

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 23 年 9 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態勢整備を図るため、経営陣は適切な指示および管理・監督を行ってききましたが、施行後の現在も各部門よりお客様対応状況の定期的な報告を受けて、態勢強化に主体的に関与し、指示・対応を行っています。</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き、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、さらに内容のリニューアルを行っています。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 月以降</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ています。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>	平成 18 年 11 月以降
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」を設置し、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>特に、保険会社の根幹である支払査定に関わる業務については、「保険金サービス部」査定担当者を中心メンバーとする、業務改革プロジェクトチームならびに査定態勢強化プロジェクトチームにて協議・検討し、順次事務プロセスの改善を図ってきました。今般、それら意見を反映し、支払査定結果を査定者とは別視点で複層的にチェックする「アシスト査定」体制を構築、運営（査定事務工程の拡充）を開始しました。これにより、一層の高品質な支払査定を実現してまいります。</p>	<p>平成 21 年 4 月</p> <p>平成 23 年 4 月以降</p>

項 目	取 組 内 容	実施時期等
✓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、顧問弁護士なら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、社医ならびに各部門委員が横断的に出席する「保険金等支払審査小委員会」を定期的開催し、機動的に審議を実施しており、平成23年度については、平成23年7月末までに14回開催いたしました。</p>	<p>平成19年5月以降</p>
✓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いを行うために、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。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、平成23年4月からはそのノウハウを保険金支払部門の査定工程に移植・拡充し、精査・点検体制の更なる充実を図りました。不支払および一部不支払事案については、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>また、平成22年度より、保険金支払管理部では、保険金支払部門に対し、日常の個別事案に対する点検・検証とは異なる視点で、支払業務遂行状況の点検を行う「支払事務検証」を実施しています。この結果は経営陣に報告を行うとともに、支払業務の適切性の確認と改善指導はもちろん、さらなるお客様満足度向上のための新たな施策にも反映してまいります。</p>	<p>平成23年4月以降</p> <p>平成22年6月以降</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を組み合わせながら教育・育成を図っています。平成21年7月より査定経験2ヶ年の教育プログラム修了者に対する「支払査定マスター認定試験」を導入し、現在までの支払査定マスター取得者は12名となっています。また、支払査定担当者のうち、支払査定マスター認定者をはじめとする上級査定担当者に対しては、医療査定専門機関の医師を講師とする支払査定医務研修、保険金支払管理部の業務精通者によるスキルアップ研修を定期的開催しており、最新かつ専門性の高い医療知識、実務ノウハウの習得をバックアップしています。</p>	<p>平成18年9月以降</p> <p>平成21年7月以降</p> <p>平成22年5月以降</p>
✓保険法に則った態勢整備	<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>現在、これら保険法に則り改定された事務処理の運用状況の定期的な点検を通じて、PDCAサイクルに基づいた管理・分析を実行しており、適切な支払業務の確保に努めています。</p>	<p>平成21年11月</p> <p>平成22年2月以降</p>

項目	取組内容	実施時期等
✓保険金等支払に係るシステムサポートの強化	<p>◆新・保険金システムを本格稼働しました。</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・保険金システム」を導入し、平成23年1月より本格稼働しています。新システムは、お客様からのご請求申出受付時から、書類発送、書類受理、請求内容の精査、お支払いまでの全工程を徹底管理するとともに、お客様あてのご案内や請求書類等をよりわかりやすく、お客様個々のご事情に応じた内容にて作成する仕様に改善、お支払漏れ防止のための査定チェック機能強化を図っています。お客様保護とさらなる満足度向上を目指し、今後もシステムの見直し、改善を図ってまいります。</p>	平成23年1月以降
	<p>◆適切支払いのための査定支援システムも拡充しています。</p> <p>ご請求いただいた保険金・給付金を約款通り適正にお支払いするため、支払査定をサポートするシステムとして「手術・疾病DB照会システム」を導入しています。本システムも、昨今の医療技術の進歩に対応し、定期的にデータベースの更新を行っていますが、今般、疾病ならびに手術に関するデータを大幅に拡充することで、検索精度の向上と照会作業の一層の迅速化を実現しました。</p>	平成23年8月

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した冊子として同封するなど、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、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>	平成19年5月以降 平成21年8月以降 平成21年8月
	<p>◆迅速なお支払いを実現するため、請求受付・支払態勢を強化しています。</p> <p>迅速なお支払いをより一層推進するため、当社がお客様より直接各種ご請求、ご相談をうかがう窓口として設置している「総合カスタマーセンター」の電話受付時間を平日午前9時～午後6時および土曜日午前9時～午後5時に延長・拡大するとともに、オペレーターを増員、保険金等支払業務に精通するスタッフを配置するなど、その機能の拡充と強化を推進しています。また、お支払い手続きの迅速化を図るためシステムの見直しを行い、当社でのお支払い手続きを行った日の翌営業日にはご指定の口座に着金できるよう改定を行いました。</p>	平成22年10月以降 平成22年4月以降
	<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、お申し出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」の取組みを実施し、フォローアップの充実を図っています。</p>	平成19年5月 平成21年8月以降
	<p>◆保険金等請求手続きの一部簡素化を進めています。</p> <p>保険金・給付金のご請求手続き時のお客様のご負担をできるだけ軽減し、これまで以上にご理解しやすいよう手続書類全般の見直しを行い、より丁寧な説明に加え、ご提出いただく書類や記入項目の簡素化を進めています。</p>	平成23年7月以降

