サービスの開始 ホームページ上で、お客さまからの支払可否照会や保険事故連絡をいつでも受付られるサービスを開始いたします。	09 年 9 月～
	○ 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 手術給付金や、成人病・女性医療等の病名により付加して支払われる特約給付金等、チェックポイントを明確にした支払漏れチェックシートを作成し、支払査定担当者と決裁者が同一の視点で点検できるダブルチェック態勢を構築して支払漏れチェックを強化しています。	05 年 9 月～
	○ 「保険金・給付金請求書」の改善 お客さまがご請求時に必要となる『保険金・給付金請求書（兼同意書）』を改定し、「ご請求種類」欄を設け、保険金・入院給付金・手術給付金等にマル印をお付けいただくようにして、ご請求内容を記入しやすくしました。これによりお客さまのご請求漏れを防止するとともに、支払査定担当者がご請求内容を確認しやすくしています。	06 年 8 月
	○ 診断書様式の改善 診断書の「手術の種類」欄に、ドレナージ等見落とししやすい手術の種類を細分化して明記し、医師が経過欄ではなく所定欄に正しく記入することを誘導する書式とし、支払査定担当者が手術内容	06 年 8 月、08 年 3 月

項 目	保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組み内容	実施時期
	を見落としにくくしています。 更に、入院給付金請求時に、特定疾病保険金の支払事由該当の可否を判断できるよう、診断書様式を改訂し、順次切替えて使用しています。	
	○ 保険金支払部門の要員体制拡充 事案管理・点検態勢の強化及び、お客さまに対する丁寧な請求勧奨態勢の確保に向け、保険金等支払部門の要員の増強を実施しています。 また、2009年4月より保険金支払部門を部として独立させ、人的ミス防止のための要員増強を図るとともに、支払漏れ等事前検証を担う保険金支払審査グループを新設し、さらなる支払態勢強化を図りました。	06年11月～、 09年4月
	○ 支払時の担当者以外の専任者等によるチェック、決裁者による点検・決裁強化 支払査定担当者とは別に役職者がチェックを行った上で、決裁者が最終点検・支払決裁を行う態勢とし、さらに支払審査グループによる最終チェックを経てお客さまに送金しています。	09年4月～
	○ 請求手続き後の継続的な管理、定期的な請求勧奨の実施 事故連絡があった後、保険金等をご請求頂いていない案件については、定期的に管理者点検を行うとともに、お客さまに対し、請求の勧奨を行っています。 また新システムにより出力される定期的な請求勧奨のご案内文を活用し、未請求事案への対応を強化しました。	07年2月～ 09年9月～
	○ 失効契約の住所不明調査の強化・返戻促進 住所不明調査結果の報告用紙を住民票の追跡調査結果を記入できるよう改定し、近隣調査で転居先が確認できないご契約者には、住民票追跡調査の実施を励行させる等、住所不明契約に対する調査を強化するよう徹底し、転居先調査が不十分のままご案内が届かず、失効返戻金が返戻できないことのないよう取り組みを進めています。	07年7月～
	○ 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 失効返戻金があるにもかかわらず未請求のまま3年を経過し時効を迎え保険契約を復活することができなくなったご契約を対象に、改めてご案内を送付した上で、返戻金を保険料振替口座に自動返戻するお取り扱いを行っています。	07年11月～
	○ 不払時診断書取り付け費用相当額の当社負担 保険金・給付金等のご請求に際し、当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず、保険金・給付金等がお支払いできなかった場合、診断書料相当額をお客さまにお支払いする取り扱いを開始し、お客さまがより保険金・給付金等をご請求いただきやすい環境を整備いたしました。	08年9月～
	○ 保険法施行に対応した迅速なお支払いの推進 保険法施行に併せ、原則としてお客さまからの請求書類を代理店・営業店を経由せずに、直接本店にご送付いただくことにより、お支払いの迅速化を図っています。	10年3月～
	○ 支払誤り等の水際防止事例を活用した適正支払の向上 支払点検部門により支払誤り等が水際で防止された事例を活用し、支払部門として原因分析と再発防止策を部門内に徹底し、適正支払に向けた取組を強化しています。 また、上記取組につき、保険金等支払管理委員会において月例報告・検証を実施しています。	11年4月～ 新たな取り組み
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 お客さまサービスセンターの受付者が使用するトークスクリプトを請求勧奨の強化に向けた内容に改訂し、また定例勉強会や朝礼	06年8月～

