

保険金・給付金の適切な支払いに向けて

お客さまにもれなくご請求いただくために情報提供の充実を図るとともに、ご請求の申出を受けた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、当社が責任を持ってご案内する態勢の整備を図っています。

もれなくご請求申出をいただくための情報提供の充実

「保険金などをめれなくご請求いただくために」のご提供 情報提供のより一層の充実を図るため、平成20年5月よりお客さまのご加入時に、ご契約内容ごとのお支払事由を分かりやすく一覧にまとめた「保険金などをめれなくご請求いただくために」を保険証券と併せて郵送しています。

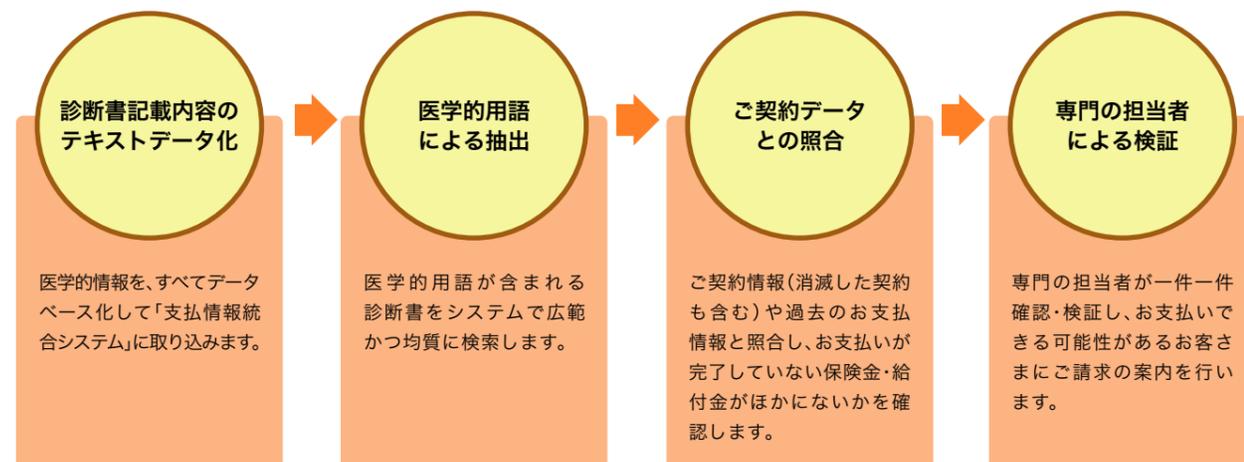
「給付金お支払明細」の改訂 従来は三つ折ハガキであった「給付金お支払明細」を、平成20年4月より封書(A3判)とし「入院期間およびお支払日額」、「着金日」、「診断書に記載されている入院・手術のうちお支払いの対象としないものに関する説明」等を掲載しています。お支払内容に関する説明を充実するとともに、ご請求がお済みでない保険金・給付金がないかどうかについてお客さまにもれなくご請求いただくための注意喚起を図っています。

「保険金・給付金専用コールセンター」の設置 平成20年1月に、保険金・給付金をお支払いしたお客さまからのお支払内容等に関するお問合せに、専門の担当者がお答えする保険金・給付金専用コールセンターを新設しました。平成20年度中に全国でご活用いただけるよう、順次拡大を図っています。

責任を持ってめれなくお支払いする態勢の整備

「支払情報統合システム」の構築 平成19年4月に「支払情報統合システム」を構築し、継続的に高いレベルでの請求のご案内を実施しています。このシステムは、ご提出いただいた診断書等のすべての情報をデータベース化し、診断書等に記載の医学的情報から、支払事由に関連のある医学的用語(同義語を含め約19,000語)を用いて広範かつ均質に検索し、お客さまが加入されているすべてのご契約(消滅した契約を含む)に関する情報とシステム的に照合することで、お支払いできる可能性のある事案を抽出するものです。

【「支払情報統合システム」の流れ】



お申出内容の的確な把握 ご請求のお申出をいただいた保険金・給付金以外に、追加でお支払いできる可能性がある保険金・給付金を幅広くご案内するために、請求申出の受付時に病名や障がい状態などを確認させていただくこととしています。さらに、平成20年4月より、ご加入いただいているすべてのご契約について特約等の内容をシステムでチェックして、ご契約内容に応じた確認事項を自動的に出力することで、ご案内に必要な項目をもれなくお届ける体制としました。

お支払い時のチェック体制の強化 お支払いの内容については、従来から複数の担当者が確認していました。さらに平成20年9月より複数の担当者がお支払情報の入力を行い、その結果をシステムにより付け合わせして不一致が発生したものをさらに別の担当者がチェックする「エントリ・ベリファイ方式」を導入し、チェック体制のさらなる強化を図りました。

the Voice

保険金部 清水 友紀子 笠間 美紀 長谷 有身子 (写真左より)

