

| Improvement Effort |

保険金等の支払管理態勢の強化に努めています

徹底した検証の実施

保険金等のお支払いについて支払漏れがないか徹底した検証を行いました。検証の範囲は保険金、給付金だけに限らず、解約返戻金や配当金なども含み網羅性の確保に努めたほか、検証の方法についても、特約ごとにお支払いできる可能性がないかなど、個々のご請求を違った角度から複数回確認する方法により検証を行いました。また、入院給付金のご請求のあった方で通院のご請求のない方へのご案内など、ご請求勧奨についても実施しています。

お客様からのお申出の専用窓口

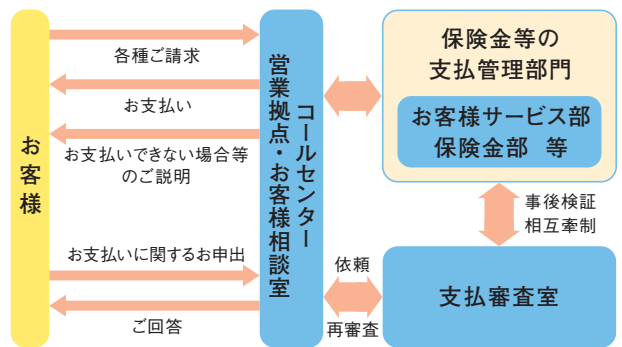
保険金等のお支払いに関するお申出窓口として、専用のフリーダイヤルを設置しています。保険金等のご請求・お支払いに関し、ご不明な点やお困りのことがございましたら下記までお問い合わせください。

保険金等支払専用フリーダイヤル ☎ **0120-160-142**
 営業時間 月～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00(日・祝日・年末年始を除く)

確実な支払管理態勢の整備

確実な保険金等のお支払いのため、支払漏れなどを防止するシステム開発、事務フローの改善、診断書の改定などを実施しました。今後もさらなる管理態勢の改善を図っていきます。また、組織態勢についても、①保険金等支払に対する事後的検証、②保険金等不払案件についてのお申出に対する再査定を行う組織として「支払審査室」を2006年8月1日付で新設したほか、外部専門家をメンバーとする「支払審査会」を設置して、支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

■ 保険金等の支払管理態勢



保険金等のお支払いに関する情報

ご契約者間の公平性および保険制度の健全性に留意して保険金および給付金の支払審査を実施しています。2006年度におけるお支払いの状況は以下のとおりです。

支払対象外件数の主なものは、ご加入時に健康状態を正しく告知いただけなかった案件、免責期間中の自殺、故意などの免責

事由に該当する案件、入院日数の未達など約款に規定する支払要件に該当しない案件です。これらの案件が発生しないようご契約時の「注意喚起情報」などによるお客様への事前のご説明、ご請求時の適切なご案内に努めています。

(単位：件)

| 区分 | 保険金 | 給付金 | 合計 | 用語解説等 |
|----------|--------|---------|---------|--|
| 支払件数 | 52,485 | 203,870 | 256,355 | |
| 支払対象外件数 | 276 | 884 | 1,160 | |
| 詐欺無効 | 0 | 0 | 0 | 保険契約の締結、復活に際して詐欺の行為があった場合、契約は無効となります。 |
| 不法取得目的無効 | 0 | 0 | 0 | 保険金給付金を不法に取得する目的で保険契約が締結された場合、契約は無効となります。 |
| 告知義務違反解除 | 9 | 141 | 150 | 保険契約の締結・復活に際して、告知いただいた内容が事実と異なる場合、契約は解除となります。 |
| 重大事由解除 | 0 | 0 | 0 | 保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由があった場合、契約は解除となります。 |
| 免責事由該当 | 109 | 21 | 130 | 免責期間中の自殺、契約者・被保険者・受取人の故意など、約款に規定する免責事由に該当するものです。 |
| 支払事由非該当 | 158 | 693 | 851 | 責任開始日前発病、入院日数未達、手術非該当など約款に規定する支払要件に該当しないものです。 |
| その他 | 0 | 29 | 29 | 保険未加入者に対する請求、有効な保険契約に基づかない請求など、上記に区分されないものです。 |