

保険金等を適切にお支払いするための態勢強化に向けた取組状況について

| 項目 | 概要 | 完了日 |
|-----------------------------|--|--------------------------------------|
| I. 請求案内業務の強化 | | 実施時期 |
| 1. お客さまへの情報提供の充実 | | |
| (1) ご加入時の情報提供の充実 | | |
| ① 「重要事項説明書（注意喚起情報）」の改訂 | ご契約前にお渡しする「重要事項説明書（注意喚起情報）」に保険金・給付金などのお支払いに関する手続き等の留意事項を掲載し、請求漏れの防止を図りました。 | |
| ② 「ご契約のしおり・約款」の記載内容の充実 | 「ご契約のしおり・約款」に、「保険金等をお支払する場合」「保険金等をお支払できない場合」の具体的事例を掲載しました。 | 【平成20年4月～】 |
| ③ 冊子「お客さまサポートガイド」の作成 | 証券の見方・保険金等の解説・保険金等の請求方法等を記載した冊子「お客さまサポートガイド」を作成し、保険証券の交付時に同封しています。冊子は、社外の専門家で構成する支払審査会での意見を参考に作成しましたが、今後もお客さまへのアンケートのご意見を参考に、内容の充実を図ってまいります。 平成22年5月には終身がん保険を追加し、平成24年1月には傷病一時給付金・先進医療給付金の説明を追加し、内容の充実を図りました。 | 【平成20年5月～】 平成22年5月改定 平成24年1月改定 |
| (2) ご加入期間中の情報提供の充実 | | |
| ① ホームページでの情報提供の充実 | ホームページに、「保険金等をお支払する場合、お支払できない場合」についてのわかりやすい説明・解説の掲載、「請求漏れがおきやすい給付」（通院給付金等）・「入院をしなくても受け取れる給付」（手術給付金等）の解説の掲載を行ってまいりました。 平成21年3月には証券の見方・保険金等の解説・保険金や年金等の請求方法等を追加し、情報の充実を図り、お客さまが利用しやすいように画面構成も変更いたしました。 | 【平成18年10月～順次】 |
| ② 定期的な保障内容等の情報提供 | 特約等の保障内容を表示している「ご契約内容のお知らせ」について、保障内容の詳細を表示するよう内容の充実を図りました。また、会社情報誌の別冊として、請求の漏れやすい事例等を掲載した「大切な保険金・給付金を正確・迅速にお支払いするために」を作成し、お客さまにお送りしました。 今後もお客さまへのアンケートのご意見を参考に、「ご契約内容のお知らせ」の内容の充実に向けてまいります。 | 【平成19年度～】 |
| ③ 指定代理請求特約の中途付加の推進および受取人の確認 | 保険金等の受取人が保険金等を請求できない事情があるときでも、簡便な手続きで100%保険金・給付金をお受取いただけるように、指定代理請求特約の中途付加推進活動を展開しております。 また、お客さまが保険金を残したい方に残せるように、受取人の確認も合わせて行っております。 | 【平成22年7月～】 |

