

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請求手続きをご理解いただくために、お客さまへのご説明、情報のご提供等の充実を図っています。

(1) ご契約時

- ① 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月開始)
- ② 代表的な給付金の請求手続きを、お客さまにご説明するための動画コンテンツを弊社ホームページに掲載しています。(2009年2月開始)
- ③ 新たにご契約いただいたお客さまに保険証券をお送りする際に、保険金・給付金の請求や、契約変更の手続きをまとめた冊子を同封しています。(2009年4月開始)

(2) ご契約期間中

- ① ご契約いただいているお客さまには、毎年1回、契約内容・保険料控除証明書等をお送りしていますが、2008年度からは、保険金・給付金の請求や、契約変更の手続きをまとめた冊子を同封しています。(2008年10月開始)
- ② 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、時効後、返戻金をお支払いする取扱いをしています。(2007年11月開始)

(3) 請求申出受付時

- ① お客さまから請求申出を受け、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「請求手続きをご説明する資料」を同封しています。(2006年10月開始)
- ② 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月開始)

(4) 保険金等お支払い時

- ① 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」に請求案内を同封しています。(2005年12月開始)
上記の請求案内から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月開始)
- ② 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」に請求案内を

同封しています。(2007年4月開始)

- ③ お支払い事由に該当しない等の理由で保険金・給付金をお支払いできない場合には、お客さまからご提出いただいた診断書の取得費用相当額を弊社がお支払いすることとしています。(2008年9月開始)
- ④ お客さまが無料でご相談いただける社外の弁護士による窓口をご案内しています。(2008年9月開始)

(5) 東日本大震災への対応

未曾有の災害で被災されたお客さまに、迅速、誠実、丁寧な保険金のお支払い等をご案内するために、以下の取組を行っています。

- ① 弊社の代理店、営業部および本社からお客さまに、電話や郵便による案内を行うとともに、警察庁や市町村のホームページに公表された被災情報、生命保険協会に寄せられた契約照会情報等を活用し、お客さまの安否を漏れなく確認する取組を進め、請求案内とお支払いを行っています。(2011年3月開始)
- ② 保険料払込猶予期間の延長、保険金支払いや契約者貸付の必要書類の一部省略による簡易迅速なお支払い、契約者貸付金利の減免等の特別措置を、新聞や弊社ホームページに掲載したほか、代理店からの案内、本社からの郵便による案内によって、お客さまにお知らせしています。(2011年3月開始)
- ③ 専用フリーダイヤルを開設し、日曜・祝日も含めてお客さまからのご相談に対応しました。(2011年3～4月)

(6) 保険法施行対応

- ① 2010年4月に施行された保険法の概要と弊社の対応等を、ホームページに掲載しています。(2010年1月)
保険金等の支払時期に関する約款規定の改定等、保険法施行以前に締結いただいた契約に遡及して適用される内容についてのご説明、およびその取扱いを定めた特約条項を、お客さま宛に郵送しています。(2010年4月)
- ② 弊社が告知を求めた事項について、お客さまに正しく告知していただくために、告知書の内容をより明確にして分かりやすくするとともに、告知サポート資料の具体的な事例を拡充する等の改定を行っています。(2010年1月)
- ③ 保険金・給付金の請求申出、解約の申出は、原則として弊社お客さまサービスセンターにご連絡いただき、担当部署からお客さまに直接手続きをご案内して、速やかにお支払いする運営としています。(2010年3月開始)

(7) 年金受取に関する税務取扱変更への対応

- ① 死亡保険金等を年金で受け取っている場合の税務上の取扱が変更になり、所得税還付手続きが開始されたことから、過去に年金払いで源泉徴収を行ったお客さまに、お支払額・源泉徴収額等をご案内しました。(2010年10月)

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

- ① 商品簡素化の観点から販売商品を見直し、通院特約の新規販売を停止しています。
(2008年10月開始)
- ② 約款文言の平明化・簡素化を行っています。(2008年10月開始)

(2) お客さま基点の商品開発

- ① 商品開発時における留意事項を「商品開発方針」として定め、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月開始)

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態勢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

- ① 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年度開始)
保険金等支払部門として独立した組織（保険金サービス部）を設置し、組織と要員の増強を図っています。(2008年度開始)
- ② 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、生命保険支払専門士試験制度等を活用して、担当者に対する教育に取り組んでいます。(2007年度開始)

(2) マニュアルの整備

- ① 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月開始)

(3) お支払内容の点検の実施

- ① 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行っています。(2007年度開始)
- ② 従来の点検を前倒しして、保険金支払部門がお支払いを決裁した当日中（送金手続きの前）に別部門による支払前点検を行うことで、お支払体制を更に強化しています。(2010年10月開始)

(4) システムによるサポート

- ① 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月開始)
- ② 保険金・給付金のシステムを抜本的に見直して、システムによるサポート機能を強化しています。(2010年1月開始)
新システムの主な特徴は以下のとおりです。
 - 個々のお客さまのご契約内容と手術・入院等の治療内容に応じた保険金請求用のご案内書類を作成することで、お客さまのご請求手続きを分かりやすくして

います。

- ご請求書類をイメージデータ化し、個々のご請求ごとに書類受付からお支払いまでの手続きの進捗状況をシステムで工程管理しています。
- お支払いに関する判断の結果をシステムでチェックする機能を強化し、お支払い判断の正確性・効率化を実現しています。
- お客さまのご請求手続きの進捗状況・支払状況を、代理店・営業部門がオンラインでリアルタイムに照会できるようにして、代理店・営業部門によるお客さまのご請求手続きサポート力を強化しています。

(５) 保険金・給付金をお支払いできない場合の審査

- ① お支払い事由に該当しない等の理由で保険金・給付金をお支払いできない場合は、お客さまにご連絡する前に保険金等支払管理部門が審査しています。(2008年4月開始)
- ② 上記の審査の透明性・客観性を強化するために、保険金等支払管理部門、関係部門の部長、および社外の弁護士を委員とする支払審査委員会において、審査しています。(2009年2月開始)

4. 経営管理態勢を強化します

保険金等のお支払いは生命保険会社における最も基本的かつ重要な業務であるとの認識に基づき、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

- ① 保険金等支払管理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を定期的に経営陣に報告し、経営陣は保険金等支払管理部門を指導する態勢としています。(2006年度開始)
- ② 保険金等支払管理部門と商品開発、コンプライアンス部門等の社内関連部門が、連携を強化して保険金等支払管理態勢を強化するために、担当部門の役員・部長による経営会議体「保険金等支払管理委員会」を新設して、四半期毎に開催しています。(2009年2月開始)

(２) 基本方針

- ① 「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月開始)
- ② 漏れなくご請求いただく観点から、「保険金等のお支払い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」等を基本方針に追加しています。(2007年6月開始)

(３) 支払諮問委員会等の設置

- ① 「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、保険金等のお支払い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月開始)
- ② 「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月開始)

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。

- ① 「保険金等支払管理に係る監査役監査基準」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月開始)
- ② 内部監査につきましては、内部監査計画に基づいて厳格に内部監査を行っています。(2007年度開始)

以上