

## 保険金支払等に係る業務改善取組みについて

当社は「お客さまに提供するサービスの品質向上」を目指し、信頼回復を果たすべく下記の様々な業務改善に取り組んでおります。前回(2008年8月)以降の具体的な改善取組について、ご高覧いただきますようお願いいたします。

### 記

#### 1. 品質向上委員会による改善提案

- ・ お客さまの声を広く集めるために、代理店に『お客様の声受付票』を配布しました。(2008.08)
- ・ お客さまにとって分かり易い、使い勝手のいいホームページへ全面改定しました。(2008.11)
- ・ お客さまからの声に応える『お客様訪問活動』を始めます。(2009.02)
- ・ CSR活動の展開

ゴールドリボン運動(詳細は当社ホームページをご覧ください)、カレンダー市(カレンダー寄贈)、エコキャップ運動(ペットボトルキャップの回収・寄贈)、古本ボランティア(古本の収集・現金寄付)

これからも『お客さま目線の取組み』について、商品開発・サービス拡大や CSR など幅広い改善提案を行い、更なるサービス向上に努めます。

#### 2. 支払管理態勢の強化

- 保険金・給付金等支払事案全件の再審査を実施しています。

保険金等支払事案の全件を支払担当以外の専門要員が再審査し、見解の相違・疑義事案の全てを支払担当部門へ差し戻し、再調査を実施しています。

確認期間	要確認件数	確認済件数		確認中の件数
		追加支払あり	追加支払なし	
第1四半期合計	12件	3件	8件	1件
第2四半期合計	23件	0件	21件	2件
第3四半期合計	56件	0件	7件	49件
年始累計件数	91件	3件	36件	52件

- 上記再調査の内訳(第3四半期)

要確認内容	10月検証分	11月検証分	12月検証分	合計
支払漏れ事案か確認要	0件	1件	1件	2件
手術倍率に齟齬があるか確認要	1件	1件	0件	2件
請求勸奨が必要な事案か確認要	3件	6件	6件	15件
苦情報告が必要な事案か確認要 3	0件	0件	2件	2件
不祥事故疑義報告が必要か確認要	0件	2件	0件	2件
過払い事案か要確認	0件	1件	0件	1件
遅延利息15日以上理由を確認要	1件	6件	0件	7件
その他事務処理の不適か確認要	10件	8件	7件	25件
第3四半期確認要事項合計	15件	25件	16件	56件

■ 支払対象外とした事案の再検証を実施しています。

【不払審査委員会】・・・2ヶ月毎に、大学教授、弁護士、医師など、社外の有識者を加え、活発な議論を行っており、様々な業務の改善についても意見交換を実施しています。

2008年度	審査事案数	再調査件数	確認事案数
第1回	8	0	8
第2回	6	0	6
第3回	18	1	17
第4回	17	2	15
第5回	12	1	11
合計	61	4	57

### ① 支払担当者の教育強化

支払担当者の教育体制については、経験の浅い担当者、査定実務者などに分けて最新の医療知識、事例研究を中心に研修を行い質の向上を図っています。

また、生命保険協会の「生命保険支払専門士試験制度」を教育カリキュラムに取り入れ人材育成を強化していきます。

### ② 失効返戻金に関する取組み

保険契約の失効にともなう返戻金請求のご案内は、失効通知を含めて3～4回実施しています。また、2008年3月より、復活可能期間を経過した後も、ご請求のないお客さまには、保険料振替口座への振込みまたは振替払出証書の送付により、自動的にお支払いしています。

また、失効・解約等書類の本社到着日の管理、入力チェックを強化して、返戻金や遅延利息等の適正支払いに向け、専任担当者を配置して検証しています。

### ③ 「支払チェックシート」の改良

保険金・給付金に関する「支払チェックシート」について、診断書上の経過欄や既往症欄等の見落としやすい項目や請求勧奨に関するチェックポイントを追加した内容に改良することにより、支払漏れチェックを強化しています。

## 3. お客さまへの情報提供

### ① 総合通知の改良

加入内容と支払われる保険金等について、より分かりやすい説明内容に改良しました。

また、住所変更等の書類を添付し、住所不明契約の減少を図るとともに、お客様サービスセンター(コールセンター)への電話により、簡単に住所変更できることも案内しています。

### ② ホームページの充実

2008年11月に全面リニューアルを行い、保険金の請求から受取りまでを説明する「保険金請求ガイド」「保険金等をお支払いする場合、お支払いできない場合の代表例」を掲載いたしました。

合わせて、お客さまご自身で保険金等の請求可否が判断できる「マイチェックシート」を掲載いたしました。

#### 4. お客さまからの苦情への対応

##### ① 苦情への対応

募集文書等に「フリーダイヤル」を明記し、お客様サービスセンター(コールセンター)の活用をご案内しています。収集された苦情については、「苦情管理システム」によりデータベース化され、分析・対応に活用します。

ホームページ上に従来の「保険のご相談ご意見ご要望」ページから新たに「苦情受付」ページを独立させ、お客さまの声をより集約できるようにしました。

また、個々の苦情については毎月1回「苦情対応委員会」を開催し、発生原因分析、再発防止策および事務スキームの改善等につき検討を行っています。

#### 5. 募集管理態勢の強化

##### ① お客さまへの契約内容の確認

募集時説明の事後的検証として、成立後確認については、従来の面談によるサンプリング調査に加え、電話調査を行っています。

##### ② 失効・解約契約のお客さまへの聞き取り調査

契約後一年以内の失効・解約契約について、お客さまに直接ご加入動機および失効・解約の理由をお聞きして、不適切な募集行為がなかったかを調査し、適正募集に向けた更なる対応強化を図っています。

お 問 合 せ 先 : お客様サービスセンター フリーダイヤル : 0120-211-901 受 付 時 間 : 9:00~17:00 (土、日、祝日、年末年始を除く)
--

【本件に関するお客さまからのお問い合わせ窓口】