

# 適切に保険金等のお支払いを行うための取組み

当社は保険金および給付金等（以下、「保険金等」といいます）のお支払いが、生命保険事業における基本的かつ最も重要な機能であるという認識のもと、保険金等のお支払いを適切に行うために以下の取組みを実施しています。

## 保険金等支払管理態勢の整備

当社は、「保険金等支払管理方針」において、迅速かつ適切な保険金等支払管理態勢の構築に向けた基本姿勢や態勢整備に関する基本的な考え方を規定し、これに基づき支払管理態勢を整備しています。

### 「保険金等支払管理方針」の概要

#### 1. 基本姿勢

保険金等の支払いの仕組みや支払可否について、保険契約者等に理解を得られるよう真摯かつわかりやすく説明するとともに、公平性・健全性に留意し、迅速かつ適切に支払業務を遂行する。

#### 2. 支払管理態勢整備の基本的な考え方

- (1) 保険契約者等の保護に十分留意したものとなっているかの観点を最も上位の価値観とする。
- (2) 契約加入時から支払期日到来時およびその後の請求可能期間中の各段階で十分に説明する。
- (3) 適時・適切な支払いが行われる実効的な態勢や適切な監視・検証態勢を整備する。
- (4) 業務に精通した人財を確保する観点から計画的な人財育成に努める。

当社は、上記方針に基づき、各種マニュアルの策定、査定業務や支払内容に対する定期的な検証、ならびに支払査定に携わる社員への「生命保険支払専門士」資格の取得義務付けなどを行っています。

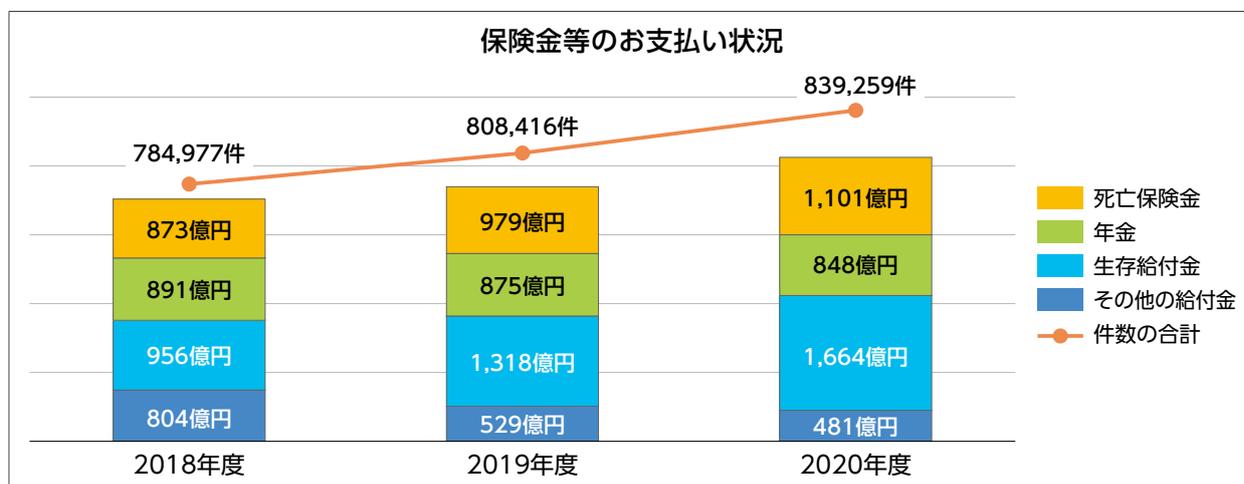
## お客さまからのお申し出に対する態勢

保険金等のお支払い結果について、お客さまから確認のお申し出を受けた際には、そのお支払い内容あるいは判断内容等の確認を行います。

また、上記の確認にあたって高度な法的判断または医学的判断を要するものについては、支払部門だけでなく、法務部門、社内外の弁護士・医師等にも見解を求めたうえで最終判断を行います。

## 保険金等のお支払い状況（2020年度）

2020年度にお支払いした保険金等の金額・件数は以下のとおりとなりました。



※ その他の給付金とは、「年金の一括支払」、「年金原資の一括支払」などのお支払いとなります。また、解約等については含んでおりません。

※ 件数については、お支払い件数単位で算出しています。

## 保険金等の円滑なお支払いに関する取組み

当社は、お客さまが保険金等を円滑・確実にお受取りいただくことを目的として、以下の取組みを行っています。保険金等のお支払い時において、お客さまへお手続きをわかりやすくご案内できるよう、継続的な改善に努めていきます。

### 保険金等のお支払いに関連する主な取組み

- 「新型コロナウイルス感染症」の影響を受けられたお客さまから相談申出があった場合、ご請求手続きに必要な書類を一部省略する等、お客さまの個別事情を勘案した簡易迅速なお取扱いを実施しています。
- 約款・特約条項を改定し、災害死亡保険金の支払対象となる感染症の範囲に「新型コロナウイルス感染症」を追加するお取扱いを実施しました。  
本件については、「ご契約状況のお知らせ」や、死亡保険金請求書類にご案内チラシを同封してお知らせしました。
- 2021年7月より、生存給付金の請求手続きがスマートフォンで実施できるようになりました。お客さまにご請求される際、請求書類へのご記入や書類のご返送などのお手間を省くことにより、お客さまの利便性向上を図っています。

### ご高齢のお客さまに配慮した取組み

- ご契約後にお問い合わせいただいた際の利便性向上、および年金・保険金等を円滑・確実にお受取りいただくことを目的として創設した「ご家族登録サービス」「指定代理請求特約」をお客さまへ積極的にご案内し、ご利用の促進を図っています。

#### ご家族登録サービス

ご契約者さまだけでなく、事前にご登録いただいたご家族さまにも、ご契約者さまと同等の範囲で、保険契約の内容に関する情報開示・提供を行うサービスです。

**2021年3月末時点の登録件数 227,215件**（同時点における保有契約件数 104万件）

#### 指定代理請求特約

年金受取人ご本人が年金支払請求の意思表示をできない場合等に、ご契約者さまによってあらかじめ指定された代理人の方が受取人に代わってお支払を請求できる特約です。

**2021年3月末時点の付加件数 191,803件**（同時点における本特約が付加可能な契約件数 43万件）

- お客さまにご請求の意思があるものの、身体上の理由等により請求書類のご記入が困難な場合、ご家族さま等による請求書類の代筆記入のお取扱いを行っています。また、お手続きに必要な公的書類の取得が困難な場合、当社に委任状をご提出いただくことで、当社が市役所等から公的書類を代行取得するお取扱いを行っています。
- 当社からお送りした請求書類が未返送となっているお客さまには、お電話や書面にてご請求の案内を行う等、ご請求もれを防ぐための取組みを推進しています。