

保険金支払等に係る業務改善取組みについて

当社は「お客さまへの品質向上」を目指し、信頼回復を果たすべく下記の様々な業務改善に取り組んでいます。今後、定期的にその進捗状況などを公表してまいりますので、ご高覧いただきますようお願いいたします。

記

1. 品質向上委員会の設置

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた一層の取組みを強化するため、横断的組織として当社社長を委員長とする「品質向上委員会」を設置しました。お客さま目線でのサービス向上策を図ります。

2. 支払管理態勢の強化

①支払管理グループの設置

保険金支払部門内で複数人チェックをしてきましたが、相互牽制機能の強化を目的として支払管理グループを設置し、支払査定部署が査定した全事案の事後検証を実施する態勢としました。平成20年4月には、同グループをコンプライアンス部に移管することで、独立性を高めています。

②不払審査委員会の設置

取締役会の諮問機関として「不払審査委員会」を設置し、不払査定事案の「査定判断の適切性」を審査しています。社外弁護士、社外医師および有識者など、当社の外部の方にも同委員会委員に参加していただいております。

③名寄せによる複数契約の確認

特約種類や既払状況に応じた、自動的に支払給付金を算定できるシステムを稼働しました。平成21年度中に、より高精度なシステムの導入を予定しています。

④「保険金等請求案内」「診断書」「死亡証明書」の改良

保険金の支払通知書について、給付種類ごとに明示することとし、請求書類の案内時に添付する説明文と併せて請求者自身でも支払内容を確認することを可能としました。

また、請求書類の記入例をより分かり易いものに改良しています。

お客さま等に請求を案内する際に、医師への要請文書を同封し、手術欄の正確な記載をお願いしています。

合わせて平成19年6月からは、保険金請求時の死亡証明書に、死亡に至るまでの「入院期間」や「手術」の記載欄等の見直しを行いました。

⑤支払担当者の教育強化

支払担当者の教育体制については、経験の浅い担当者、査定実務者になどに分けて最新の医療知識、事例研究を中心に研修を行い質の向上を図っています。

また、生命保険協会の「生命保険支払専門士試験制度」を教育カリキュラムに取り入れ人材育成を強化していきます。

⑥失効返戻金に関する取組み

保険契約の失効により、復活権のなくなったお客さまに対するご案内回数を3～4回に増やしました。また、失効返戻金の支払いに際しては、保険料振替口座への振込みまたは振替払出証書を活用する等の柔軟な方法にて、自動的に支払うこととしています。

3. お客さまへの情報提供

①総合通知の改良

加入内容と支払われる保険金等についてより分かり易い説明内容に改良しました。

また、住所変更等の書類を添付し、住所不明契約の減少を図るとともに、お客さまサービスセンター（コールセンター）への電話により、簡単に住所変更できることも案内しています。

②ホームページ

お客さまご自身で保険金等の請求可否が判断できる「チェックシート」を掲載する予定です。なお、生命保険文化センター「保険金・給付金の請求から受取までの手引き」への案内を既に行っています。

「保険金等を支払う場合、支払わない場合の具体例」を掲載しました。

また、平成20年7月には、平易な保険説明の一環として「ご契約のしおり・約款」「重要事項説明書（注意喚起情報）」「約款記載内容の具体的な説明」の掲載を開始しました。順次、掲載商品数を増やしていきます。

4. お客さまからの苦情への対応

①苦情への対応

募集文書等に「フリーダイヤル」を明記し、お客さまサービスセンター（コールセンター）の活用をご案内しています。収集された苦情については、「苦情管理システム」によりデータベース化され、分析・対応に活用します。

個々の苦情については新たに構築した「苦情対応委員会」にて、発生原因分析、再発防止策および事務スキームの改善等につき検討を行っています。

②「お客さまの声受付票」を代理店に配置

お客さまからの声を広く集めるために、新たに「お客さまの声受付票」を代理店に配布する予定です。

5. 内部監査態勢の強化

十分な専門性を有する監査要員の増強を図るため、査定経験者、経理経験者を増員しています。また、その専門性を高めるため、外部研修の参加や部内の勉強会を定期的の実施しています。

6. 募集管理態勢の強化

①お客さまへの契約内容の確認

募集時説明の事後的検証として、成立後確認については、従来の面談によるサンプリ

ング調査に加え、電話調査を行っています。

②扱者への教育

取扱代理店に対する研修方法について、パソコンやビデオ等の活用を取り入れました。

7. 経営管理態勢（ガバナンス）の強化

平成19年度第4四半期より、保険金支払チェック部門が事後検証にて判明した請求案内漏れ等については、発生原因、再発防止策を明確にしたうえで、取締役会等に報告しています。

その他にも、「苦情」「監査結果」「不祥事故」「コンプライアンスに関する事項」等の重要な事項について、取締役会等に随時、報告することとしています。取締役会等は状況を把握するとともに、必要に応じて対応しています。

8. 商品開発に関する取組み

①「指定代理請求人特約」の取扱開始

被保険者が請求の意思表示ができない場合等に対応するため、あらかじめご指定いただいた指定代理請求人の方が代理で保険金・給付金等をご請求できる「指定代理請求人特約」の取扱を開始し、お客さまの利便性向上を図りました。

②商品内容の平明化

入院関係特約を医療保険に集約し、保障内容をシンプルに、より判り易いものとし、商品内容の平明化を図ります。

以 上

【本件に関するお客さまからのお問い合わせ窓口】

お 問 合 せ 先 : お客さまサービスセンター

フ リ ー ダ イ ヤ ル : 0 1 2 0 - 2 1 1 - 9 0 1

受 付 時 間 : 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 (土、日、祝日、年末年始を除く)