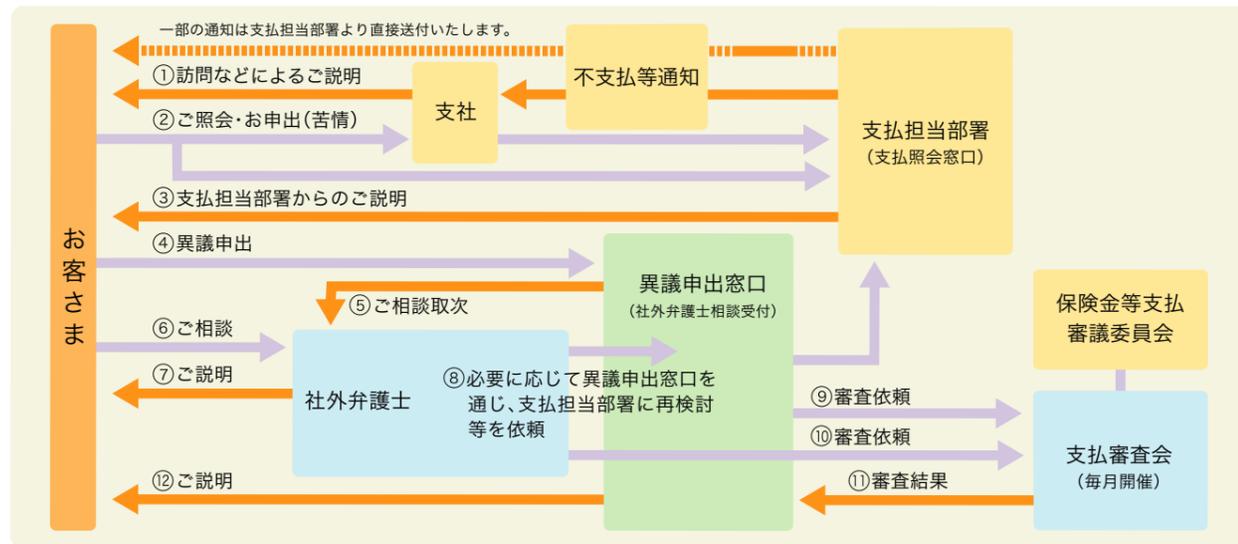
保険金・給付金のご請求をいただいた一件一件につき、いただいた診断書等とご契約内容を確認し「正しいお支払いができていないか」「追加で案内のできるご請求はないか」を点検する業務を担当しています。すべてのお客さまに確実に対応できるよう、さまざまなケースを想定して日々の点検業務を行っています。保険金・給付金のご請求は1日に約2,000件あり、その点検には商品知識だけでなく、医学知識も必要となります。多くの項目を一つひとつ正確に点検する業務はとても大変ですが、万が一のために当社の保険にご加入いただいているお客さまに、自分たちの仕事がお役に立っているという実感が、やりがいとなっています。

お客さまがご請求しやすい仕組みとサービス

「治療内容報告書」の取扱可能範囲の拡大 診断書を取得しなくても、お手元の領収書・手術同意書等と簡単な報告書で入院給付金・手術給付金をご請求いただける「治療内容報告書」の取扱可能範囲を、従来の「入院日数14日以内」から「20日以内」に拡大しました。お客さまに、より簡単で便利にご請求いただくための取組みの一環として、平成20年3月から実施しています。

お支払いできなかった場合の「診断書取得費用相当額」の負担 お客さまが所定の診断書を取得されご請求いただいたにもかかわらず、保険金・給付金のお支払いの対象とならなかった場合、「診断書取得費用相当額」として一律5,000円をお支払いしています。経済的ご負担を軽減することでご請求しやすい環境を作るため、生命保険業界で初めての試みとして、平成19年4月より開始しました。

「お支払いできない場合」のご説明体制を整えています



お支払いできない場合のご説明およびご相談等の流れ

- ① 支社等の担当者がお客さまにお支払いできない理由をご説明いたします。
- ② ご不明な点があれば支社等の担当者へご照会・お申出ください。また、支払担当部署の担当者にお支払いできない理由を直接ご照会いただける「支払照会窓口」も設置しています。
- ③ 「支払照会窓口」では、支払担当部署の担当者が、より分かりやすく丁寧にご説明いたします。
- ④ 「支払照会窓口」の説明で、ご納得いただけない場合にお申出いただける「異議申出窓口」を設置し、お客さまのご相談を承ります。
- ⑤ 「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により、社外弁護士への相談をお取次ぎいたします。
- ⑥ 社外弁護士へご相談ください。
- ⑦ 社外弁護士がお客さまのご相談内容を検討し、中立・公正な立場でご説明いたします。
- ⑧ 社外弁護士が再審査を必要と判断した場合、「異議申出窓口」を通じて支払担当部署に再検討を依頼します。
- ⑨ 「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により、「支払審査会」での審査を依頼します。
- ⑩ また、社外弁護士へのご相談の結果、支払審査会での審査が必要と判断された場合にも、お客さまのご希望により審査を依頼します。
- ⑪ 「支払審査会」では社外の専門家が協議し審査を行い、審査結果を異議申出窓口へ通知します。
- ⑫ 審査結果については「異議申出窓口」を通じ、お客さまにご説明いたします。

