

平成 20 年 8 月 11 日

各 位

日本興亜生命保険株式会社

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた一層の取組みについて

日本興亜生命保険株式会社(社長 篠崎 義明)は、保険業法第 128 条に基づく報告命令「保険金等の支払状況に係る実態把握について」(平成 19 年 2 月 1 日付)を受けて、平成 19 年 12 月 7 日付でその調査完了結果と主な再発防止策を公表いたしました。

保険金等のお支払いは、保険会社として基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず、お客様ならびに関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを改めてお詫び申し上げます。

弊社では、引き続き適時・適切な保険金等支払業務の確立に向けた取組みを進めているところですが、改めて支払業務の改善に向けた取組みの現状と今後の計画についてお知らせいたします。今後、その進捗状況を計画完了までの期間、定期的に公表してまいります。

弊社といたしましては、これら業務改善に向けた取組みの推進状況を定期的に点検し、実効性の検証や改善策の見直しを繰り返すことにより、支払管理態勢等の一層の充実を目指し、お客様からの「信頼の確立」に向けて全社を挙げて取り組んでまいります。

別 紙

◇保険金等の支払業務改善に向けた主な取組みの現状と今後の予定

保険金等の支払業務改善に向けた主な取組みの現状と今後の予定

項目	取組み内容・今後の予定	実施時期等
I. お客様の保護・利便性の向上、契約保全の充実		
✓品質向上サイクルの確立	◆「お客様の声」を起点とした業務改善・業務品質の向上 取締役会の諮問委員会である「業務品質向上委員会」と下部組織「お客様の声小委員会」を設置し、「お客様の声」を業務改善・品質向上につなげるようPDCAサイクルの確立に努めています。	平成 19 年 4 月
✓お客様へのご説明・ご案内態勢の強化	◆保険金・給付金および契約保全の各種ご案内の強化・充実 保険金・給付金に関する追加のご案内について、「お客様サポートチーム」を通じた進捗管理の強化・充実を図りました。 また、保険金・給付金以外のお客様への対応については、「お客様サポート室」および「お客様サポートグループ」を設置し、「お客様の声」への対応や各種ご案内とフォローの強化・充実に努めています。	平成 19 年 5 月 平成 20 年 4 月
	◆不服相談窓口の設置によるお客様保護の充実 保険金等の不支払に係る再審査結果に対する不服申立てについて、社外弁護士に相談いただける「お客様相談窓口」を設置し、より丁寧なお客様対応を行う態勢としました。	平成 19 年 5 月
	◆保険金等のご請求に係るお客様へのご案内の強化・拡充 小冊子「保険金・給付金のご請求について」の内容を拡充するとともに、事故受付時に加え、ご契約時にもご案内する態勢としました。 また、ご契約期間中にはすべてのお客様に「日本興亜生命からのお知らせ」をお送りし、保険金等のご請求方法や漏れなくご請求いただくためのご案内を行っています。ご請求方法やご請求漏れ防止のご案内については、当社ホームページにも掲載しており、内容についても充実を図っています。	平成 19 年 5 月 以降順次拡充
II. 保険金等支払管理態勢の強化		
✓保険金支払管理部門の強化	◆保険金支払部門および保険金支払管理部門の強化・拡充 支払業務を行う保険金支払部門とは別個独立した保険金支払管理部を設置し保険金支払部門への指導・管理機能を強化しました。 さらに保険金支払部門内に保険金業務グループを設置し、システム・事務改善ならびに業務指導の推進を図っています。	平成 19 年 4 月 平成 20 年 4 月
	◆保険金支払管理部門・保険金支払部門における重層的チェック 保険金支払管理部が支払事案全件の適切性に関する事後検証を行っており、また査定結果が不支払の場合は業務精通者がお客様へのご連絡前にその適切性をチェックしています。 さらに保険金支払部門においては、支払入力前に査定情報の入力ミスや診断書記載事項の見落としの有無などをチェックする事前点検制度を導入し、支払内容の重層的チェックを行う態勢としました。	平成 18 年 12 月 平成 20 年 4 月

