

第四宣言

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。

保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

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るとともに、お客さまアンケートの結果や有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な見直しを実施しています(①)。

① ご契約加入時からお支払い後までの態勢

ご契約加入時・ご契約期間中

ご請求申出受付～請求書類ご案内

支払査定時・お支払い後

<p>ご加入契約内容の十分なお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保障設計書(契約概要)等の提供 ・「ご契約のしおりー約款」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」(新名称:保険金などのご請求手続きとお支払事例)の一体化 ・約款のCD-ROMでの提供 ・保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封 ・約款の平明化 <p>お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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 ・各種通知への請求勧奨文言の表示 <p>お客さまに請求していただきやすい環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>お申出内容の正確な把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの全国展開 ・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 ・「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一例を記載 <p>お客さまへの確実な請求案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・ご請求に必要な書類を分かりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」を提供 <p>お客さまへの請求勧奨強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「保険金・給付金等お申出内容確認書」に、ご請求可能な保険金・給付金をお客さまご自身が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 ・支払品質改善推進室の設置 <p>確実なご案内のための社内教育・指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」を設置 	<p>正確な支払査定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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き合わせることで、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 <p>お支払内容の事後チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お支払直後の支払内容点検による支払漏れの防止 <p>確実かつ丁寧な請求勧奨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「支払情報統合システム」を活用したお支払後の請求勧奨 ・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 <p>お客さまへの支払内容説明の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金・給付金専用コールセンターの設置 ・「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書等の受領日を記載
--	---	--

VOICE

お客さまの立場に立った対応に努めています

保険金コールセンターでは、保険金・給付金に関するご請求申出の受け付け、各種ご照会対応を行っています。震災でご家族を亡くされた方、重い病気と闘っていらっしゃる方など、さまざまな方々からお電話をいただきます。お客さまの状況に合わせ、正確・丁寧で分か

りやすいご説明を心掛けるとともに、医学知識等のお支払いに関するさまざまな知識を習得するよう日々努めています。お客さまに漏れなくご請求いただき、そして「第一生命に入っていて良かった」と思ってもらえるよう、常にお客さまの視点で取り組んでいきます。

保険金部 清水 昌世



正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまへの説明・情報提供の充実

■請求申出受付時の正確・丁寧な案内
より正確で丁寧なご案内ができるよう、第一生命コールセンターに寄せられた「保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせ」については、2010年7月より、保険金・給付金専用コールセンターの担当者が直接対応させていただき取り組みを行っています。(2011年度中に全国展開の予定)

また、所定の要件を満たす場合、診断書の代わりにご使用いただける報告書(治療内容報告書)に、支払対象となる病名の一例を記載しました。さらに、ほかにご提出が必要となる書類を分かりやすく一覧表としてご

提供し、お客さまご自身にご確認いただけるようになりました。

■お支払内容等に関する分かりやすい説明
保険金・給付金のお支払内容や、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等のご照会には、保険金・給付金専用フリーダイヤルに直接お問い合わせいただき、専門の担当者が、分かりやすく丁寧にご説明する体制を整えています。

■定期的な情報提供
毎年ご契約者に送付している「生涯設計レポート」に主契約と各特約ごとのお支払事由を掲載するとともに、2010年度より保険金・給付金等のお支払履歴をご確認いただける

よう紙面のレベルアップを行いました。お客さまからは「生涯設計レポートが請求のきっかけとなった」などの声をいただいています。

お客さまへの丁寧な請求勧奨

■支払品質改善推進室の設置

お客さま保護の観点から、より丁寧にご案内すべき事案等について改めて精査・請求案内を行うため、2010年4月に「支払業務改善推進プロジェクト」を立ち上げました。そして同年5月に同プロジェクトを「支払品質改善推進室」として課に準じた組織とし、社内外の声を踏まえ、レベルアップすべき事案について順次対応を進めています。

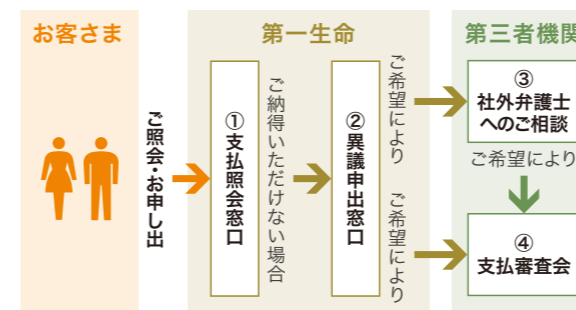
保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

保険金・給付金のお支払いができない場合は、専門知識を有する支払部門の担当者がご説明させていただきます。また、ご不明な点があれば「支

払照会窓口(①)」「(支払部門)にご相談いただけます。なお、「支払照会窓口」のご説明ではご納得いただけない場合には、「異議申出窓口(②)」「(支

払部門とは別の社内の部門)や、「社外弁護士相談制度(③)」あるいは「支払審査会(④)」「(第三者機関)をご利用いただけます(②③④)。

② 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)



③ 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
2009年度	114件	5件	5件
2010年度	203件	10件	3件

④ 保険金・給付金のお支払い状況(2010年度)

	合計	死亡・高度障害・特定疾病等 保険金	入院・手術等 給付金
お支払い件数	937,051件	76,530件	860,521件
お支払いできなかった件数	33,880件	3,008件	30,872件
支払事由非該当	32,598件	2,557件	30,041件
告知義務違反による解除	772件	146件	626件
免責事由該当	509件	304件	205件
その他	1件	1件	0件

※ 満期保険金や生存給付金等は含みません。