

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2)

当社は、平成20年8月8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報告させていただきましたが、その後の取組み状況について下記の通り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

I. 前回の報告から継続して取り組んでいる事項

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

- ① 「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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。

(2) 保険金等支払管理業務運営の改善

- ① 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ないました。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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います。
- ⑤ 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。

(3) お客さまへの説明態勢の充実

- ① 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。
- ② 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。

(4) お客さまの視点に立った商品開発の推進

- ① 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しました。
- ② 約款の平明化、簡素化への取り組み
お客さま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。

II. 今回新たに取り組んだ事項

- ① 保障内容の再通知
介護保障が付保されている商品の死亡保険金のご請求時に、死亡診断書等から、被保険者様の要介護状態が推測される場合は、積極的に要介護一時金のご請求勧奨を行っております。今後さらに、介護保障が付保されていることの周知をより一層徹底するための方策として、保険金の支払完了通知をご送付する際に、当該契約には介護保障が付保されており、あらためて保障内容をご確認していただきたい旨の文書を同封して送付することといたしました。(平成20年10月1日より実施)

- ② 保険金等の請求書ならびにご案内の改訂
お客さまにご記入いただきやすいように保険金請求書を改訂し、さらに保険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す。

- ③ 保険金等ご請求時の診断書の取扱いの改定
保険金等ご請求時の利便性向上に向け、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す。(平成21年3月予定)

- ④ お客さまへの請求勧奨
保険金等のご請求をいただけないまま長期間が経過しているお客さま宛に、ご請求勧奨のご案内を継続的に行っております。

以 上