項 目	取 組 内 容	実施時期等
	<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>	平成 20 年 2 月
<p>✓保険法に則ったお客様対応</p>	<p>◆保険法対応に則ったお客様保護と利便性向上のため、情報を発信しています。</p> <p>保険法の概要について、弊社ホームページに掲載するとともに、保険法施行前からご契約いただいているお客様に対して、小冊子『「保険法施行に関する特則』の適用をお知らせします』を郵送いたしました。保険金等の請求のお申出をいただいたお客様には、請求書類を送付する際に「保険法施行にともなう『保険金等のお支払時期』のお知らせ」を同封し、弊社の取扱いをご案内しています。</p> <p>また、保険金等をご請求いただいた際に、弊社が医療機関等へ事実確認を行う必要がある場合には、お客様に事前に確認する内容やお支払期限等を文書でご案内しています。</p>	平成 22 年 3 月以降
<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>	平成 19 年 5 月
<p>IV. お客様にわかりやすい商品開発</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。同部会では、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っています。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、翌 22 年度には新しく保険に加入いただくお客様に「正しい告知」をいただくためのサポート運動として、教育用動画ツールを通して営業担当者ならびに代理店向け研修を実施いたしました。平成 23 年度は過去の施策とその効果分析に基づいた重点的な募集人教育を実施しており、さらにその改善状況についても継続的に検証し、より良いサービスの提供を目指しています。引き続き、問題提起・協議の促進を通じ、多面的なPDCAサイクルの管理・分析に基づく継続的な支払業務の改善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>平成 22 年 11 月以降</p>

項 目	取 組 内 容	実施時期等
<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>また、平成 22 年 6 月の新収入保障保険の改定に際しましては、保険加入時にお配りしている普通保険約款をCD-ROM化(業界初めての注意喚起情報に関する音声機能付)して配布を始め、お客様の利便性向上を図り、保障内容をご理解いただきやすいよう工夫いたしました。</p>	<p>平成 19 年 4 月</p> <p>平成 20 年 8 月</p> <p>平成 22 年 6 月以降</p>

※ 前報告以降の新たな取組等については、 で表記しています。

東日本大震災で被災されたお客様への対応

項 目	取 組 内 容
✓ 万全なお客様対応を遂行するための態勢構築	<p>◆大震災直後に災害対策本部を立ち上げ、万全なお客様対応を行っています。</p> <p>迅速かつ適切な保険金等の支払業務を推進し、併せてお客様の状況確認を行い、お客様ニーズに応じた契約相談、契約サービス全般について万全なお客様対応を遂行していくため、大震災発生直後に「本社災害対策本部」ならびに「現地災害対策本部」を立ち上げました。さらに、本社災害対策本部での決定事項を実務面から強力に実行・推進する組織として「お客様対応推進事務局」を設置し、被災されたお客様に関する重要情報をデータベース化、一元管理しながら現地支店・本社各部と連携し、一刻も早く保険金・給付金をお支払いできるような業務を遂行しています。</p>
✓ 情報提供と相談・受付体制の拡充	<p>◆お客様への情報提供を推進し、お客様相談窓口・ご請求受付体制を拡充しました。</p> <p>ホームページ、ニュースリリースや「ご契約内容のお知らせ」を通じ、大震災関連の特別取扱いや当社のお客様相談窓口について積極的に情報提供を行いました。また、お客様からのお申出・相談に幅広くお応えできるよう、総合カスタマーセンターの受付を8月下旬まで、日曜日、祝日にも拡大いたしました。一方で、総合カスタマーセンター受付時間外でも速やかに手続きができるよう、インターネット受付も拡充しました。</p>
✓ 迅速性とお客様保護・利便性を重視した諸手続きの実施	<p>◆保険金・給付金のご請求手続きの負担を軽減し、その他手続きでも優遇措置を実施しています。</p> <p>保険金・給付金のご請求に必要な書類を一部省略させていただくことにより、簡易迅速なお支払いをすることといたしました。また、被災地においては病院の事情により入院治療が困難な場合に医師の証明書等があれば入院されたものとする取扱いも行っています。保険金・給付金等のご請求手続き以外にも、保険料払込猶予期間の延長と遡及適用、契約者貸付金に関する金利減免措置、契約書類滅失の場合の特別措置等、お客様保護と利便性を重視した取扱いを実施しています。</p>
✓ 被災地の全てのお客様に対するフォローアップ	<p>◆全てのお客様への対応を目指し徹底したフォローアップを行っています。</p> <p>被災地のお客様の安否状況につきましては、代理店、営業店による直接確認、本社によるアウトバウンドコール、市町村役場への照会等による確認を実施いたしました。それでも、確認の取れないお客様については、配達履歴付郵便を利用した確認や確認会社スタッフによる現地調査を行い、全てのお客様へのアプローチ、ご対応、手続きの完了を目指し、フォローアップ活動を継続中です。</p>
✓ 生命保険協会との情報連携	<p>◆生命保険協会等を通じた情報も活用したご連絡・ご案内を実施しています。</p> <p>被災されたお客様が、加入している生命保険会社が分からず、保険金・給付金のご請求ができない場合、生命保険協会に設けられた「災害地域生保契約照会センター」にお問い合わせいただくことで、弊社にてご契約情報を照合し、確認でき次第お客様へのご連絡・ご案内を差し上げています。また、警察庁により公表された被災者情報あるいは生命保険協会会員会社が把握した今回震災でお亡くなりになった方の情報についても、弊社のご契約情報との照合・確認を行い、保険金請求手続きのご案内を行っています。</p> <p>生命保険協会では、今回の震災により親その他親権を有する方の全員を亡くされた未成年者に対して生命保険金を適切にお支払いすること等を目的として、行政機関、弁護士会等のご協力のもと「未成年者生保支援ネットワーク」を創設しましたが、弊社も会員会社として参画し、震災孤児となられた方への側面支援を継続しています。</p>

以上