

## 保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組みと成果について

弊社におきましては、平成 13 年度から 17 年度の 5 年間に保険金等の支払事由が発生した事案に関し、追加的な支払いを要するものの調査を行った結果、保険金等の支払漏れ、保険金等の請求案内漏れ、失効返戻金等の案内不足等の追加的な支払いを要する事案が確認されました。

保険金等のお支払という生命保険会社の根幹をなす業務において支払い漏れ等の事案が確認されたことを厳粛に受け止め、お客さまをはじめとする関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、お客さまの視点に立って保険金等の支払に係る業務運営や支払管理態勢に係る社内体制の整備、改善を別紙の通り進めております。これら業務運営及び管理態勢に係る整備並びに改善に向けた取組みの推進とその成果については、今後も定期的に進捗状況をお知らせしてまいります。

## 保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組みと成果

当社は、保険金等に関する適切な支払管理態勢の構築を経営の最重要課題と認識し、保険金等の支払漏れ、保険金等の請求案内漏れ等の再発防止に取り組んでおります。策定いたしました再発防止策を確実に実行し、保険金等支払管理態勢の改善・強化を積極的に推進してまいります。

### 経営管理（ガバナンス）態勢の整備

支払管理上のリスクは、社内に構築されたレポート体制、モニタリング体制及び相互牽制体制によって、早期に的確に把握し適切に対応することが求められますが、これらの体制を更に強化するため、保険金等の支払状況、課題について経営陣が適時的確に把握できる報告体制を構築するとともに、新たにオペレーションズ委員会を設置してお客様から頂戴いたしました苦情や弊社内における事務ミスの状況を統括的に把握し、保険金等の支払の品質についてモニタリングを行うとともに相互牽制体制の拡充・強化をはかりました。さらに、弁護士及び消費者生活アドバイザー等の社外専門家をメンバーに加えた支払審査会を設置し査定結果の妥当性を審査する体制を整える等、以下のとおり支払管理態勢の改善・強化を積極的に推進いたしております。

#### 1. 経営陣に対するレポート体制の整備／相互牽制体制の強化

- (1) 会社全体の事務品質及び事務リスクを統括し、事務体制を総合的に検証し相互牽制体制を拡充・強化するオペレーションズ委員会を設置（平成 18 年 4 月設置）
- (2) 上記オペレーションズ委員会は、審議結果をリスク管理委員会に上程し、リスク管理委員会では保険金等支払に関する状況を全社的視点で総合的に審議し、審議結果を経営陣・監査委員会・取締役会へ報告する体制を構築（平成 18 年 6 月より実施）
- (3) 不払案件に対する査定結果の妥当性について毎月開催する社医、法務・コンプライアンス部門を含めた社内委員会で審査するとともに支払審査会（社外専門家を加えた委員会）を設置し、社外専門家の皆様に審査をいただく体制を構築（平成 19 年 2 月設置）
- (4) 苦情を適切に登録・報告するカスタマーサービスグループ（CSG）のスタッフを増員するとともに、苦情をCSGからオペレーションズ委員会に直接報告する体制とする等の苦情管理体制の強化と徹底（平成 18 年 4 月より実施）
- (5) 事務ミス、システムミスの報告規程を整備し、報告管理を徹底（平成 18 年 4 月より実施）
- (6) 匿名性を十分保護した内部通報体制の整備（平成 18 年 1 月より実施）

#### 2. 保険金・給付金等支払管理規程の整備（平成 18 年 4 月実施）

保険金・給付金の支払基準、査定体制を規定する保険金・給付金等支払管理規程を整備したほか、当規程の改定については経営会議の協議を経て代表執行役（CEO）が決裁することといたしました。なお、重要な事項については取締役会で審議する等、保険金・給付金支払管理規程に経営陣が積極的に関与する体制といたしました。

## 内部監査態勢の整備

監査手法を見直すとともに監査指摘事項への対応促進を図るためのフォローアップ体制を強化いたしました。また、監査業務全般の効果を上げるため監査マニュアルを補完する内部監査実施要領を策定いたしました。さらに保険金・給付金等の支払い漏れ等の発生原因の分析に基づき策定された再発防止策が有効に機能しているかどうかを検証いたします。

