

保険金等支払管理態勢の改善に向けた取組み

1. お客さまへのご説明・情報提供の充実を図ります

お客さまに保障内容や保険金等のご請求手続きを理解していただくために、お客さまへのご説明、情報のご提供等の充実を図ります。

(1) ご契約時

- ・ご契約時にお渡しする「ご契約のしおり」や弊社ホームページに、「保険金・給付金をお支払いできる場合、お支払いできない場合の具体例」を記載するなど、お客さまにわかりやすいご説明としています。(2006年8月に実施済み)

(2) ご契約期間中

毎年1回、全てのお客さまにお送りしている「きらめき生命からのお知らせ」で、「ご契約の保険金・給付金について」の項目を拡充し、ご請求が漏れやすい事例、ご請求時にご確認いただきたい事項などの説明を追加しています。(2007年10月に実施済み)
弊社ホームページに掲載している「ご請求手続き」を、お客さまにわかりやすく改定します。(2008年9月実施予定)

保険料のお払い込みがないため失効したご契約について、ご契約の復活、あるいは解約手続きを選択していただくためのご案内の回数を増やしています。

また、失効したまま、復活・解約に至っていないご契約について、復活可能期間経過後、返戻金をお支払いする取扱いを開始しています。(2007年11月に実施済み)

(3) 事故のご連絡受付時

お客さまから事故のご連絡を受け、保険金・給付金の請求書をお送りする際には、「保険金・給付金をお支払いできる場合、お支払いできない場合の事例」や「ご請求手続きをご説明する資料」を同封しています。(2006年10月から実施済み)

入院のご連絡を受けてから4ヶ月経過した時点で、ご請求のないお客さまには、電話によるご請求の確認を行っています。(2008年4月から実施済み)

(4) 保険金お支払い時

入院給付金お支払いの後、通院給付金をお支払いできる可能性がある場合には、「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」にご請求の案内を同封しています。(2005年12月から実施済み)

上記のご請求の案内から4ヶ月経過した時点で、電話によるご請求の確認を行っています。(2008年4月から実施済み)

保険金・給付金のお支払い手続きの中で、他の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」にご請求の案内を同封しています。(2007年4月から実施済み)

2．お客さまにわかりやすい商品のご提供に取り組めます

お客さまに保険商品やご契約の内容等を正しくご理解いただくため、また、保険金等を適切にお支払いするために、商品の見直しとお客さま基点の商品開発に取り組んでいます。

(1) 商品の販売見直し、約款文言の簡素化

請求案内漏れが多数発生した商品の販売見直しを検討しています。(2008年10月実施予定)

約款文言の平明化・簡素化を検討しています。(2008年10月実施予定)

(2) お客さま基点の商品開発

- ・商品開発時における留意事項を「商品開発方針」として新たに定めており、お客さまにわかりやすい商品、お客さまのニーズに適した商品、保険金等のお支払いに関してお客さまに適切に対応できる商品の開発に取り組んでいます。(2007年3月に実施済み)

3．保険金等支払態勢を強化します

保険金等を迅速かつ的確にお支払いするために、保険金等支払部門の体制強化ならびにシステム整備を進めています。

(1) 要員の増強と教育

迅速かつ的確なお支払いを実現するために、保険金等支払部門の要員の増強を実施しています。(2006年度と2007年度に実施済み)

保険金サービス部として独立した組織を設置し、組織と要員の一層の増強を実施しています。(2008年度に実施済み)

お支払い手続きにおける担当者の判断誤りを防止するために、担当者に対する教育に取り組んでいます。(継続的に実施)

(2) マニュアルの整備

- ・手術給付金の倍率適用誤り等を防止するために、マニュアルの電子データ化を完了し、お支払い手続き時のチェックポイントを拡充しています。(2006年11月に実施済み)

(3) 事後点検の実施

保険金等支払部門での二重チェックに加え、別部門による事後点検を実施しています。(2007年度から実施済み)

2006～2007年度のご請求事案について、支払漏れ・請求案内漏れがなかったかの自主調査を行い、該当する事案について請求をご案内し、追加でお支払いするなどの対応を行っています。(2008年5月に実施済み)

(4) システムによるサポート

お支払い業務で使用するシステム端末の画面に、支払漏れに対する注意メッセージを表示する等、機能の改善を行っています。(2007年2月に実施済み)

保険金・給付金のシステムを抜本的に見直して、システムによる支払漏れを防止する機能、請求案内を行う機能を強化します。(2007年度に着手済み、2009年度完成予定)

4．経営管理態勢を強化します

保険金等のお支払は生命保険会社における最も基本的かつ重要な業務との認識に基づき、経営陣による管理の強化を図っています。

(1) 経営陣による管理の強化

- ・保険金等支払部門は保険金等の支払・不支払状況、苦情の発生状況をはじめ、お支払いに関する業務全般の遂行状況を定期的に経営陣に報告し、経営陣は保険金等支払部門を指導する態勢としています。(2006年度から実施済み)

(2) 基本方針

「保険金等支払管理に関する基本方針」等を策定して、適時・適切に保険金等支払業務を遂行しています。(2006年11月に実施済み)

漏れなくご請求いただく観点から、「保険金等のお支払についてお客さまに十分にご説明すること」、「お支払いできる可能性のある他の保険金等についてお客さまに十分にご説明すること」等を上記の基本方針に追加しています。(2007年6月に実施済み)

(3) 支払諮問委員会等の設置

「支払諮問委員会」を設置し、弁護士や消費生活相談員などの社外委員から定期的に意見を徴することにより、保険金等のお支払に関する業務運営の妥当性、適切性を確認しています。(2006年7月から実施済み)

「支払審査委員会」「支払苦情裁定委員会」を設置し、弁護士など社外の有識者の意見も徴して、個別事案の支払・不支払決定や苦情の解決の適切性を確保しています。(2006年4月から実施済み)

5．監査態勢を強化します

保険金等支払管理態勢の課題、問題点を抽出し、適切な業務改善を実施するために、監査役監査・内部監査の強化を図っています。

○監査態勢の強化

「保険金等支払管理に係る監査役監査実施要領」を作成して監査役監査の体系化をはかり、それに基づく監査の結果等を取締役会に報告する態勢としています。

(2007年10月から実施済み)

内部監査につきましては、内部監査方針に基づいて厳格に内部監査を実施しています。

(2007年度から実施済み)