

Improvement Effort

# 保険金等の支払管理態勢の強化に努めています

## エクセレントサービス運動の展開

保険金等のお支払いに関する調査の結果を踏まえ、より強固な保険金等支払管理態勢を構築するため、エクセレントサービス運動(ES運動)を展開しています。

お客様目線に立ったサービスのあり方を検討し、そこから生まれた改善アクションプランの実現に全社をあげて取り組んでいます。

### ■ お客様からもれなくご請求いただくための取り組み

#### 1. 指定代理請求特約の取り扱いを開始

給付金等の受取人の方が疾病等の理由で意思表示ができない場合やがんの告知を受けていない場合などによりご請求できないときに、あらかじめ指定された方が受取人に代わってご請求いただける特約の取り扱いを開始しました。

#### 2. 請求諸費用の一部負担の取り扱いを開始

ご請求に際してのお客様負担を軽減するため、保険金・給付金が全額お支払いできなかった場合に、請求諸費用の一部を当社が負担する取り扱いを開始しました。

#### 3. お客様用解説書の作成

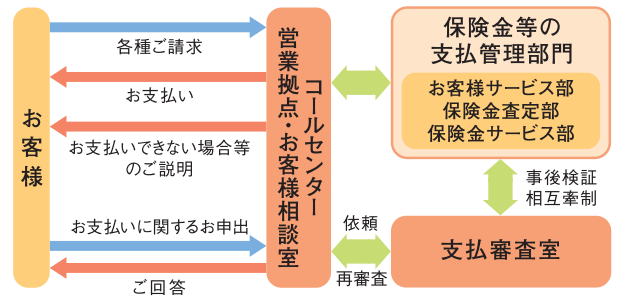
保険金・給付金をもれなくご請求いただくために、請求手続きや実際のお支払い事例などを記載した解説書「保険金・給付金ご請求手続きについて」を作成しました。この解説書はお客様にお渡しするとともに、当社のWebサイト(<http://www.aigstar-life.co.jp>)にも掲載しています。

その他、お客様へのご案内を充実させるため、カスタマーサービスセンターからの電話案内や、ご案内通知の郵送、チェックリストを活用した事前確認作業を開始しました。

### ■ 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、2007年度も支払いも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。また、組織体制についても、2007年11月に従来の保険金部を、保険金等の支払事務を行う「保険金サービス部」と支払事務制度の企画立案等を行う「保険金査定部」に分割し、業務の専門性と効率性を高めました。また、支払管理部門の要員を拡充し、よりスピーディーで精度の高い支払対応の実践に取り組んでいます。

保険金等の支払管理態勢図



### ■ お客様からのお申出の窓口

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合せください。

保険金・給付金受付デスク ☎ 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)

## 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。2007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が主なものです。これら案件が発生しないようご契約時の「注意喚起情報」などにより、お客様への事前のご説明、適切な取り扱いに努めています。

(単位:件)

区分	保険金	給付金	合計	用語解説等
支払件数	37,804	234,321	272,125	
支払対象外件数	123	880	1,003	
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	3	123	126	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	28	36	64	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	92	721	813	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	0	0	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。