項 目	保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組み内容	実施時期
	等で、保険事故連絡を受け付けた際に、お客さまの了解を得ることを前提として傷病名等を確認することが、支払漏れや請求勧奨漏れを防止することにつながる重要な業務であることを繰り返し徹底し、認識の統一を図っています。	
	○ 社医・支払担当者での定期的医療勉強会の実施 医師を講師とした週一回の定期的医療勉強会の開催により、医療・手術技法等の理解・習得に努めています。	07 年 10 月～
	○ 「生命保険支払専門士資格」の積極取得 保険金等支払部門の社員については、生命保険協会による「生命保険支払専門士資格」取得を必須としています。	07 年 10 月～
	○ 人材育成方針・計画の策定・実行 年次に応じた必要能力・到達レベルを明確にした人材育成方針・計画を策定し、教育・研修の強化を図っています。	07 年 12 月～
	○ 代理店向けの研修強化 代理店向けの保険金・給付金請求の手引きの作成、研修教材の提供など、研修ツールを充実させ代理店への研修を強化します。	09 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 保険金等の支払・不払状況について、経営会議へ四半期ごとに報告するとともに、詐欺無効等の重大事由不払事案の決裁権限を担当役員に引上げ、経営会議報告事項（特に重要な事項は取締役会報告）とし、経営陣が関与する態勢としています。	05 年 9 月～
	○ 「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 関連役員・部長及び社外弁護士で構成する「保険金等支払管理委員会」を設置し、重大事由不払事案、苦情・紛争による再査定事案の審議、及び支払・不払の件数・金額のみならず全不払事案の判断内容、保険金・給付金の支払いに関する全苦情の内容、各種返戻金の返戻状況等の月例報告・検証を実施しています。	06 年 7 月～
	○ 「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 役職員に対し、保険金等支払管理業務の重要性を改めて認識させ、取り組みの方針を明確化することを目的に、基本的姿勢と具体取り組みの方向性を整理した「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を策定しています。	06 年 12 月
	○ 「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 2007 年 7 月に新設した保険金支払管理部による不払判断の適切性、事務ミス等による支払漏れ・請求勧奨漏れの有無の事後点検結果の報告及び発生原因分析・再発防止策の検討を行い、その内容を四半期ごとに経営に報告し、経営陣による支払・不払状況等の認識共有化を図っています。	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・けん制強化 「保険金支払管理部」を新たに設置し、個人保険・団体保険ともに事後点検・検証を行うこととし、よりけん制機能が働く体制としています。	07 年 7 月～
	○ 保険金支払部門に対する毎年1回の内部監査の実施。	08 年 3 月～ 毎年1回実施
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 システムチェックによる各種特約の支払漏れ警告を、支払い帳票に表示し、決裁者も確認できる仕様とするとともに、事後点検用資料として支払漏れチェック対象事案一覧を出力し月例点検に活用しています。	06 年 1 月～
	○ 手術倍率検索データベースの構築・活用 支払漏れが多く発生した手術倍率の適用誤り防止に向け、システムによる手術倍率検索データベースを構築しています。	07 年 4 月～

