

### 保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組みについて（その4）

当社は、2001年度から2005年度までの5年間の保険金等のお支払状況に関する調査結果を2007年4月13日および同年10月5日に公表しております。また、保険金等の支払管理態勢等を充実させるための各種取り組みについて2008年8月20日に公表し、その後も定期的に状況をご報告することとしております。

つきましては、これまでの当社の取り組み状況についてここにご報告申し上げます。

なお今回、下記のとおり給付金の追加支払が必要な案件があることが社内調査でわかりました。本件につきお詫び申し上げますとともに、これまで以上に支払管理態勢の充実に努めてまいります。

※【 】内は実施時期（実施予定時期）を表します。

#### 前回公表（2009年8月28日）以降の主な変更点

##### ○請求ご案内チラシの活用強化（2009年8月実施）

保険金等のお支払い時だけでなく、最初の請求申出受付時にも、請求ご案内チラシをお送りするようにしました。

また、治療が終了しているお客さまにも、請求ご案内チラシをお送りするようにしました。

##### ○ご契約者さま専用フリーダイヤルの受付時間拡大（2009年10月実施）

ご契約者さま専用フリーダイヤル（サポート専用ダイヤル）の平日受付時間を21時までに延長するとともに、土曜日の受付も開始し、お客さまの利便性向上を図りました。

##### ○「お客さまの声」を保険金等支払業務に活かす取組みの強化（2010年1月実施）

従来から年に1回実施している「お客さまアンケート」に加え、「保険金等のお支払い時」にもアンケートを実施し、適時・適切な「お客さまの声」をお聞きし、保険金等支払業務に活かすようにいたしました。

##### ○ガン診断給付金の追加支払の実施（2010年2月実施）

ガン医療特約のガン診断給付金について、初回お支払から2年以上経過した後、ガンで入院され、再度ガン診断給付金をお支払いできるにもかかわらずお支払ができていない案件があることが社内調査にてわかりました。（9件・850万円）

そのため該当のお客さまにはお詫びと追加お支払を実施いたしました。（※1）

（※1）現在、8件のお支払が完了、1件は転居先確認中です。

（※2）本件の発覚を踏まえ、原因と再発防止策を検討しています。内容については、決まり次第「保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取り組みについて（その5）」にてご報告いたします。

## 1. お客さまへの「情報提供」と「請求申出受付時の対応」の充実

### (1) ご契約時

#### ①「ご契約のしおり／約款」の改善

- ・ご契約時にお客さまにお渡ししている「ご契約のしおり／約款」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」を掲載するなど、お客さまによりわかりやすく、具体的に商品内容をご案内するようにしました。

【2007年4月】

- ・「ご契約のしおり／約款」を全面改訂し、冊子をA5版からA4版に拡大し、2色カラー化するとともに、イラストや図を用いることで、「わかりやすさ」と「読みやすさ」の向上を図りました。

【2009年6月】

#### ②当社ホームページの改善

- ・当社ホームページに「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」を掲載するなど、お客さまによりわかりやすく、具体的に商品内容をご案内するようにしました。

【2007年4月】

- ・当社ホームページを全面的にリニューアルし、お客さまのニーズに合わせたサイト構造・コンテンツの採用と、サイト内検索機能の拡充により、お客さまに「わかりやすさ」と「使いやすさ」をご提供するよう改善を図りました。

【2008年10月】

- ・当社ホームページの「よくあるご質問」コーナーをリニューアルし、フリーキーワードによる検索機能の追加や、「特に多いお問い合わせ」「レコメンデーション（この質問を見た人はこんな質問も見ています）」を表示するなど、「利便性の向上」と「わかりやすさ」をご提供するよう改善を図りました。

【2009年6月】

### (2) ご契約期間中

#### ①お客さま向けの保険金等の請求ご案内チラシの送付

- 年に1回、すべてのお客さま向けに保険金等の請求ご案内チラシをお送りし、当社「1年組み立て保険」のお支払い事由のご案内と、保険金等のご請求漏れがないかのご確認を行うことにしました。

【2007年7月】

#### ②ご契約の自動更新時のご案内の充実

- ご契約を自動更新いただいたお客さまへ毎年お送りする、「保険契約自動更新通知書」の表記内容を見直し、保障内容をより明確にご案内するようにしました。

【2008年3月】

#### ③ご契約者さま向けインターネットサービス「DIY契約者キット」の新設

- インターネットで24時間ご契約内容をご確認いただけるインターネットサービス「DIY契約者キット」を新たに開始しました。

【2008年7月】

#### ④「保険金等お支払状況」の開示

当社ホームページに、「保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳」などの「保険金等お支払状況」を開示するようにしました。【2009年6月】

#### ⑤ご契約者さま専用フリーダイヤルの受付時間拡大

ご契約者さま専用フリーダイヤル（サポート専用ダイヤル）の平日受付時間を21時までまでに延長するとともに、土曜日の受付も開始し、お客さまの利便性向上を図りました。【2009年10月】

