

## お客さまに保険金・給付金等を漏れなくお支払いするための取り組み状況

弊社では、お客さまに保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、各種の施策に取り組んでいます。2011年8月にお知らせしました内容に加え、2012年8月現在の新たな取り組み状況につきましてお知らせいたします。

### ■主な取り組み内容

#### (1) 経営管理態勢（コーポレートガバナンス）の改善・強化

- ① 適正な業務運営態勢の整備
- ② 内部監査等による点検の強化
- ③ 苦情等の管理・対応態勢の強化

カスタマー・ボイスチームの設置（2008年10月実施）

苦情等の発生原因の分析や改善策の検討を専門に行う部門として、カスタマー・ボイスチームを新設（2009年7月より「お客様の声チーム」に改称）いたしました。これにより、保険金等支払部門と連携し、お客さまの声を更にきめ細かく検討し一層の再発防止の対応が可能となりました。

#### (2) 保険金等支払管理態勢の整備・強化

- ① 保険金等支払に関わる規程・基準の整備
- ② 組織対応力の強化
- ③ 業務フローの刷新および支払管理システムの改修・刷新
- ④ 請求勧奨の管理の徹底
- ⑤ 失効中契約の復活・解約勧奨の強化（自動送金の実施）
- ⑥ 契約者通信先の移転調査
- ⑦ 商品開発時の商品開発担当部門と支払担当部門との連携

(3) お客さまに対する説明態勢の整備・見直し

① 保険金・給付金等を漏れなくご請求いただくためにご案内する請求書等の整備・見直し

a) 年金・生存給付金・入学祝金請求書類の簡素化（2009年1月より実施）

従来、一部の商品において年金のお支払いにあたり、支払回数にかかわらず毎年年金の請求書をご提出いただいていたいました。

2009年1月以降、年金支払日が第2回目以降の保証期間内の年金につきましては、お客さまの利便性を考慮し、お支払日に自動的に年金のお支払いをし「お支払のご案内」の通知をお送りする取り扱いに変更いたしました。また、保証期間が経過した年金につきましても、2010年10月より一定の条件を満たしたご契約に対して電話にてご請求手続きを受付けることにより、「年金請求書」・「住民票」をご提出いただくことなく年金をお支払いする取り扱いを開始いたしました。更に2012年1月には第2回目以降の生存給付金・入学祝金のお支払いにつきましても一定の条件を満たしたご契約に対して「請求書」のご提出を不要といたしました。このような手続の見直し等を通じ、引き続きお客さまの利便性の向上、ご負担の軽減およびお支払いの迅速化に努めてまいります。

b) 満期保険金のご請求に関するお客さまに対する通知の新設（2009年3月より実施）

2009年3月における満期保険金支払システムの導入とともに、満期日（年金開始日）の10営業日前の時点で、ご請求書類が弊社に到着していない契約のお客さまに対して、「満期保険金請求書ご提出のお願い」の発信を開始しました。これにより、満期保険金のお支払いの更なる促進および迅速化を進めてまいります。

c) 保険金等ご請求時の利便性向上・負担軽減化（2009年11月より順次実施）

以下のとおり、各種ご請求時におけるお客さまの利便性の向上、ご負担の軽減およびお支払いの迅速化を図っております。

2009年11月より実施

- ・保険金や給付金を法定相続人さまからご請求いただく際の手続方法の変更

2010年3月より実施

- ・各種請求手続時におけるご契約者さまなどの本人確認方法の変更

#### 2010年6月より実施

- ・給付金ご請求時における診断書の提出を不要とする取り扱いの条件を緩和

#### 2010年8月より実施

- ・法人のご契約者さまや成年後見制度をご利用されて各種ご請求をいただく際の手続方法の変更
- ・交通事故が原因の保険金・給付金請求では自動車安全運転センター発行の交通事故証明書の提出を不要とする取り扱いに変更
- ・給付金ご請求時における診断書の提出を不要とする取り扱い範囲を拡大

#### 2011年8月より実施

- ・診断書の提出を不要とする取り扱いの範囲を手術給付金などのご請求にも拡大

#### 2011年12月より実施

- ・給付金ご請求時における診断書・通院証明書の原本を写しなどの書類で代替できる範囲を拡大

#### 2012年5月より実施

- ・先進医療特約にご加入のお客さまが先進医療給付金を受け取る前に、治療内容によっては高額になる費用を病院にお支払いしなければならないという一時的な経済的負担を軽減するため、この給付金を直接医療機関へお支払いするサービスを開始

#### 2012年6月より実施

- ・骨髄ドナー手術給付金のご請求の際に必要としていた診断書に代えて、公益財団法人骨髄移植推進財団（骨髄バンク）が無料で発行する骨髄ドナー給付専用の証明書によるお支払いを開始
- ・各種請求手続時における戸籍謄本や印鑑証明書などの公的書類について、原本だけでなく写しでのお取り扱いを開始

#### d) 弊社ホームページにおける給付金請求書類の記入見本揭示（2010年3月より実施）

弊社ホームページに給付金請求に関する必要書類の記入見本を添付いたしました。これにより、お客さまが必要に応じてホームページ画面を閲覧していただきながら、請求書類への記入方法を確認できる環境を提供してまいります。

② 保険金等に関するお客さまからの照会に分かりやすく適切にお応えできる態勢の整備

お支払ホットラインの機能強化（2008年6月実施）

従来のお支払ホットラインは、お支払いができなかったお客さまの対応窓口となっていました。これをお支払いの有無にかかわらず、保険金・給付金のご請求をいただいた全てのお客さまからのお問合せ窓口として一本化し、かつ専門のスタッフが直接対応することにより、お客さまのご要望をより把握し、各担当チームの業務改善に結びつけております。2008年11月からは、お支払ホットラインの受電業務をお客様サービスチームに移管して対応担当者を増員し、更なる機能の充実を図りました。