

保険金等の正確かつ公平なお支払い

保険金や給付金のお支払漏れを防ぎ、正確かつ公平にお支払いするとともに、お支払いできない場合のご説明体制を整えています。

品質保証新宣言

第五宣言 保険金・給付金の正確かつ公平なお支払いを実行します。

ご請求のお申し出をいただいた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。

さらに、「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート」の結果や外部有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

ご契約加入時・ご契約期間中

ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「ご契約のしおり一定款・約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをめれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」にご加入の特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」の内容のホームページでの閲覧サービス
- 各種通知への請求勧奨文言の表示

お客さまに請求していただきやすい環境の整備

- お支払いができなかった場合の診断書取得費用相当額（一律5,000円）の当社負担
- 商品ラインアップの見直し・簡素化

ご請求申出受付～請求書類ご案内

お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金等のお支払事由を分かりやすく解説したチラシの新設
- 営業職員の携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 営業職員等からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの設置

お客さまへの確実な請求案内

- 請求書作成時の自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- 当社で受け付けたご請求時のお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供

お客さまへの請求勧奨強化

- 「保険金・給付金等お申出内容確認書」にお客さまご自身が、ご請求可能な保険金・給付金を確認できるチェックシートの機能を付加
- 「通院給付金請求勧奨チラシ」によるご案内

確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「教育・支援グループ」を設置
- 支払業務等の事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を創設

支払査定時・お支払い後

正確な支払査定

- 診断書情報のテキストデータ化による支払査定への活用
- 診断書情報の入力を複数の担当者が行い、その結果を系統的に突合せすることにより、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ベリファイ」方式の導入
- 支払査定を支援するシステムサポート機能の強化
- 団体保険の支払システムのレベルアップ

支払後点検の強化

- お支払い直後の支払内容点検による支払漏れの防止

確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「支払情報統合システム」を活用したお支払い後の請求勧奨
- 入院給付金お支払い後の通院給付金請求勧奨通知の発信
- 「お支払明細」にご請求漏れがないか確認いただく注意喚起メッセージ等の表示

お客さまへの支払内容説明の充実

- 保険金・給付金専用コールセンターの設置

主な取組みの具体例

■ 確実にご請求をいただくための情報提供

「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」の一体化

平成21年10月、ご契約後に郵送していた冊子「保険金などのお支払いについて」を、ご契約時にお渡しする「ご契約のしおり」と一体化し、お支払いできる場合、できない場合の具体的な事例をご契約時に確認いただけるようにしました。



冊子「保険金などのお支払いについて」

■ お客さまへの確実な請求案内

請求申出受付プロセスのレベルアップ

平成21年8月、保険金・給付金をより確実にご案内するために、お客さまからの請求申出受付プロセスを抜本的に改定し、営業職員がお客さまからお伺いした内容を携帯パソコン「eNavit」へ入力する方式に変更しました。

これにより、ご契約内容に応じた項目をスムーズかつ的確にお伺いできるようにするとともに、ご請求に必要な項目をすべて確認できたことを系統的にチェックの上、請求書をお渡ししています。

「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供

平成21年8月、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、従来から提供していたチェックシートをレベルアップして、ご請求の申出受付時に当社がお伺いした内容についてもお客さまにご確認いただけるよう「保険金・給付金等お申出内容確認書」をお渡しするよう改定しました。

■ お支払い後の各種対応の強化

支払後点検の強化

平成21年5月、お支払いから一定期間経過後に行っていた支払内容の検証について、原則、保険金・給付金をお支払いした翌営業日には点検を完了させる体制としました。これにより、お支払いが不足していることが判明した場合には、従来よりも速やかにお客さまにお支払いできるようになりました。

保険金・給付金専用コールセンター・ヘルプデスクの設置

平成20年1月、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い合わせに専門の担当者がお答える保険金・給付金専用コールセンターを設置しました。

また、営業職員が保険金・給付金の各種照会をお客さまからいただいた際に、より正確にご回答するために、営業職員からの照会に対応する保険金ヘルプデスクを同時に設置しています。

社内外から1日あたり約750件の照会を受け付けており、今後もお支払内容に対する説明をさらに充実させていきます。



保険金・給付金専用コールセンター

the Voice

正確で心を込めた対応に努めています

保険金部
西村 佳子
木嶋 直美
土屋 遼子
(写真左より)