### （3）請求申出受付時

#### ①請求申出受付時のご案内の充実

お客さまに確実なご請求を行っていただくために、コールセンターに請求申出のご連絡をいただいた際におうかがいする項目を整理するとともに、ご説明の内容をよりわかりやすく見直すことにより、ご請求漏れが発生しないようにしています。また、保険金等をご請求いただいた際にお送りのご案内文書を、ご請求事由ごとに細分化し、ご案内をより具体的にわかりやすく行うなどの取り組みを行っています。さらに、コールセンターの要員体制やシステムの充実にも取り組んでいます。

【従来より実施】

#### ②給付金ご請求時の「簡易取扱」の範囲拡大

給付金のご請求にあたって、一定の条件を満たす場合、当社所定の診断書の代わりに、お客さまご自身にご記入いただく「入院・通院状況申告書」でのお取扱いを可能とする「簡易取扱」の対象範囲を拡大し、よりご請求いただきやすくしました。

【2008年8月】

#### ③診断書取得費用相当額の当社負担

保険金等をご請求いただいた際、当社所定の診断書を病院から取得いただいたにもかかわらず、お支払いの対象にならなかったお客さまに、その診断書取得費用相当額を定額で当社が負担する取扱いを開始し、よりご請求いただきやすくしました。

【2008年9月】

#### ④請求ご案内チラシの活用強化

保険金等のお支払い時だけでなく、請求申出受付時にも、請求ご案内チラシをお送りするようにしました。【2009年8月】

### （4）約款文言のわかりやすさの向上

約款上の専門的または約款特有の用語・表現について、平易な言葉に言い換えることでわかりやすさの向上を図りました。また、「会社の定めるところにより」等の規定についても明確化を図りました。【2009年6月】

## 2. 保険金等の支払管理態勢の強化

### (1) チェック態勢の改善

保険金等のお支払い漏れや、請求のご案内漏れの防止のための社内担当者の確認用のチェックシートの新設・改定を行い、業務の標準化とお支払い漏れ・請求のご案内漏れの防止を図っています。また、保険金等のお支払い時のチェック方法を見直すなど、チェック態勢の強化を図っています。 【2007年3月から随時】

### (2) 保険金等支払に関する規程・基準等の整備

保険金等支払管理規程、保険金等支払基準を策定し、より詳細かつ明確に判断基準を整備するとともに、保険金支払担当者の各種実務基準をよりわかりやすく整備し、業務の明確化と標準化を図りました。 【2005年12月】  
また、内容の改定を随時実施し、業務の明確化と標準化を推進しております。

### (3) 検証チームの設置と牽制機能強化

- ①保険金等のお支払いが適切になされているかをチェックするための「検証チーム」を新たに組織として設置し、すべてのお支払い内容について事後点検を実施することで、お支払い漏れおよびお支払い内容の検証の強化を図るとともに、検証結果を毎月取締役会に報告しています。 【2007年7月】  
また、2007年12月からは、「請求のご案内の実施状況」の検証も開始し、請求のご案内漏れ防止態勢の向上を図るとともに、検証時期の前倒しを図り、検証の適時性を高めました。
- ②検証チームを保険金関連部門と独立した別部門に移管し、牽制機能を強化しました。 【2009年4月】

### (4) 保険金等お支払い時の請求のご案内の充実

- ①保険金等のお支払い時に、追加のご請求の可能性があるお客さまには、お電話で内容のご説明とご請求の意思確認を行い、保険金等のお支払い時にお送りする「お支払いのご案内」に、追加ご請求用の「ご請求書類一式」等を同封しています。 【2007年6月】
- ②上記①のご請求書類の送付の後、しばらくしてもご請求のないお客さまには、その後定期的にご案内を実施することで請求のご案内の実効性を高めるようにしています。
- ③「お支払いのご案内」の改良、事務手順書としてのマニュアルの策定・改良などを行い、請求のご案内の一層の充実に努めました。 【2009年1月】
- ④治療が終了しているお客さまにも、「請求のご案内チラシ」をお送りするようにしました。 【2009年7月】

## **(5) システム対応の充実**

- ①保険金等のお支払い漏れを防止するために、社内システムを見直し、お支払い時の金額チェック機能の追加を行いました。また、請求のご案内の機能強化のため、保険金システムを改良して、請求のご案内漏れ防止のための管理機能を整備しました。  
【2007年7月】
- ②保険金システムを活用した個別の案件の「進捗管理」をスタートし、請求のご案内漏れ防止のための管理態勢をシステム面から強化しました。 【2008年12月】
- ③診断書の記載項目を入力することで、人的ミスによる支払漏れを防止するチェックシステムを新たに導入しました。 【2009年4月】

