

保険金・給付金のお支払いについて

業務改善計画の実施状況についてのご報告

当社は、金融庁より追加的な保険金等のお支払いに関して業務改善命令を受け、2008年8月1日に業務改善計画を提出し、その後、2011年8月までに計6回の実施状況に係る報告を行いました。

当社は、業務改善命令を真摯に受け止め、「お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の役割が果

たされるべき」という認識を全役職員が改めて共有するとともに、お客さまの視点に立ち、改善策の定着とその実効性向上に努めてきました。引き続き、将来にわたってご安心をお届けする会社であり続けるべく、より一層の水準とスピードの向上をもって、お客さま視点で業務改善の取り組みを続けていきます。

〈業務改善計画の実施状況の要旨〉

経営管理(ガバナンス)態勢の改善および強化

■業務改善推進本部の設置および実効性検証体制の充実

当社では全社横断的取組を推進するために立ち上げた業務改善推進本部において、支払部門、支払管理等に係る牽制部門、内部監査部門、社外委員を含む委員会等からの定期的な報告も踏まえ、改善策の実施状況・実効性を検証しつつ、さらなる改善指示を行うことで、継続的な改善のためのPDCAサイクルの強化に取り組んできました。

また、保険金等支払審議委員会を業務改善推進本部の諮問機関とし、社外の視点からも改善策の実効性検証・評価を実施しています。

内部監査態勢等の改善および強化

■業務監査部による業務監査の強化

定期的実施している保険金等支払管理態勢に関する「テーマ業務監査」において、支払業務に精通した支払業務監査室のメンバーを中心に、専門性の高い業務監査を実施しています。この業務監査では、さまざまな視点から相当数の個別事案の実査を行うことで、支払業務の検証をきめ細かく実施しています。

■支払審査室による牽制機能の強化

支払審査室では支払漏れの検証等を通じ、支払部門への牽制を行っています。また、2007年度より「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。2010年度に実施したアンケートでは、「給付金手続に関するお客さまの総合満足度」は95.3%と前年度と比べて1.3ポイント上昇しました。

保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策・強化策の必要な見直しおよび改善

業務改善計画を確実に実施し、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、当社が責任をもってご案内する態勢の整備を図っています。さらに、お客さまアンケートおよび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。

再発防止策・強化策の具体例

■お客さまにご請求いただきやすい仕組みの整備

当社では、2007年4月以降のご請求分より、お客さまからのご請求を幅広く促進し、また、当社からの請求案内を推進するために、支払査定の結果、お支払いできなかった場合について、

診断書の取得費用相当額(一律5,000円)を負担する取り扱いを行っています。この取り組みにおいて、当社が診断書の取得費用相当額を負担した件数は、2011年4月までの累計で約34,000件となっています。

■「支払業務改善推進プロジェクト」の取り組み

当社では、新たな請求漏れの発生を未然防止するために、業務改善計画に基づき、支払管理態勢の整備に注力するとともに、過去にご請求いただいた契約についても検証・対応を進めてきました。

また、各種改善策の進捗や消費者保護に関する取組強化等を契機として、これまでの取り組みをお客さまの立場で改めて振り返り、従来より高い水準の支払サービスを提供するために、2010年4月に保険金部内に「支払業務改善推進プロジェクト」を立ち上げ、請求案内のさらなるレベルアップを進めています。

■商品ラインアップの見直し・簡素化

2011年1月に、お客さまにとっての分かりやすさの向上を図り、医療保障に特化した商品を発売したことに伴い、主契約3商品、新契約時付加を取り扱う特約のうち2商品、中途付加を取り扱う特約のうち4商品の販売を停止しました。