

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取組み状況について（その7）

当社は、平成23年2月16日に、保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組み及びその成果等について第6回報告させていただきましたが、平成23年7月末日現在における取組み状況についてあらためて下記の通りご報告させていただきます。

保険金等の適時、適切な支払いは、保険会社の基本的かつもっとも重要な責務であるとの認識を持って、このような業務改善に向けた取組みを今後も継続するとともに、その進捗状況を定期的にお客さまへご報告することにより、お客さま満足度の向上に努め、更なる信頼回復につなげてまいりたいと考えております。

記

1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

| 項目 | 内容 | 時期 |
|----------------------------------|--|-----------|
| 「保険金等の支払いを適切に行うための態勢整備に関する方針」の制定 | 取締役会の決議により制定された本方針に従い態勢整備を継続して行っております。 | 平成18年10月～ |
| 保険金等の支払状況に関する経営への報告等 | 経営陣が保険金等支払状況の実態を正確に把握できるように、定例で各種報告を行っております。 | 平成18年10月～ |
| 内部監査の実施 | 保険金等支払管理態勢に特化した内部監査を行っております。 | 平成19年2月～ |
| 監査役による重点監査の実施 | 保険金等支払管理態勢を重点監査項目の一つとして監査を実施しております。 | 平成19年3月～ |
| 保険金等支払管理態勢を強化するための組織等の変更 | 保険金支払業務に特化した保険金グループを契約サービス部に設置しましたが、引続き陣容の強化等を行っております。 | 平成19年4月～ |

2. 保険金等支払管理業務運営の改善

| 項目 | 内容 | 時期 |
|------------------|---|-----------|
| 担当社員の研修の充実 | 研修を定期的実施し、支払担当者のレベル向上を図っております。 | 平成18年1月～ |
| 保険金等支払運営マニュアルの改定 | お客さまの視点に立った支払運営の見直しを行いました。 | 平成18年9月～ |
| 事実確認調査の充実 | 適正・適切なお支払いを目指し、十分な事実確認調査を実施しております。 | 平成18年9月～ |
| 医長の雇用 | 医学的な見地からの査定評価をさらに充実させております。 | 平成19年8月～ |
| 生命保険支払専門士 | 保険金等支払査定に携わる社員に対して、生命保険協会が実施する「生命保険支払専門士試験」の受験を義務付けております。 | 平成19年10月～ |
| 支払管理チェック体制の充実 | 保険金等の支払内容の事後検証をさらに強化しております。 | 平成20年4月～ |
| 保険金等支払査定基準書の改定 | 支払事例等を基に内容の見直しを行い、充実を図りました。 | 平成22年10月～ |
| 保険金等支払システムの刷新 | 遺族年金の支払機能を更にシステム化し、支払業務の品質向上を図りました。 | 平成23年7月～ |

3. お客さまへの説明態勢の充実

| 項目 | 内容 | 時期 |
|---------------|---|-----------|
| お客さまの声の収集の強化 | お客さまからのお申し出を積極的に収集・分析しております。 | 平成18年4月～ |
| お客さま宛て情報提供の充実 | ホームページ上で、お支払いに係るご照会方法等をご案内しております。 | 平成19年6月～ |
| | 介護保障が付保されている商品の周知をより一層徹底するために、死亡保険金のお支払い完了通知のご送付時に介護保障に関する文書を同封して送付することとしております。 | 平成20年10月～ |
| | 請求勧奨のご案内を行うにあたり、請求書一式を再送する等の取り組みを継続しております。 | 平成20年11月～ |
| | ホームページ上で、保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳をお知らせすることいたしました。 | 平成21年6月～ |

| | | |
|--------------------------------|---|-----------|
| お客様の利便性向上策 | 死亡診断書のご提出を原本ではなく写しでも可能とするようにいたしました。 | 平成21年3月～ |
| | お支払い事由に該当しない等の理由で要介護一時金・要介護時解約控除免除金のお支払対象とならなかった場合には、ご提出いただいた診断書の取得費用相当額をお支払いする取り組みを開始いたしました。 | 平成22年1月～ |
| | 要介護一時金の請求手続きにおいて保険証券のご提出を不要といたしました。 | 平成22年9月～ |
| 保険金等の請求書類 ならびにご案内資料 等の改訂 | お客様にご記入いただきやすいように保険金等の請求書類を改訂し、さらに保険金等の請求についてのご理解を促進するための請求手続きのご案内を改訂いたしました。 | 平成21年7月～ |
| | ご請求にあたっての注意事項、税務についてのご案内等を、わかりやすくまとめたしおりを、保険金等の請求書類のご送付時に同封してご送付することにいたしました。 | 平成21年7月～ |
| | お客様にご記入いただきやすいように要介護一時金等の請求書類を改訂し、さらに要介護一時金請求についてのご理解を促進するために請求手続きのご案内を改訂いたしました。 | 平成21年7月～ |
| | お客様にご記入いただきやすいように保険金等の請求書類を一部カラー化し、ご記入頂く箇所をより分かりやすくいたしました。 | 平成22年4月～ |
| | 記入事項等のメッセージを貼付して送付することといたしました。また、請求書の発送後に一部のお客様へ当社からご連絡をさせていただき、記入方法等のご説明を行っております。 | 平成22年11月～ |
| | お客様にご記入いただきやすいように請求書類の文字を大きくするなど、デザインを変更いたしました。 | 平成23年4月～ |

4. お客様の視点に立った商品開発の推進

| 項目 | 内容 | 時期 |
|----------------------|------------------------------------|----------|
| 商品開発部門と支払管理部門との連携の強化 | 商品開発手続規程の全面改定を行い、両部門の連携を規定化いたしました。 | 平成20年2月～ |
| 約款の平明化、簡素化への取組み | お客様にさらにご理解いただきやすい約款の作成を心がけております。 | 平成20年4月～ |

以上