

平成 22 年 2 月 12 日

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取組状況について

日本興亜生命保険株式会社(社長 橋本 和生)は、平成 20 年 8 月 11 日付で「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、現状とその後の計画を公表し、その進捗状況につきましては平成 21 年 2 月 13 日付及び平成 21 年 8 月 14 日付で公表させていただいておりますが、今般、平成 22 年 2 月現在の進捗状況をとりまとめましたので改めてお知らせいたします。

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進捗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」に向けて引き続き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状況について(平成 22 年 2 月現在)

以 上

保険金等の支払業務改善に向けた主な取組状況について

(平成 22 年 2 月現在)

項目	取組内容	実施時期等
I. 経営管理態勢の強化		
✓経営管理態勢の強化	<p>◆経営陣がより主体的に保険金等の支払管理に関与しています。</p> <p>取締役会は「保険金等支払管理規程」に顧客保護を目的とした態勢整備の方針を明確に定め、これに基づき執行部門は、各種規程・基準をはじめとした態勢の整備・拡充を推進しています。また、社外弁護士・消費者問題専門家・医師を構成員に含む「保険金等支払管理委員会」を定期的に開催し、支払管理態勢強化の進捗状況の確認、重要な事項の審議を行っています。なお、取締役会は、審議内容の報告を受けて管理・監督を強化し、保険金等の支払管理に主体的に関与しています。</p> <p>また、保険法施行に向けた適切な態勢整備を図るため、経営陣は、各部門の進捗状況等の報告を受け、適切な指示および管理・監督を行っています。保険金等支払関連では、各種基準・規定、システム対応、帳票改定等、保険法施行に向けた更なる保険金等支払管理態勢の整備についても、主体的に関与し、整備・対応を図っています。</p>	<p>平成 20 年 10 月</p> <p>平成 21 年 3 月以降</p>
✓業務品質向上の取組	<p>◆「お客様の声」を起点とした業務品質の向上に取り組んでいます。</p> <p>取締役社長を委員長とする「業務品質向上委員会」と下部組織「お客様の声小委員会」では、「お客様の声」をはじめとした様々なステークホルダーの意見や提言を業務改善・品質向上につなげるよう、各業務プロセスに係る課題を部門横断で協議するとともに、実施した改善策の検証も行い、継続的かつ多面的なPDCAサイクルを確立しています。また、お客様の声を背景として、当社の各業務プロセスにおいて目指すべき水準を「品質基準」として定め、これを上回る業務運営を行うことにより、お客様から選ばれる保険会社を目指して業務品質の向上に取り組んでいます。</p>	<p>平成 19 年 4 月</p> <p>平成 21 年 4 月</p>
✓内部監査態勢の強化	<p>◆内部監査態勢を強化し、適切な支払管理態勢の検証を行っています。</p> <p>内部監査人を増員するとともに、専門性補強のため支払査定に関する業務精通者を配置し、内部監査態勢を強化しました。また、「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、内部監査の充実と適切な保険金支払業務の確立へ向けた改善を促進しています。</p>	<p>平成 18 年 11 月以降</p>
II. 保険金等支払管理態勢の強化		
✓保険金支払部門の態勢強化	<p>◆「保険金サービス部」を新設し、よりきめ細かなサービス態勢を構築しました。</p> <p>平成 21 年度の機構改革にて、お客様サービス部から保険金等支払関連部門を独立させ、「保険金サービス部」を設置しました。保険金等支払に係る受付・案内からお支払い、さらにお支払後の追加のご案内とその後のフォローアップに至るまで、きめ細かなサービスを提供しています。</p>	<p>平成 21 年 4 月</p>
✓社外専門家との連携態勢の強化	<p>◆社外専門家の意見聴取や機動的な個別事案審議を通じて、適切な保険金等支払を確保しています。</p> <p>法的・医的な専門家意見が必要な場合、顧問弁護士並びに社医の意見を聴取し、必要に応じ社外医師や社外専門家の意見を取付け、その結果に基づいて査定を行う態勢を整備しています。また、お支払いできない事案や、解除事案、長期未解決苦情事案等については、社外弁護士を加えた「保険金等支払審査小委員会」で、機動的に審議を実施しており、平成 21 年度については、平成 22 年 1 月末までに 38 回開催いたしました。</p>	<p>平成 19 年 5 月</p>