項目	取組み内容・今後の予定	実施時期等
<p>✓社外専門家との協議組織の充実</p>	<p>◆「保険金等支払審査会」の機能強化、「保険金等支払審査小委員会」による機動的審議</p> <p>社外弁護士・消費者問題専門家・医師を構成員に含む「保険金等支払審査会」を設置し、保険金等の支払いに係る重要事項を協議しています。また、その下部組織として、社外弁護士を加えた「保険金等支払審査小委員会」を設置し、お支払いできない事案や長期未解決苦情事案等について機動的に審議できる態勢としています。</p> <p>なお、支払管理態勢強化の進捗状況をトレースするとともに、態勢面での意見具申や牽制機能を充実させていくため、保険金等支払審査会を発展的に改組し、取締役会の諮問機関として「保険金等適正化委員会(仮称)」を発足予定です。</p>	<p>平成18年4月</p> <p>平成19年5月</p> <p>平成20年下期予定</p>
<p>✓保険金等支払に係る事務処理態勢の強化</p>	<p>◆診断書の改定及び事務処理基準・フローの整備・拡充</p> <p>適切な支払査定を行うために診断書様式を改定し、併せて医師向けの記入に関する依頼文書を作成しました。</p> <p>また、保険金等の支払に係る事務処理基準等の規程・基準については、生命保険協会の「保険金等の支払いを適切に行うためのガイドライン」を踏まえて随時改定・拡充を行い、適切なお支払いの確保に努めています。</p>	<p>平成19年8月</p> <p>平成18年3月以降順次拡充</p>
<p>Ⅲ. システム対応の強化</p>		
<p>✓保険金等支払に係るシステムサポートの充実</p>	<p>◆支払査定担当者をサポートするシステム開発の推進</p> <p>適切なお支払いを確保するために、手術名と対応する手術倍率を検索するデータベースの構築・拡充や、入院給付金の日数計算誤りを防止する入院通算管理システムの導入等を実施してきました。</p> <p>◆新たな保険金システム基盤の構築</p> <p>現在、適時・適切なお支払いや請求案内のさらなる強化を目的としたシステム基盤再構築のため、専任の開発チームを組成し、3カ年計画で「新クレームシステム」の開発を推進しています。</p>	<p>平成18年2月以降順次拡充</p> <p>平成20年下期第一次リリース予定、順次拡充</p>
<p>Ⅳ. 教育・研修態勢の拡充</p>		
<p>✓支払査定担当者の人材育成、査定能力の維持・向上</p>	<p>◆業務精通者、社医等を通じた教育研修の継続実施</p> <p>保険金支払管理部門の業務精通者による査定実務者研修を通じて支払査定担当者の専門知識の向上を図るとともに、社医による医務研修会を通じて査定に必要な医学的知識の習得に努めています。</p> <p>また、生命保険協会による「生命保険支払専門士」試験制度を社員教育に活用し、専門性の向上に努めています。平成19年度は受験者全員が合格を果たしています。</p>	<p>平成18年9月以降順次</p>

項目	取組み内容・今後の予定	実施時期等
	<p>◆支払査定経験別教育体系の検討</p> <p>支払査定経験者の査定経験年数に応じた指導項目や教育ツールを取り纏めた教育体系の検討を進めており、新たにスキル判定シートにより査定担当者のスキル判定を行い、スキルに応じた教育を行ってまいります。</p>	<p>平成 20 年下期 試行実施 順次拡充予定</p>
V. お客様にわかりやすい商品開発		
<p>✓わかりやすく請求のし やすい商品の開発</p>	<p>◆医療保険新商品の発売</p> <p>お客様にとって、シンプルでわかりやすい商品構成と支払漏れ・請求漏れの防止というコンセプトのもと、新たな医療保険を開発しました。</p> <p>この商品では、お客様が約款を読む際に理解しやすいように表組みの活用や、備考による説明を対象語句の近くに配置するなどの約款の平明化を行いました。また、約款の理解の助けになるように、「ご契約のしおり・約款」の冊子をA5判からA4版に大型化して文字サイズを大きくし、しおり部分に「目的別もくじ」を設けて必要な情報を探しやすくなるような工夫を行いました。</p>	<p>平成 20 年 8 月 発売</p>
VI. 経営管理態勢の強化		
<p>✓経営管理態勢の強化</p>	<p>◆経営会議報告の明確化および経営陣による指示・監督の強化</p> <p>「保険金等支払管理規定」に顧客保護を目的とした支払漏れ・案内漏れ防止の観点含めた態勢整備の方針を打ち出すとともに、各種規程・基準の整備・拡充を実施してきました。また、保険金等支払管理状況の一元的な報告を推進し、経営陣による態勢強化・進捗状況の指示・監督を強化しています。</p> <p>さらに、平成20年下期には保険金等支払審査会を発展的に改組し、取締役会の諮問機関として「保険金等適正化委員会(仮称)」を設置予定であり、支払管理態勢強化の進捗状況を定期的にトレースするとともに、牽制機能を充実させてまいります。</p>	<p>平成 18 年 4 月 以降順次拡充</p> <p>平成 20 年下期 予定</p>
<p>✓内部監査態勢の強化</p>	<p>◆「保険金特別監査」の実施と業務監査部門の拡充</p> <p>「保険金等の支払管理態勢に係る特別監査」について、フォローアップ監査を含め年2回実施し、適切な保険金等支払業務の定着に向けた改善を促しています。</p> <p>また、支払関連部門以外に在籍する業務精通者を臨時監査人に指名して専門性を補強するとともに、業務監査態勢の拡充を行うなど、監査の実効性確保に努めています。</p>	<p>平成 18 年 11 月 以降実施</p>