(3) ご請求時の情報提供の充実

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| <p>① 冊子「保険金給付金のご請求等のご案内」の作成</p> | <p>「保険金等をお支払する場合、お支払できない場合」についてのわかりやすい説明・解説を掲載した冊子「保険金給付金のご請求等のご案内」を作成し、お客さまより請求申出を受付けた際に、案内書とともにお渡ししております。</p> <p>また、当冊子については、以下の通り継続的に見直しを実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「請求漏れの生じやすい給付」（通院給付金等）・「入院をしなくても受け取れる給付」（手術給付金等）の解説の掲載。（平成19年2月） ・お客さまご自身でご請求漏れがないかを再確認できる項目の追加。（平成20年4月） ・指定代理請求特約のご紹介の追加。（平成21年8月） <p>また、以下の通り「お支払いする場合」「お支払い出来ない場合」の具体的事例を追加いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「一時金給付型医療保険」傷病一時給付金のお支払いの追加。（平成24年1月） ・「先進医療特約」先進医療給付金のお支払いの追加。（平成24年1月） ・「特定疾病保障定期保険（特約）、特定疾病保障終身保険（特約）など」特定疾病保険金（給付金）のお支払いの追加。（平成24年1月） ・「5大疾病保障特約」5大疾病給付金のお支払いの追加。（平成24年1月） ・旧エジソン生命、旧スター生命のお客さま向けフリーダイヤルの平日受付時間拡大による修正。（平成24年7月） <p>今後も、継続的に実施するお客様へのアンケートのご意見を参考に、内容の充実を図ってまいります。</p> | <p>【平成18年10月～】 平成19年2月改定 平成20年4月改定 平成21年8月改定 平成24年1月改定 平成24年7月改定</p> |
| <p>② ご請求時における保障内容の説明充実</p> | <p>お客さまより請求申出を受付けた際のご案内文書上に、ご契約いただいている特約等の保障内容を表示するようにいたしました。</p> | <p>【平成19年3月～】</p> |
| <p>③ 冊子「年金サポートガイド」の作成</p> | <p>「個人年金のご請求手続き」についてのわかりやすい説明・解説を掲載した冊子「年金サポートガイド」を作成し、初回年金請求手続き時に請求書とともにお渡ししております。</p> <p>記載内容を改訂し、平成25年8月より旧エジソン生命と旧スター生命のお客さまにもお渡ししております。</p> | <p>【平成21年7月～】 平成25年8月改定</p> |
| <p>④ 満期保険金・年金等未請求契約に対する案内の充実</p> | <p>満期保険金や年金等が未請求となっているご契約への請求勧奨（再案内）の充実をはかりました。（支払期日の2週間前～12ヶ月経過時まで、最多で8回の再案内をおこなうようにしました。）なお、2ヵ月、12ヶ月経過時には請求書も再作成してお送りしております。</p> | <p>【平成22年1月～】</p> |
| <p>⑤ （死亡・満期）保険金・年金等の請求案内の強化・充実</p> | <p>「よりわかり易く、より心の行き届いた」請求案内サービスを実践するために、ライフプラン・コンサルタントの訪問による対面での請求案内を行うようにしました。</p> | <p>【平成22年4月～】</p> |
| <p>⑥ 保険金・給付金等ご請求を促す通知の発信（対象契約の拡大）</p> | <p>旧エジソン契約、旧スター契約に関しても、保険金・給付金のご請求の案内後に、未だご請求書をご提出いただいていないお客さまに定期的にご通知することで、保険金・給付金を受取りいただけるようにフォローを開始いたしました。</p> | <p>【平成24年4月～】</p> |

(4) お支払後の情報提供の充実

| | | |
|---------------------------------------|---|-------------------|
| <p>① 「お支払明細書」への給付金の請求を促す注意喚起文言の追記</p> | <p>入院給付金や通院給付金の請求漏れ防止を図るため、入院給付金をお支払した際にお客さまに送付する「お支払明細書」上に、今後の入院、通院に関する請求勧奨の文言を表示しております。</p> | <p>【平成19年3月～】</p> |
| <p>② 退院後通院の可能性のあるお客さまへの案内の送付</p> | <p>通院特約が付加されているにもかかわらず、入院請求のみで通院給付金の請求がない契約や入院中に請求があったものの、その後の入院給付金の請求のない契約について、一定期間経過後に請求漏れがないかご確認いただくためのご案内をお客さまに送付しています。</p> | <p>【平成20年1月～】</p> |

