

# 保険金等の正確かつ公平なお支払い

保険金や給付金の支払漏れを防ぎ、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に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

- 「保障設計書(契約概要)」等の提供
- 「ご契約のしおり一約款」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」にご加入の主契約・特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」のホームページ閲覧サービス
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金等の支払履歴を掲載(2010年度)
- 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を提供
- 生涯設計デザイナー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
- 生涯設計デザイナー等からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの設置
- 保険金・給付金専用コールセンターでの請求申出受付の開始(2010年7月より順次拡大)

#### 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
- ご請求時に当社でお伺いしたお客さま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
- 支払業務等の事務に精通した人財育成制度として「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・ペリファイ」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

## 主な取り組みの具体例

### ■ 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

2009年8月より、生涯設計デザイナーがお客さまからいただいた情報を携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」へ入力する方式に変更しています。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。

また、あわせて保険金・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、ご請求のお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」をお渡ししています。

### ■ 確実にご請求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

2009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」

#### 「生涯設計レポート」に保険金等の支払履歴を掲載

毎年ご契約者に送付している「生涯設計レポート」では、ご加入契約について、契約の内容とともに、主契約・特約ごとの支払事由を掲載しています。

さらに、2010年度に送付する「生涯設計レポート」では「お支払事由一覧」のページにご契約ごとの過去10年分の入院・手術等に関する「保険金・給付金等の支払履歴」を掲載し、過去にお受け取りいただいた保険金・給付金をご確認いただくことができます。

### ■ お支払い後の各種対応の強化

#### お客さまへのご説明体制の充実

保険金・給付金のお支払内容等に関するお問い合わせには、保険金・給付金専用コールセンターで専門の担当者がお答えする体制としています。

また、お支払事由に該当しないなど、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、専門知識を有する本社担当者から直接ご説明する体制としています。

## VOICE

### 保険金部職員の声

#### 正確、迅速なお支払いを心掛けています

以前は保険金コールセンターでお客さまのご照会対応を、現在は保険金・給付金の査定業務を担当しており、正確、迅速なお支払いを心掛けています。知識レベル向上に向け、部内で医師による医学知識研修や事務・査定知識向上研修等を定期的実施しているほか、個人でも医学書等で医学知識を習得するよう努めています。また、受電件数の増える週明けは保険金コールセンターの受電体制を強化しており、私たちもお客さまのご照会等に迅速に対応しています。保険金コールセンターでの経験を活かし、受電業務も査定業務もできるマルチプレーヤーとして、今後もお客さまのご要望を常に意識しながら査定業務に取り組んでいきます。



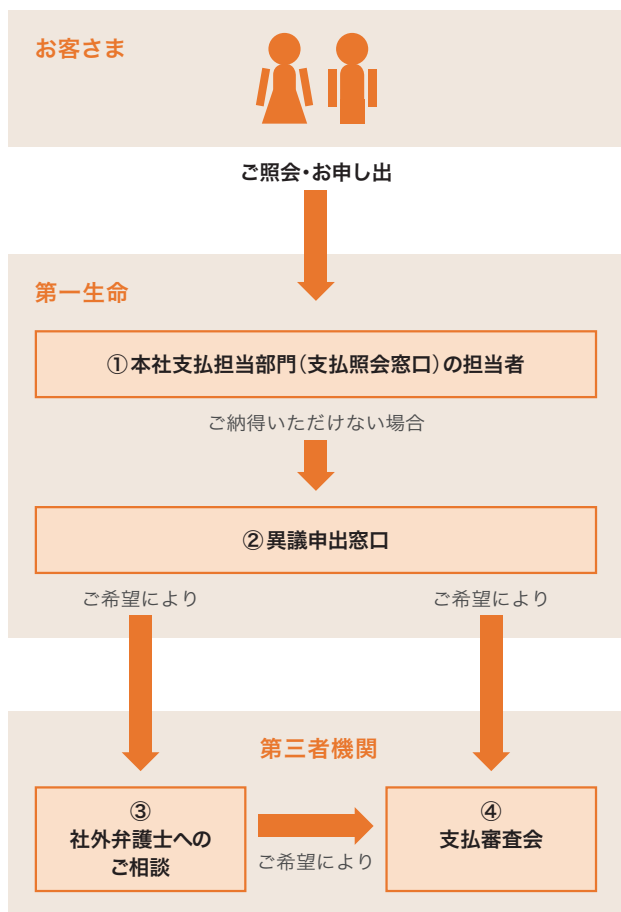
保険金部 吉田衣里、井澤由希(写真左より)

## 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

### ■ 本社支払担当部門(①)

お支払事由に該当しないなど、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ご説明できるよう体制を整えています。説明内容をより一層ご理解いただけるように、専門知識を有する本社支払担当部門(支払照会窓口)の担当者がお客さまに直接ご説明できる体制を2009年2月から順次拡大し、2010年6月に全国展開しました。

お支払いできない場合のご説明およびご相談の流れ(個人保険)



### ■ 異議申出窓口(②)

支払担当部門(支払照会窓口)からの説明ではご納得いただけない場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払担当部門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)

当社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

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2008年度	157件	12件	7件
2009年度	114件	5件	5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・支払事由非該当状況、お申し出(苦情)の発生状況、支払事由非該当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・支払事由非該当の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 支払事由非該当事案等の検証結果
- お支払いできない場合の対応状況(図①～④)