項 目	保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組み内容	実施時期
	手術給付金の査定をサポートする検索用データベースの構築 難解な疾病名や手術名であっても、的確に約款上の支払可否が判断できる検索用データベースを構築しました。	10 年 1 月
	システムによる名寄せチェックの強化 お客様サービスセンターで受付した事故連絡内容に基づき、保険金支払部門が、複数契約の有無についてシステムによる名寄せ確認を行い、他の契約を含めて請求手続きに必要な書類を送付しています。	07 年 12 月 ~
	個人保険と団体保険の名寄せシステムの機能を強化し、事故のご連絡をいただき、お支払いする前の状態のご請求であっても、名寄せによる請求勧奨が可能となりました。	10 年 2 月 ~
	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 コールセンター着信システムを導入し、保険事故連絡の場合には、スキルの高い受付者に着信させて対応しています。	08 年 5 月 ~
	コールセンターシステム端末に事故受付専用画面の新設 事故受付時にコールセンターのオペレーターが聴取・確認すべき項目を明確化した専用画面を搭載したシステムを開発し、より正確で丁寧な事故内容確認が行えるようにしました。	09 年 3 月
	新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と保険金・給付金請求書類の機械作成 同一疾病複数回入院時の免責日数適用誤り防止に向けた給付金の自動計算機能、支払催告アラーム機能充実等の査定サポートシステムを構築するとともに、さらに、お客さまへの的確なご請求の案内を行うため、お客さまのご契約内容、請求内容に応じた保険金・給付金請求書類を機械作成してご送付しています。	09 年 1 月 ~
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 年 2 回定期的に商品ラインナップの検証・見直しを実施しており、販売量が少なく収支上の観点はもちろん、適切な募集態勢・保険金等支払管理態勢の確保の観点からも問題があると思われる商品・特約については売り止めとするなどの対応を行っています。	04 年 7 月 ~
	商品開発連絡会議による支払部門も含めた社内連携強化 商品開発検討の際は、保険金等支払部門も参画することとし、商品コンセプト策定段階において、保険金等支払管理の観点から意見提言を行う態勢としています。	07 年 4 月 ~
	分かりやすく請求漏れや支払漏れが発生しにくい商品開発の推進 2009 年 6 月に販売した女性向け商品「ルナメディカル」は、公的医療保険・先進医療の対象のほとんどの手術・放射線治療を手術給付金の対象とする分かりやすい商品としています。	09 年 6 月 ~
	指定代理請求制度のご案内と特約付加の勧奨 指定代理請求制度のご案内と特約付加の勧奨パンフを「ご契約内容のお知らせ」に同封し、全てのお客さまに送付いたしました。	07 年 9 月
お客さまからの苦情対応態勢の強化	お客さまへのアンケート実施 年に一度、全てのご契約者様にご加入のご契約内容を郵送にてお知らせする際に、アンケートを同封し、幅広くお客さまのご意見・ご要望を把握・分析し、業務改善につなげていく取り組みに努めております。 さらに、2009 年 1 月からは、保険金・給付金を請求されるお客さまに絞ったアンケートも実施しており、保険金請求手続き等に係るお客さまのご意見を集約・分析し、支払業務の改善に役立ててまいります。	05 年 9 月 ~、09 年 1 月 ~
	お客さまの声を広く収集する取り組み強化 苦情・要望の定義を「お客さまから不満足の原因があったもの全	06 年 6 月 ~

項 目	保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組み内容	実施時期
	て（お客さまの代弁者として代理店から申し出があったものを含む）」と幅広く捉え明確化すると同時に、苦情の報告・管理をシステム化し、お客さまの声を広く収集する取り組みを強化しています。	
	○ 「保険金等支払管理委員会」で保険金等に関する苦情・要望を検証 保険金等に係る苦情・要望については保険金等支払管理委員会において、月例で全件報告し内容や対応状況を検証するとともに、発生原因分析や改善策・再発防止策の審議を行い、その結果を四半期ごとに経営に報告しています。	06 年 7 月 ~
	○ 「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 保険金等に係るもの以外の苦情・要望についてはお客様サービス委員会において、月例で全件報告し内容や対応状況を検証するとともに、発生原因分析や改善策・再発防止策の審議を行い、その結果を四半期ごとに経営に報告しています。	06 年 7 月 ~
	○ 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 けん制機能の発揮に向けた保険金等支払部門以外の苦情対応窓口の設置および社外弁護士による紛争処理体制を構築しています。	07 年 1 月 ~
	○ 保険金の支払状況、苦情状況について四半期ごとにホームページ掲載 保険金等の支払状況（保険金・給付金をお支払いした件数、お支払いできなかった件数・事由等）及び苦情状況（件数、改善事例等）を四半期ごとにホームページに掲載して開示し、保険金等の支払業務における透明性を高め、お客さまへの理解促進を図っています。	07 年 12 月 ~

前回のご報告(2011 年 2 月 25 日公表)以降、新たに取り組んだ内容については「新たな取り組み」と表記しています。