2. 社内態勢の強化

| | | |
|--|--|---------------------------------|
| <p>(1) 「請求勧奨基準」の策定</p> | <p>診断書等にどのような記載があれば支払事由の発生の可能性があるものとしてお客さまに請求のご案内をすべきであるかの基準を策定し、その基準に基づいたのご案内を実施しております。</p> | <p>【平成19年10月～】</p> |
| <p>(2) 診断書取得費用相当額の会社負担</p> | <p>ご請求いただいても給付金等をまったくお支払できない場合に、診断書取得費用相当額を弊社が負担することにより、お客さまがより請求しやすい取扱いとしました。平成22年9月より会社負担の対象範囲を拡大いたしました。</p> | <p>【平成20年1月～】 平成22年9月改定</p> |
| <p>(3) コールセンターの営業時間の延長</p> | <p>お客さまからの保険金等のご請求等のお申出に迅速に対応するため、コールセンターの営業時間を20時まで延長するとともに、土曜日も受付（9時から17時）を行うこととしました。 平成24年7月より、旧エジソン生命、旧スター生命のお客さま向けフリーダイヤルの平日受付時間をジブラルタ生命のお客さま向けフリーダイヤルの受付時間にあわせました。</p> | <p>【平成20年8月～】 平成24年7月改定</p> |
| <p>(4) 請求受付時における社員向けのチェックシートの作成</p> | <p>お客さまより保険金等の請求を受けた際に、請求可能な給付について漏れなく案内を行うために、お客さまからご請求の内容を聴取する際のポイントを記載したチェックシートを平成20年9月に作成しました。 また、当チェックシートに基づき作成した「保険金等請求受付連絡票」を査定部門に連携することにより、診断書等には記載されていない事項を把握し、本社での請求勧奨業務に役立てております。</p> | <p>【平成20年9月～】</p> |
| <p>(5) 「死亡保険金即日支払サービス」の受付時間の延長・上限金額の拡大</p> | <p>「死亡保険金即日支払サービス」の当日送金の本社受付時間を10時から12時に延長しました。また取扱い上限金額を300万円から500万円に拡大いたしました。</p> | <p>【平成26年10月～】</p> |

Ⅱ. 社内管理態勢の強化

1. ガバナンス・内部監査態勢の整備・強化

| | | |
|---|--|--|
| <p>(1) 保険金等支払状況等についての経営陣への報告態勢の強化</p> | <p>取締役会及び執行役員会に定期的に報告する内容について、支払・不支払の状況・不支払苦情のみならず、①支払検証部門が実施する検証結果、②経営資源の配分状況、その他保険金等の支払管理の適切性を確認できる指標等を盛り込みました。さらに、より経営からの指示を迅速に行えるように、平成19年11月より当報告のサイクルを四半期から月次に変更しています。</p> | <p>【平成18年1月～】</p> |
| <p>(2) 「適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確保に係る基本方針」の制定</p> | <p>弊社の保険金等支払管理態勢の確立に係る基本的な考え方を定める方針を制定し、当基本方針を全社員に配布して基本的な考え方を徹底しました。 当基本方針については、必要に応じ改定をすすめるとともに、当基本方針に則った適切な態勢の維持に努めてまいります。</p> | <p>【平成18年9月～】 平成21年11月改定 平成24年1月改定</p> |
| <p>(3) 保険金等支払管理態勢に対する監査態勢の整備</p> | <p>適切な保険金等支払管理態勢の検証を行うための実施要領等を策定するとともに、監査の実効性を向上させるため、保険金等支払査定経験者を追加配置することにより、専門性を強化した内部監査態勢を整備しました。 平成18年度以降、保険金等支払管理態勢の整備に関する監査を継続的に実施しています。</p> | <p>【平成18年12月～】</p> |