保険金・給付金専用コールセンターでは、保険金・給付金をお受け取りいただいたお客さまからのご照会をお受けしています。その多くが入院や手術を受けられて日が浅いお客さまや、かけがえのない方を亡くされたお客さまからのご照会ということで、正確・丁寧はもちろんのこと、心を込めた対応を意識しています。

お支払内容について、詳しい内容をご説明した結果、「よく分かったよ、ありがとう」と言われたときなど、お役に立っていることを実感します。

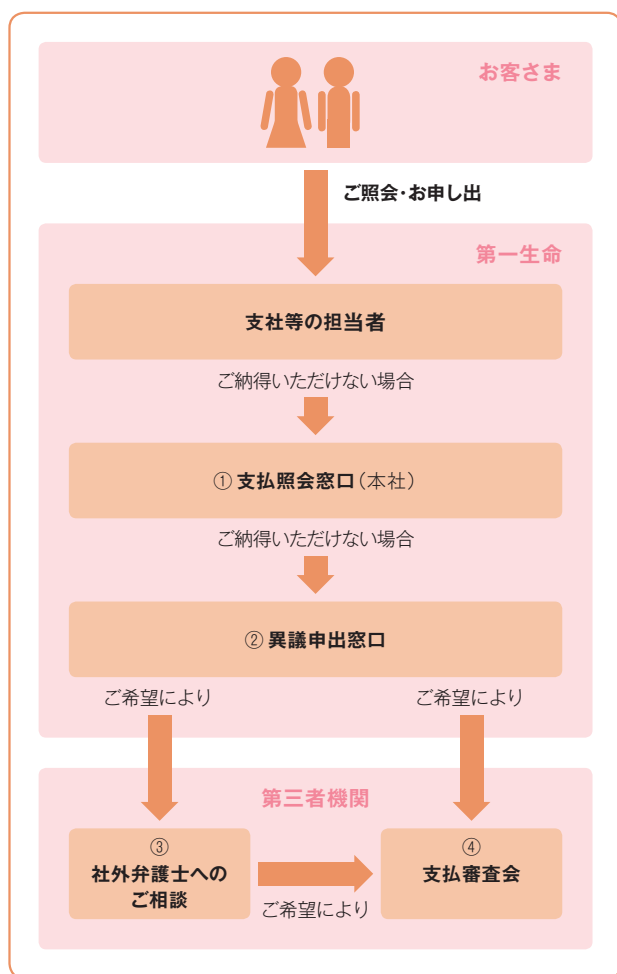
保険金ヘルプデスクでは、お客さまにご請求手続きのご案内をする営業職員へのサポートとして各種お問い合わせに対応しています。

ご請求の段階で、担当営業職員が必要書類や特約のご説明など、お客さまにしっかりしたご案内を差し上げることで、お客さまに「第一生命に入っていて良かった」と思っていただけるよう、日々の取組みを続けていきたいと思ひます。

お支払いできない場合の ご説明体制の整備

お支払事由に該当しない等、何らかの理由により、お客さまに保険金・給付金をお支払いできない場合には、より分かりやすく丁寧に説明を行うことができるよう対応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異議のお申し出の流れ



■ 支払照会窓口(①)

保険金・給付金をお支払いできない場合は、支社等の担当者がその理由をご説明します*。

ご不明な点等があるときには、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。

※ご説明内容を一層ご理解いただけるように、専門知識を有する支払担当部署の担当者がお客さまに直接ご説明する体制の整備を進めています。
(平成21年2月から順次拡大、平成22年度上半期までに全国展開予定)

■ 異議申出窓口(②)

支払照会窓口(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し出いただける「異議申出窓口」を設置しています。「異議申出窓口」では、支払担当部署以外の専門の担当者がご相談を承ります。

■ 社外弁護士へのご相談(③)

第一生命からの説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」(当社と顧問契約を締結していない弁護士)に無料でご相談いただけます。

■ 支払審査会(④)

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただけます。同審査会は、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)のみで構成されています。

各制度のご利用実績

(平成20年度)

支払照会窓口 ①	異議申出窓口 ②	社外弁護士相談 ③	支払審査会 ④
210件	157件	12件	7件

支払管理態勢の 客観性・透明性の確保

■ 保険金等支払審議委員会

支払管理態勢の改善・強化を図るため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。

同委員会は、社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)および当社関連部門の委員から構成され、支払・不払の状況、お申し出(苦情)の発生状況、不払事案等の検証結果等について確認・審議を行っています。

主な確認・審議事項

- 支払・不払の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 不払事案等の検証結果
- お支払いできない場合の対応状況(図①～④)