

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8）

当社では、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の実施状況について、定期的に公表しておりますが、前回公表（2011年6月20日）以後の新たな取り組みとこれまでの取り組み状況等について、以下の通りお知らせいたします。

当社は、今後も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（2011年6月20日）以降の主な変更点

- 東日本大震災の発生に伴う対応について（2011年3月～）
 - ①東北3県（岩手、宮城、福島）在住のお客さまには、「震災により被害を受けられた皆さまへの特例措置」を実施することとし、そのご案内等を簡易書留にてお送りしました。
なお、お送りしたお客さまの中で、簡易書留の到着が確認できなかったお客さまには個別にご連絡等を行いました。
 - ②「災害地域生保契約照会制度」や「警察庁データ」等との照合
生命保険協会「災害地域生保契約照会センター」に生命保険契約の有無の照会があったお客さま全件について当社契約有無の確認を行っております。また、警察庁のお亡くなりになられた方の情報も同様に当社契約と照合する等し、該当のお客さまが万一居られた際に速やかにお支払いのご案内ができるよう努めています。
 - ③保険金等支払の対象となったお客様への対応について
東日本大震災によりお支払の対象となられたお客さまについては、速やかにご案内を行い、お支払できるよう努めています。
- お客さま向けのご案内文書の見直し（2011年9月）
2010年1月から、保険金等をお支払したお客さま向けに実施しているアンケート等から得られたお客さまの声をもとに、お客さま向けのご案内文書を一部改定いたしました。
※2010年度のアンケート結果は、当社ホームページ (<http://div.co.jp/cms/info/1105304108.html>) に掲載しています。
- 約款文言のわかりやすさの向上（2011年10月）
よりわかりやすい商品とするために、約款の見直し（平明化・明確化）を行いました。

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】

- ・当社ホームページの「よくあるご質問」の中に、追加支払が発生したガン診断給付金に関する事例を追加しました。支払事由の到来により、複数回の支払が可能であることを掲載いたしました。

【2010年3月】

- ・「保険金等のお支払時」に行っているアンケートの結果について、2010年度の内容を当社ホームページに掲載いたしました。

【2011年5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時まで延長時間とともに、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】

⑤英文入院証明書を改定し、お客さまにもわかりやすいように、入院証明書の記載内容のうち、重要な項目表示に和訳も加えました。【2010年9月】

⑥保険金・給付金請求書の改定を行い、2010年7月よりゆうちょ銀行へのお支払いも

可能となり、振込先を記載しやすいよう改定いたしました。併せて記載例も改定することによりわかりやすく見直いたしました。【2010年11月】

- ⑦保険金等のご請求に関する各種ご案内文書について、アンケート等で寄せられた「お客様の声」をもとに、「記載例」「チラシ」「ご案内文書」等を改定いたしました。【2011年9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、2011年10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

- ①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お客さまへ支払事由を明確にお伝えするために、チェックシートの内容の見直しを実施し、タイムリーなご案内を実践していくよう体制を強化していきます。

【2010年4月】

(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「検証部門」が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保険金等お支払案件の検証部門とモニタリング部門の見直しを行い、牽制機能の強化と質の向上を図りました。【2011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、「請求ご案内チラシ」をお送りするようにしました。

【2009年7月】

⑤支払時にお客さまにお送りしている「請求ご案内チラシ」にガン診断給付金に関して2回目以降の支払の対象となる場合を追加いたしました。

【2010年3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】

④手術給付金の支払い倍率に関して、適時・的確な支払を実践するために、手術ナビゲーションシステムを導入いたしました。

【2010年3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」取得することを必須としています。

(8) 「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

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。 【2010年1月】

(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さまにはお詫びと追加お支払を実施いたしました。(※1)

(※1) 2010年3月に全件支払完了しました。

【2010年3月】

3. お客さま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苦情を含むお客さま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お客さまの声を、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、「お客さまの声」の内容精査や分析の取り組みを強化しました。

※VOC = voice of customers (お客さまの声) 【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さま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を監査に加味するなど、監査態勢の実効性向上と充実を図りました。【2007年4月】

6. 東日本大震災の発生に伴う対応について (2011年3月～)

- (1) 「震災により被害を受けられた皆さまへの特例措置」を実施することとし、当社Webサイトに内容を掲載するとともに、当社 twitter 公式アカウントにもお知らせしました。

併せて、東北3県（岩手、宮城、福島）在住のお客さまには、上記「特例措置」のご案内等を簡易書留でも行っています。

- (2) 「災害地域生保契約照会制度」や「警察庁データ」等との照合

生命保険協会「災害地域生保契約照会センター」に生命保険契約の有無の照会があったお客さま全件について当社契約有無の確認を行っております。また、警察庁のお亡くなりになられた方の情報も同様に当社契約と照合する等し、該当のお客さまが万一居られた際に速やかにお支払いのご案内ができるよう努めています。

- (3) 上記(1)でお送りした、東北3県(岩手・宮城・福島)在住のお客さまあての簡易書留の受領が確認できないお客さまについては、ご連絡先等の変更がないか個別確認を行ってまいりました。
- その結果、2011年9月末までに、3県全てのお客さまのご確認をさせていただきました。
- (4) 震災の影響により、保険金等の支払事由に該当されたお客さまについては、速やかに必要書類等をご説明し、迅速な支払に努めています。なお、必要書類・手続きにつきましては、今回の震災対応のために定められた生命保険協会ガイドラインに沿った対応を行っています。

以 上