Ⅲ. その他の支払管理態勢の整備・強化

1. 組織インフラ等の整備

| | | |
|--|--|--|
| <p>(1) 他部門による検証の実施</p> | <p>支払部門とは独立して支払査定の適切性の検証を行う「支払検証チーム」を平成18年4月に設置し、支払査定のチェック機能の強化を図りました。平成19年12月には、より迅速な対応を行うために、お支払前に検証を行う方式としました。 また同チームが検証結果を定期的に経営陣へ報告することにより、支払管理態勢への経営の関与を強化しています。 なお、平成24年1月の3社合併にともない、旧エジソン、旧スター契約に関しても、お支払前に検証を行う方式とするとともに、さらに支払処理後に全体の20%の案件についてモニタリングを実施することに致しました。</p> | <p>【平成18年6月～】 平成19年12月改定 平成24年1月改定</p> |
| <p>(2) 診断書作成の手引き(お願い)の作成</p> | <p>支払に必要な情報を診断書「所定欄」へ漏れなく正確に医師が記載できるよう、説明文書・記入例を作成し、お渡ししています。</p> | <p>【平成18年8月～】</p> |
| <p>(3) システムによるチェック機能の追加、拡充</p> | <p>支払漏れに繋がる入力漏れ防止のために、チェック欄の新設・警告メッセージの表示対象の拡大等、支払システムの機能を拡充しました。支払システムに関しては引き続き一層の機能強化に努めてまいります。</p> | <p>【平成18年10月～】</p> |
| <p>(4) 入院・手術証明書(診断書)の改訂</p> | <p>医師が入院や手術などの情報を「所定欄」へ漏れなく正確に記載できるよう、手術欄の拡充・合併症入院必要期間の新設等、「入院・手術証明書(診断書)」の改訂を行いました。 平成24年1月には、先進医療・通院の記載欄を追加し、内容の充実を図りました。</p> | <p>【平成19年1月～】 平成24年1月改定</p> |
| <p>(5) 個人保険と団体保険間のチェックシステムの開発</p> | <p>個人保険と団体保険の両方に加入しているお客さまのご請求漏れをチェックするシステムを開発し、請求のあった時点でチェックを行っています。</p> | <p>【平成19年4月～】</p> |
| <p>(6) 保険料一時払外貨建保険の解約手続き簡便化</p> | <p>保険料一時払外貨建保険については、一定の条件を充足すれば電話での解約手続きを可能としました。 これにより、解約申出日以降の為替レートの変動の影響を受けことなく、手続きも簡便になりました。</p> | <p>【平成21年9月～】</p> |
| <p>(7) 受取人変更手続き、指定代理請求特約・リビングニーズ特約の中途付加手続きの簡便化</p> | <p>これまで受取人変更および指定代理請求特約・リビングニーズ特約の中途付加の手続きは、名義変更請求書あるいは中途付加申込書を取得し行っておりましたが、一定の条件を充足するご契約に対しては、ライフプラン・コンサルタントが同席のもとコールセンターへ電話で申し出ることにより受取人変更及び、指定代理請求特約・リビングニーズ特約の中途付加が可能となりました。</p> | <p>【平成22年7月～】</p> |
| <p>(8) 自己申告による入院給付金手続きの対象範囲の拡大</p> | <p>入院給付金の請求に際して、一定の条件のもと、診断書を取得せず、お客さまの自己申告(入院状況報告書+病院領収証)でご請求いただける範囲を拡大しました。 平成26年10月には、成人病入院・女性疾病入院等の入院給付金請求時においてもお客さまの自己申告(入院状況報告書+退院証明書)でご請求いただける範囲を拡大しました。</p> | <p>【平成22年7月～】 平成26年10月改定</p> |