1. 再発防止策の有効性を検証する内部監査の実施（平成 20 年 7 月実施）
2. 内部監査手法等の見直しにより、内部監査の有効性を強化（平成 18 年 1 月実施）
3. 内部監査指摘事項のフォローアップの強化（平成 20 年 2 月実施）

## 保険金等支払管理態勢の整備

保険契約ご加入時から、ご契約期間中、お支払時までの契約管理態勢および研修・教育体制につきましても順次強化してまいりましたが、失効契約に係る返戻金についてのご案内が不十分であったことに原因があった事例、遅延利息の支払金額が過少となっていた事例等を分析し再発防止に取り組んでいるほか、よりわかりやすい商品の開発、より請求がし易くなるような制度を導入し、保険金等支払管理態勢の強化に取り組んでおります。

保険金等支払管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 査定部門の陣容を強化し、ダブルチェック、複数査定の体制を構築（平成 18 年 6 月実施）</li> <li>■ 査定品質管理のためのサンプリングチェックを実施（平成 18 年 7 月実施）</li> <li>■ 支払エラーを分析し、事務処理を正確に行うための各種システム開発を実施（平成 18 年 11 月より）</li> <li>■ 医師の記載漏れを防ぐとともに、査定者の読取り漏れを防止のため電子化診断書を導入（平成 20 年 3 月実施）</li> <li>■ 査定案件の網羅性と査定進捗状況の管理のため、支払進捗管理システムを導入（平成 19 年 4 月実施）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 支払請求勧奨に係る「引受・支払管理方針」の策定（平成 20 年 2 月実施）</li> <li>■ 請求勧奨業務を支払部門のコア業務の一つとして捉え、請求勧奨に係る専任チームを保険金グループ内に設置（平成 19 年 12 月実施）</li> <li>■ 支払請求勧奨に関する諸施策を事務マニュアルに規定（平成 20 年 2 月実施）</li> <li>■ 指定代理人請求制度の導入（平成 20 年 6 月実施）</li> </ul>
	<div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-bottom: 5px;">ご加入時の対応</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新契約時に「保険金・給付金ご請求についてのガイドブック」を配布（平成 20 年 3 月実施）</li> <li>■ お客様に分かりづらく、また請求漏れにつながり易かった通院関係特約の廃止及び手術給付金の給付倍率の見直し（平成 19 年 8 月及び 10 月実施）</li> <li>■ 入院関係特約についてより理解しやすく、販売占率の高い支払限度のタイプに集約し、簡明化（平成 19 年 10 月実施）</li> <li>■ 保障内容/支払基準/取扱い制限に関して、可能な限り約款規定内で明確化を実施（20 年 9 月実施予定）</li> </ul>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">ご契約期間中の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 年一回ご案内している「総合案内」及び「フレックスレポート」で契約内容を明示するとともに、保険金等のお支払に関する情報を掲載（平成19年11月実施）</li> <li>■ 四半期毎の苦情件数を開示するとともに、当社ホームページに掲載（平成19年9月実施）</li> <li>■ お客様の声とそれに基づく業務改善の取組みを、「お客様の声を反映した主な業務改善について」として公表（平成18年6月実施）</li> <li>■ 住所不明で戻ったお客様宛通知に対する役所への住所照会等による住所管理の強化（平成19年12月実施）</li> </ul>
	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">お支払時の対応</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">研修・教育態勢の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保険金・給付金支払査定部門の能力確保を目的として、定期的なスキルトレーニング（コンプライアンス研修/医務査定研修/ケーススタディー等）を導入（平成18年9月実施）</li> <li>■ 支払部門の人材育成について、その専門性を考慮した長期的な育成プログラムを構築（平成18年9月実施）</li> <li>■ 営業職員の研修プログラムに保険金等のお支払に関するカリキュラムを追加し、支払手続きに関する教育を強化（平成20年4月実施）</li> </ul>