「支払照会窓口」の設置

保険金・給付金をお支払いできない場合、より分かりやすく丁寧なご説明を行うため、支払担当部署の担当者に直接ご照会いただける「支払照会窓口」を設置しています。

(支払照会窓口ご利用件数:平成19年度 230件/平成20年度上半期 114件)

「異議申出窓口」の設置

支払担当部署からの説明ではご納得いただけない場合にお申出をいただける「異議申出窓口」を設置し、支払担当部署以外の専門の担当者が、お客さまのご相談を承ります。

(異議申出窓口ご利用件数:平成19年度 167件/平成20年度上半期 84件)

「社外弁護士」へのご相談

「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により当社と顧問契約を締結していない「社外弁護士」へのご相談(無料)の取次ぎも行っていきます。窓口は全国5ヶ所(東京・大阪・名古屋・札幌・福岡)にあります。遠方のお客さまも最寄りの当社支社(※)からテレビ電話でご相談いただけます。

(社外弁護士相談ご利用件数:平成19年度 13件/平成20年度上半期 7件)

(※)全国43の支社に設置しています。

「支払審査会」の設置

「異議申出窓口」で受付けたお申出は、ご希望により「支払審査会」での客観的・中立的な視点の審査をご請求いただけます。同審査会は、審査の客観性を確保するため社外の専門家(弁護士・医師・消費者問題の専門家)のみで構成しています。

(支払審査会ご利用件数:平成19年度 9件/平成20年度上半期 5件)

「保険金等支払審議委員会」の設置

社外の有識者から保険金・給付金のお支払いへの助言を得ることで支払管理態勢の客観性、透明性を高めるため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)と当社関連部門の委員5名から構成され、お支払状況、苦情の発生状況、支払査定基準の妥当性等について確認、審議を行っています。平成19年度は、社外の有識者から「通院給付金の請求案内に際して、ご請求の対象となる具体的な期間(何月何日から何月何日までの通院等)についても案内がほしい」、「ご請求にもれがないかを確認いただくためにお渡ししているチェックシートについて、お客さまご自身で確認いただく必要があることを、お客さまがご覧になったときにすぐ分かる工夫がほしい」等、多数の助言をいただき、各種帳票の改訂等を行いました。

保険金・給付金のお支払状況

当社では、死亡や障がい状態、入院などの保障として、平成19年度で年間約62万件、平成20年度上半期では約28万件の保険金・給付金をお支払いしています。ご請求いただくもお支払いできなかった保険金・給付金が、平成19年度は年間18,021件、平成20年度上半期は7,503件でした。その大部分は、入院や手術等が約款で定める支払事由(お支払いする条件)に該当しなかったものです。

【平成19年度・平成20年度上半期 保険金・給付金のお支払状況(個人保険・団体保険・財形保険)】

(単位:件)

	平成19年度			平成20年度上半期		
	死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金		死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金	
お支払件数	622,963	547,608		281,023	244,871	
お支払いできなかった件数	18,021	14,489		7,503	6,031	
詐欺による無効	0	0	0	0	0	0
重大事由による解除	1	1	0	0	0	0
告知義務違反による解除	588	386	202	252	171	81
支払事由非該当	16,890	13,888	3,002	6,956	5,740	1,216
免責事由該当	493	173	320	259	85	174
その他	49	41	8	36	35	1

(注) 1. 上記件数は請求書単位で集計しています。 2. 満期保険金や生存給付金等の保険金・給付金は含みません。

【用語のご説明】

詐欺による無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺による保険契約加入としてご契約を無効とするものです。なお、払い込まれた保険料の払い戻しはありません。
重大事由による解除	保険金等を詐取する目的で事故を起こすなど、保険制度の目的に反するような行為があった場合、保険契約を解除するものです。なお、解除時点の計算に基づいた返還金がある場合、これをお支払いします。
告知義務違反による解除	保険契約の加入に際して、契約者または被保険者の故意または重大な過失により告知すべき重要な事実の告知がなかった場合、保険契約を解除するものです。
支払事由非該当	手術非該当、責任開始期前発病など、約款に規定するお支払いの要件に該当しないものです。
免責事由該当	被保険者の一定期間内の自殺や契約者・被保険者の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合、保険金等のお支払いを行わないものです。