| | | |
|--|---|---------------------------------|
| <p>(9) 保障期間経過後の年金請求における電話での生存確認の実施</p> | <p>これまで年金請求書とともに生存確認のために住民票をご提出いただいておりますが、お客様の住民票取得の手間をなくし、かつ実体的な生存確認を実現するために、一定の条件を充足するご契約に対し、電話による生存確認と年金請求受付の取扱を開始いたしました。平成24年8月～旧エジソン、旧スター契約に関しても、上記同様の電話での生存確認を開始いたしました。</p> | <p>【平成22年8月～】 平成24年8月改定</p> |
| <p>(10) 保険料お払込みに関する利便性向上</p> | <p>口座振替扱等契約について、保険料自動振替貸付が適用された場合、お申し出をいただかなくとも保険料請求を継続する取扱を開始いたしました。</p> | <p>【平成22年12月～】</p> |
| <p>(11) 満期保険金および確定年金における自動送金対象範囲の拡大</p> | <p>これまで学資保障保険の満期保険金および確定年金の最終回の手続きは、請求書を取得してお支払いしておりましたが、お客様の手続きの軽減を図るため、一定の条件を充足するご契約に対し、自動送金の取扱を開始いたしました。</p> | <p>【平成23年1月～】</p> |
| <p>(12) 保険金・給付金請求用の「返信用封筒」の改訂</p> | <p>これまでお客さまが郵送にて請求書類をご提出される場合、普通郵便扱いの返信用封筒をお渡ししておりましたが、請求書類（診断書等）にはセンシティブ情報が多く含まれることから、お客さまの不安を軽減するため、簡易書留用の返信用封筒を用意いたしました。 ※簡易書留の手数料も含め、弊社負担となりますので、お客さまの料金負担はございません。</p> | <p>【平成23年4月～】</p> |
| <p>(13) 保険金・給付金・年金等請求時における代理請求基準の新設</p> | <p>保険金等の受取人が保険金等を請求できない事情があるときに、指定代理請求特約が付加されていない場合や代理請求ができない給付であっても、所定の条件に該当する場合には、代理請求が可能といたしました。</p> | <p>【平成23年8月～】</p> |
| <p>(14) 死亡診断書の改訂</p> | <p>死亡診断書内に記載された請求勧奨対象となる入院、手術等の給付金、支払対象となる給付金を明確化するために、当社専用の死亡証明書の改訂を行いました。</p> | <p>【平成24年1月～】</p> |
| <p>(15) 「先進医療給付金」の病院直接支払プロセス「ダイレクト支払サービス」の導入</p> | <p>お客様の経済的な負担を軽減することを目的に、一定の取扱条件を満たす場合「先進医療給付金（先進医療にかかる技術料）」を弊社から直接病院へ支払う「ダイレクト支払サービス」を導入いたしました。</p> | <p>【平成24年1月～】</p> |
| <p>(16) 旧3社重複加入者への対応整備</p> | <p>平成24年1月の3社合併にともない、ジブラルタ生命、旧エジソン生命、旧スター生命に重複してご加入頂いているお客さまに対して、請求案内漏れの防止、お支払漏れの防止のための態勢を整備致しました。</p> | <p>【平成24年1月～】</p> |
| <p>(17) 保険金・給付金等ご請求時の口座名義人欄の省略</p> | <p>保険金・給付金請求書の口座名義人欄について、お客さまのご負担を軽減するために、請求権利者さまと同一の場合には名義人さまの記載を省略可能といたしました。（一部請求書を除き開始）</p> | <p>【平成24年9月～】</p> |
| <p>(18) 保険料口座振替未納時に送付する「払込票」の払込金額の変更</p> | <p>旧エジソン生命契約および旧スター生命契約について、口座振替の未納時に送付する未納通知を改訂しました。未納通知に添付されている「払込票」の払込金額を保険料2ヶ月分から保険料1ヶ月分とすることで、最低限の保険料の払込により、失効を回避できるように変更しました。</p> | <p>【平成25年7月～】</p> |
| <p>(19) 診断書コピーによる代用取扱の導入</p> | <p>会社所定診断書（「入院・手術証明書（診断書）」、「通院証明書」と同等内容の診断書コピーについても、原本と同様に取扱可能といたしました。</p> | <p>【平成26年10月～】</p> |