項目	取組内容	実施時期等
✓保険金支払管理部門の強化	<p>◆保険金支払管理部門および支払部門による重層的チェックを行っています。</p> <p>保険金等の適切な支払を行うために、保険金等の支払い事案については、保険金支払部門の支払査定後、同部門における自己点検を経て支払手続きを行い、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います。さらに平成21年5月からは、保険金支払管理部が支払前の点検・指導にも参画し、点検・検証体制の更なる充実を図りました。不払及び一部不払事案については、保険金支払管理部の業務精通者が事前検証を継続実施して、牽制可能な態勢としています。</p>	<p>平成21年5月</p>
✓人材育成・査定能力の向上	<p>◆適時・適切な保険金等の支払いを徹底するため、査定担当者の教育を充実させています。</p> <p>支払査定担当者の能力の維持・向上を目的として、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および教育プログラムを策定し、集合研修とOJTを組み合わせてながら教育・育成を図っています。平成21年7月には査定経験2ヶ年の教育プログラム修了者に対し、「支払マスター認定試験」を実施しました。また、支払査定担当者の専門知識の向上を目的として、保険金支払管理部門の業務精通者による査定実務研修や社医による医務研修会等を通じて継続的に査定に必要な医学的知識の習得に努めています。</p>	<p>平成18年9月以降</p> <p>平成21年7月</p>
✓保険法施行に向けた態勢整備	<p>◆保険法に則った適切なお客様対応の徹底を図るため研修、教育の充実を図っています。</p> <p>保険金支払関連部門では、保険金等支払いに関わる全ての社員に研修を実施、保険法に則った適切な実務対応について徹底を図りました。</p> <p>また、営業部門および募集人が保険法の趣旨を理解し、改定した事務内容にて適切なお客様対応ができるよう、事務処理の改定を解説した冊子およびCD-ROMを作成、配布し研修を行いました。お客様対応上特に留意すべき事項等については、グループ会社内ネットによる案内や、チラシの作成・配布により周知を図っています。</p>	<p>平成21年11月</p>
✓保険金等支払に係るシステムサポートの整備・拡充	<p>◆査定支援システムの開発を促進しています。</p> <p>保険金システム基盤の再構築のため、「請求案内のさらなる強化」「査定支援機能の充実」をコンセプトとした「新クレームシステム」の段階的開発を実施しています。平成21年4月には第一段階をリリースし、その後保険金等お支払いの工程管理機能の充実へ向けて第二段階の開発を進めており、平成22年上期にリリース予定としています。</p> <p>また、支払期限の明確化など保険法施行に向けたシステム対応についても、平成22年3月より万全を期す態勢としています。</p>	<p><第一段階></p> <p>平成21年4月</p> <p><第二段階></p> <p>平成22年上期予定</p> <p><保険法対応></p> <p>平成22年3月予定</p>
Ⅲ. お客様の保護・利便性の向上		
✓請求案内態勢の強化・拡充	<p>◆保険金等の請求に関するお客様へのご案内を強化・拡充しています。</p> <p>お客様に保険金等を漏れなくご請求いただくために、ご契約時、ご請求申出受付時には、お手続き方法やお支払いする場合とできない場合の解説をわかりやすく掲載した小冊子「保険金・給付金のご請求について」をお届けし、ご案内しています。また、ご契約期間中、全てのお客様に「日本興亜生命からのお知らせ」をお送りしていますが、保険金・給付金請求に係る内容を「保険金・給付金ガイドブック(保存版)」としてよりわかりやすく独立作成して同封するなど、お客様へのご案内態勢の強化を図っています。また、ご請求申出の連絡を日中できないお客様のためにインターネットによる24時間受け付けを可能な態勢としており、さらに平成21年8月には、当社ホームページにも請求書類を掲示し、お客様がお急ぎになる場合に迅速に必要な書類を提供させていただけるよう充実を図りました。</p>	<p>平成19年5月以降</p> <p>平成21年8月</p>