## **(6) 商品の開発・改定時の部門間連携**

商品の開発・改定を行う場合には、保険金等支払管理部門と商品開発部門など関連部門が連携し、商品内容にあった事務処理体制の構築、支払査定基準や約款解釈マニュアルの整備、実務担当者への教育などを実施して、保険金等のお支払いを適時・適切に行えるよう取り組んでいます。 【従来より実施】

## **(7) 保険金部門全体の査定能力のレベルアップ**

各種業務知識強化のため、判例・医務等の勉強会を行うなど管理者を含めた社員教育を実施し、保険金部門全体の査定能力のレベルアップを図っています。  
【従来より実施】

また、2007年度から行われた生命保険協会の「生命保険支払専門士」試験を社員教育に積極的に活用し、保険金等支払部門の社員全員が「生命保険支払専門士」試験に合格しました。

## **(8) 「お客様の声」を保険金等支払業務に活かす取組みの強化**

従来から年に1回実施している「お客様アンケート」に加え、「保険金等のお支払い時」にもアンケートを実施し、適時・適切な「お客様の声」をお聞きし、保険金等支払業務に活かすようにいたしました。 【2010年1月実施】

## **(9) ガン診断給付金の追加支払の実施**

ガン医療特約のガン診断給付金について、初回お支払から2年以上経過した後、ガンで入院され、再度ガン診断給付金をお支払いできるにもかかわらずお支払ができていない案件があることが社内調査にてわかりました。(9件・850万円)  
そのため該当のお客様にはお詫びと追加お支払を実施いたしました。(※1)

(※1) 現在、8件のお支払が完了、1件は転居先確認中です。

(※2) 本件の発覚を踏まえ、原因と再発防止策を検討しています。内容については、決まり次第「保険金等の支払管理態勢の改善に向けた取組みについて(その5)」にてご報告いたします。

【2010年2月実施】

### 3. お客様からの苦情等の対応

#### (1) 苦情対応態勢の整備

①苦情に関する規程を変更し、苦情の対象範囲を拡大して対応態勢の充実を図りました。なお、苦情については、経営陣が参加し四半期ごとに開催しているCS委員会に内容を分析報告しているほか、苦情件数やその内容について、定期的に経営会議・取締役会に報告を行っています。【2005年12月】

②苦情を含むお客様から承った内容に迅速かつ組織的に対応するため、承った内容を社内共有するシステムを導入しました。【2008年12月】

③お客様の声を、より経営に活かすため、「お客様サービス部VOCグループ」を新設し、「お客様の声」の内容精査や分析の取り組みを強化しました。

※VOC = voice of customers (お客様の声) 【2009年4月】

④CS委員会の下部組織として、「VOC対応部会」を新設し、より機動性のある態勢でお客様の声を業務改善に活かせるよう、取り組んでいます。【2009年5月】

#### (2) 事務トラブル報告制度の新設と充実

事務に係るトラブルについては、その内容と原因分析・再発防止策を社内報告し、問題の社内共有と再発防止策の実効性確保による問題の早期改善に努めています。

【2005年4月】

### 4. 経営管理態勢の強化

#### (1) 保険金等お支払い状況の経営陣への報告態勢の改善

保険金等をお支払いできない事案については、その内容について全件取締役会に報告することにし、不払事案への経営陣の関与度を高めました。【2005年12月】

#### (2) 「保険金等支払管理態勢の構築に係る方針」の制定

「保険金等支払管理態勢の構築に係る方針」を制定し、当該態勢の構築に向けての全社的取り組みを強化するとともに、漏れのない保険金等のお支払いの観点を規定しました。【2006年12月】

また、2007年7月からは、確実なご請求をいただくための態勢構築、定期的なご案内、適切な事案管理などの観点を盛り込み、請求のご案内の必要性の認識を高めました。

#### (3) 保険金等審議委員会の設置

お支払いできない事案等の内容の妥当性の審議や保険金等支払管理規程等の見直しの協議を行うための機関として、経営陣が参加する保険金等審議委員会を設置し、保険金等のお支払い業務に関して、その適切性を確保するための取り組みを行っています。【2005年11月】

#### **(4) 保険金等検証委員会の設置**

より公平・公正な判断の確保を進めるため、弁護士、医師、消費者問題専門家という社外の有識者を加えた保険金等検証委員会を設置し、お支払い状況・不払事案の検証などを行っています。 【2006年5月】

### **5. 社内の業務監査態勢の改善および強化**

#### **(1) 監査要員の充実**

保険金部門への社内での業務監査において、保険金業務に精通した人材を特別監査人に加えることで、監査態勢強化を図りました。 【2007年1月】

#### **(2) 監査内容の充実**

お支払いが完了した書類の点検において、点検の範囲や重点チェックポイントを拡大するとともに、担当部門が実施している自己点検の有効性を監査して、監査業務の強化を図ったほか、「お客さま目線」に沿ってルール・事務処理が作成・実施されているかの観点で監査を加味するなど、監査態勢の実効性向上と充実を図りました。 【2007年4月】

以 上