| 2. 人材育成態勢 | | |
|---|---|-------------|
| (1) 教育担当マネージャーの設置 | 人事ローテーションへの対応、判例の動向の支払査定への反映、新商品開発等に伴い、査定スキルの均質化等を考慮する必要があるとの認識のもと、今まで以上に支払査定者の教育を強化することを目的として、教育担当マネージャーを設置し、教育・研修等を実施しております。 | 【平成18年6月～】 |
| (2) 「生命保険支払専門士」の資格取得推進 | 平成19年10月より制度が発足した(社)生命保険協会による「生命保険支払専門士」の資格取得を推進し、支払査定担当者全員が資格を取得しました。新任査定者についても、資格取得を必須としています。 | 【平成19年10月～】 |
| (3) 教育計画の策定 | 「査定スキルの維持・向上を図るとともに、お客さまの視点に立ち常に公平・適切な査定を行うことのできる査定の専門家集団の育成」を教育方針として、査定部門への配属時導入研修・定期研修・フォローアップ研修を柱とする中・長期的展望に立った体系的な新しい教育計画を平成20年10月に策定いたしました。計画に基づき教育を実施しており、専門知識教育として支払査定者を中心とした外部講師による医学セミナー・判例セミナーを実施し、平成23年5月にも外部講師による医学セミナーを実施いたしました。 | 【平成20年10月～】 |
| 3. 保険金支払に関する苦情受付・対応のための顧客サービス態勢 | | |
| (1) 相談・苦情等を広く収集・分析し、お客さまの声を経営にいち早く生かすためのお客さまの声委員会等の設置 | 全ての「お客さまの声」を会社の重要な経営資源の一つとして捉え、積極的に収集・分析することにより、各種手続きやサービスの向上を図る新たな経営態勢を構築いたしました。「お客さまの声」を迅速且つ適時・適切に収集・分析する専門チームであるお客様の声チームと、社長を委員長とするお客様の声委員会を設置し、お客さま保護やお客さまに満足いただける取組を更に強化する態勢といたしました。また、平成20年10月には、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002」の自己適合宣言を行い、顧客サービスのより一層の向上に努めております。 | 【平成18年4月～】 |
| (2) 不支払等の苦情専用窓口の設置 | 不支払等に関する苦情に関して、お客様サービスチームに専門対応窓口を設置し、専門のスタッフを配置しました。また、お客さま宛の支払事由非該当、免責、契約解除の通知書に専門対応窓口のフリーダイヤルを記載しました。 | 【平成18年7月～】 |
| (3) 不支払苦情案件の他部門による再査定の実施 | お客様サービスチームで不支払に関する苦情申出を受付けた際は、支払部門とは独立して支払査定の検証を行う「支払検証チーム」が再度査定を行う体制としています。 | 【平成18年7月～】 |
| (4) 支払審査会の設置 | お客さま保護の立場から、より透明性の高い保険金等の支払を目指して、社外の専門家（弁護士・医師等）のみをメンバーとし、社外の視点から再度保険金等の査定結果を審査する「支払審査会」を設置しました。審議結果等については、定期的に執行役員会に報告を行っております。また、同審査会から、お客さま宛の各種帳票類について助言を受けることにより帳票改訂等業務の改善にも努めております。 | 【平成19年1月～】 |

| 4. 商品開発関連 | | |
|-----------------------------|--|------------|
| (1) 商品ラインアップの見直し | 商品開発部門と支払部門が連携して商品ラインアップの見直しに継続的に取り組んでおります。平成20年1月には、販売件数が少ない特約等を整理・統合するため「通院特約」及び「長期入院特約」の新規販売を停止しました。 また、お客さまの声を反映させ、より給付内容のわかりやすい新商品の開発を検討しています。 | 【平成20年1月～】 |
| (2) 約款の明確化・簡素化 | お客さまにとってわかりやすさの向上を図る観点から、「会社の定める」等、内容がわかりづらい約款の規定を具体化・明確化し、平成21年3月に現在お取扱しているすべて商品の「ご契約のしおり・約款」を改訂しました。 | 【平成21年3月～】 |
| 5. 失効契約に係る解約返戻金の請求勧奨態勢 | | |
| (1) 失効契約に対する案内の充実 | ①失効契約につきましては、失効時及び失効後6ヶ月経過時に解約返戻金を表示した復活のお勧めを送付していましたが、失効後3ヶ月・15ヶ月・30ヶ月の3回の復活勧奨及び解約返戻金の請求勧奨の再案内を送付するよう、充実を図りました。 なお、送付する際には復活可能期間を超えて解約返戻金が残っている契約については、解約請求書も同封しております。 | 【平成20年7月～】 |
| | ②失効時に顧客担当者が不在の失効契約について、本社からお客様への復活勧奨の電話連絡を開始しました。 復活勧奨の結果、復活する意思がない場合は、解約返戻金があるご契約について、解約手続きの案内もあわせて行っております。 | 【平成22年4月～】 |
| (2) 解約返戻金未支払事案に対する自動返金制度の導入 | 失効契約について、解約返戻金の請求勧奨案内をお送りしても請求いただけず、時効を迎えてしまう契約へ、保険料振替口座への解約返戻金の自動返金制度を平成21年3月に導入しました。 | 【平成21年3月～】 |

※上記取組に関して、合併にあたり極力共通化しておりますが、旧エジソン生命、旧スター生命のご契約に関しては、一部の取組について今後共通化を予定しているために取扱が相違している取組がございます。