

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。

同方針に基づき、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。

「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。

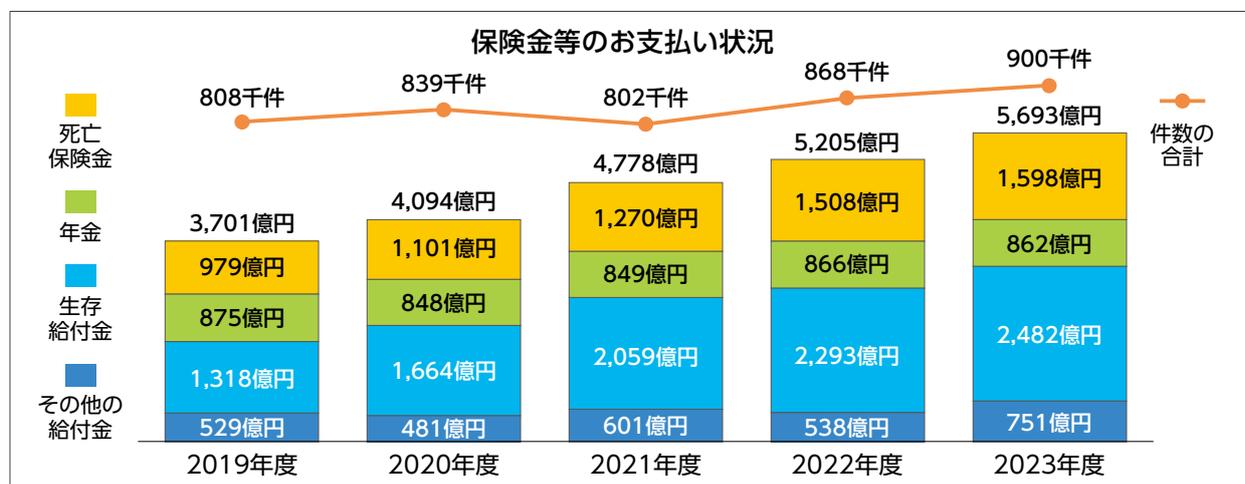
お客さまからのお申し出に対する態勢

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、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

2023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」などのお支払いです。また、解約等は含んでいません。
* 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

お客さまが保険金等を円滑・確実にお受け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

- ◎ 死亡保険金のご請求にあたって、必要書類・用語の説明やお支払いできない場合などのご留意事項をわかりやすくまとめた「死亡保険金・死亡一時金 請求ガイド」を死亡保険金請求書に同封してお送りしています。
- ◎ お客さまへの情報提供として、保険金を「お支払いできる場合」または「お支払いできない場合」の例を当社オフィシャルサイトへ掲載しています。
- ◎ 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ご案内を行う等、ご請求もれを防ぐための取組みを推進しています。
- ◎ 生存給付金のご請求手続きにあたり、スマートフォンを利用してお手続きいただく取扱いを行っています。本人確認書類としてマイナンバーカードをご利用いただくことで、未成年の方が生存給付金受取人となっている契約についても、スマートフォンでご請求いただくことが可能です。
- ◎ ご高齢のお客さまを対象に、保険金等のご請求やご連絡先等の変更の有無を確認する取組み（現況確認）を行っています。2023年度は85歳・90歳・95歳・100歳・105歳・110歳以上のお客さま（ご契約後5年経過している契約に加入いただいている方）を対象に現況確認を実施しました（約1.9万名）。その結果、57名の被保険者死亡を確認し、約4.6億円（基本保険金額合計）の保険金等のお支払いを行いました。

ご高齢のお客さまに配慮した取組み

- ◎ ご契約後にご本人さま以外からのお問い合わせが可能となる「ご家族登録サービス」、年金等を円滑・確実にお受け取りいただくことを目的として創設した「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。

2024年3月末時点の登録件数 303,493件（同時点における保有契約件数113.0万件）

指定代理請求特約

年金受取人ご本人さま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さまに代わってお支払いを請求できる特約です。

2024年3月末時点の付加件数 381,180件（同時点における本特約が付加可能な契約件数59.4万件）

- ◎ ご契約者さま等に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。
- ◎ ご契約者さま等が意思判断能力を喪失しており、回復が見込めない状態にある場合、成年後見制度の利用をご案内していますが、成年後見制度を利用できない事情がある場合には、将来的に保険金等を受け取る可能性がある方（保険金受取人・年金受取人等）による代行請求手続きのお取扱いを行っています。