項目	取組内容	実施時期等
	<p>◆未請求事案に関する進捗管理態勢の整備・強化を図っています。</p> <p>保険金・給付金に関する追加のご案内については、生命保険協会による「保険金等の請求案内事務に関するガイドライン」の視点も踏まえて対応要領を拡充し、「お客様サポートチーム」を通じた進捗管理の強化・充実を継続的に行っています。また、未請求事案の管理についてもシステム開発を行い、定期的な請求勧奨のご案内をお送りして、進捗管理を実施しています。さらにお客様から速やかなご請求をいただくために、事故受付後の経過期間に応じたお客様への連絡方法や内容等、請求勧奨のプログラムを定めた「保険金サービスMS(まごころサポート)プログラム」の取組みを平成21年8月から開始しフォローアップの充実を図っています。</p>	<p>平成19年5月</p> <p>平成21年8月</p>
	<p>◆お客様にご請求いただきやすい環境の整備を図っています。</p> <p>保険金・給付金を漏れなくご請求いただけるよう、当社所定の診断書をお取り寄せの上、ご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象となるものが何もないお客様については、一定の条件に基づき、診断書の取得費用をお支払いする取扱いを実施しており、支払可否が不明な場合においても安心してご請求いただける環境を整備しています。</p>	<p>平成20年2月</p>
<p>✓お客様相談窓口の設置</p>	<p>◆お客様の申し立てに速やかに対応できる態勢の構築・拡充を図っています。</p> <p>保険金等のご請求に対して、当社の再審査等によっても保険金や給付金がお支払いできなかったお客様には、その理由等について丁寧かつ分かりやすいご説明に努めていますが、それでも十分にご理解をいただけなかったお客様のご相談にお応えするため、お客様から直接社外弁護士へご相談いただける「お客様相談窓口」を設置しています。</p>	<p>平成19年5月</p>
<p>✓支払業務を起点とした多面的な品質向上サイクルの確立</p>	<p>◆「保険金サービス検討部会」を通じて部門横断的な提案・協議を行っています。</p> <p>日常のお支払いや点検・検証などの場面で発生した課題や各種分析結果等を起点として、業務品質向上や態勢強化を積極的に図る観点から、業務品質向上委員会の下部組織として「保険金サービス検討部会」を設置しています。商品開発・コンプライアンス・募集管理・契約管理関連部門と連携して、保険金支払に関わる場面で発生する課題等を起点として、適切な募集・契約引受強化へ向けた協議を行いました。平成21年度は、生保協会による「正しい告知を受けるためのガイドライン」を踏まえ、告知関連帳票の見直しや、告知受領に関する募集人の教育等に関し検討と改善を行いました。引き続き、問題提起・協議の促進を通じ、多面的なPDCAサイクルの確立に努めてまいります。</p>	<p>平成21年4月</p> <p>平成22年2月</p>
<p>IV. お客様にわかりやすい商品開発</p>		
<p>✓わかりやすくご請求いただきやすい商品の開発</p>	<p>◆お客様にとってわかりやすい商品をコンセプトに新医療保険を開発・発売しました。</p> <p>商品開発を行うにあたっては、適切なお支払いの確保に資するため、商品概要を決定する段階から、「商品検討会議」や「商品検討プロジェクトチーム」を通じて、商品開発部門だけでなく、保険金支払部門、システム部門、契約管理部門などが連携・協議するなど商品開発態勢を強化しています。</p> <p>平成20年8月には、お客様のニーズに根ざした保障を分かりやすい形でご提供することをコンセプトとして、新たな医療保険「ホッとメディカル」を開発し販売しており、多くのお客様よりご好評をいただいています。</p>	<p>平成19年4月</p> <p>平成20年8月</p>

以上