

平成 23 年 8 月 5 日

お客様各位

「保険金等の支払管理態勢等にかかる業務改善に向けた取り組み」の
進捗状況について（平成 23 年 7 月末現在）

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

弊社では、平成 20 年 8 月 6 日付で、「保険金等の支払管理態勢等にかかる業務改善に向けた取り組み」を公表し、その進捗状況を定期的に公表することとしております。

つきましては、平成 23 年 7 月末現在での取り組み状況につき、別紙のとおりご報告いたしますので、ご高覧賜りたくお願い申し上げます。

弊社といたしましては、今後とも保険金等の支払管理態勢の強化を図るとともに、お客様ニーズにお応えする商品・サービスをご提供し、お客様本位の生命保険事業に取り組んでまいります。

1. ご契約からお支払いまでの主な改善

ご契約からお支払い後の各段階において、保険金等のお支払いやご請求に漏れが生じないよう様々な業務改善を実施しています。

ご契約時 ▼	1. ご契約時のご案内	お客様のご意向に沿ったご契約になるよう万全を期しています	
		<ul style="list-style-type: none"> 「契約概要」「注意喚起情報」等、保険契約に関する重要事項のご説明に加え、ご提案した保険商品がお客様のニーズに合致しているものかどうかを、「意向確認書」でお客様にチェックいただくルールとしています。お客様へのご確認を徹底し、特約も含めてご契約がお客様のご意向に沿ったものになるよう万全を期しています。 	平成19年9月～
		ご契約時に保険金請求手続きについてもご案内しています	
		<ul style="list-style-type: none"> お客様にお渡する「ご契約のしおり・約款」に「保険金・給付金等について」という項目を新たに作成し、保険金請求手続きやお支払いできる事例・できない事例等を一層わかりやすくご説明するよう改定しました。 また、保険金等の「ご請求手続きの流れ」「ご請求時の確認事項」「お支払いできる・できない具体例」等をまとめた冊子「保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック」を作成し、お客様に十分ご理解いただけるように努めています。同ガイドブックの内容は当社ホームページにも掲載しています。 お客様にお送りする保険証券にも、上記ガイドブックを同封し、全てのお客様に十分ご理解いただけるようご案内しています。 	平成22年3月～ 平成19年10月～ 平成20年1月～
ご契約中 ▼	2. ご契約期間中のご案内	毎年、お客様のご契約内容と保険金等のご請求についてご案内しています	
		<ul style="list-style-type: none"> 毎年お客様にお送りしている「ご契約内容のお知らせ」にて、お客様のご契約の保障内容をわかりやすく表示するとともに、保険金等のお支払いについてまとめた小冊子「あんしんサポートブック」を同封し、ご請求されていない保険金等がないか、改めてお客様にご確認いただくためのご案内を行っています。 	平成19年7月～
ご請求時 ▼	3. 保険金・給付金ご請求時のご案内	お支払いやご請求に漏れが生じないよう、十分確認してご案内しています	
		<ul style="list-style-type: none"> お客様から保険金等のご請求をいただいた際には、同時にお支払い可能な他の保険金等や、新たにご請求が可能となる保険金等がないか、十分確認してご案内を行っています。 ご提出いただいた請求書類から、新たにお支払いの対象となる可能性がある事案については、保険金部内に設置した専門チーム「請求サポートチーム」にて、お客様へのご案内から、ご請求・お受け取りまでを一元的に対応しています。 	平成19年10月～
		<ul style="list-style-type: none"> 入院・手術等のご連絡をいただいたものの、その後請求書類をご提出いただけない事案についても、ご請求漏れが生じないよう、上記「請求サポートチーム」で事案の管理とお客様へのご案内を一元的に行うことにより、態勢を一層強化しました。 	平成21年4月～
	<ul style="list-style-type: none"> 「請求サポートチーム」が行っている新たにお支払いの対象となる可能性がある事案の請求案内業務について、よりわかりやすいご案内と一層のご案内漏れ防止を目的としたシステム対応を行いました。 	平成22年5月～	
ご請求時 ▼	4. 請求書類等の改定	請求書類等をよりわかりやすく改定しています	
		<ul style="list-style-type: none"> 請求書類・診断書への記入漏れや記入誤りを原因とするお支払い漏れ・お支払い誤りを防止するため、保険金等の請求書類を全面的に改定しました。 診断書についても、生命保険協会が推進している「診断書の機械印字化に向けた取り組み」に対応して、所定の記入欄に主治医が正しくご記入いただけるよう診断書様式を改定しました。 お客様からのご意見・ご要望等を踏まえ、保険金等のお支払い内容について、よりわかりやすく詳細な情報をご提供するため、「お支払いのご案内」を全面的に改定しました。 	平成21年7月～

	5. 診断書取得費用相当額の当社負担	よりご請求いただきやすい環境づくりに取り組んでいます <ul style="list-style-type: none"> お客様に保険金等をよりご請求いただきやすいよう、当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いに該当しないと判断された場合、診断書取得費用相当額を当社が負担させていただいています。 	平成20年7月～
	6. チェック態勢の強化	保険金等を適正にお支払いするため、全件、再点検・再検証を行っています <ul style="list-style-type: none"> 保険金部企画管理グループ内に「支払審議チーム」を設置し、保険金部保険金グループによるお支払い内容の決定を全件再点検・再検証しています。 平成20年2月以前は、一部の事案については事後的な検証となっていましたが、平成20年3月以降は原則として全ての事案についてお支払い前に検証を行うこととし、態勢の一層の強化を図っています。 	平成18年3月～
お支払い時	7. 保険金システムサポートの刷新	システムのサポートを飛躍的に向上させていきます <ul style="list-style-type: none"> お支払い漏れやお支払い誤りの防止機能を抜本的に向上させるため、「システムのサポートを飛躍的に向上させ、人にしか判断できないことに人的資源を集中する」ことを設計思想とする新たな支払システムを開発し、本番稼働しました。 	平成21年1月～
	8. 法務コンプライアンス部による検証	お支払いに該当しない事案はさらに入念に検証しています <ul style="list-style-type: none"> 保険金部がお支払いに該当しないと判断した全ての事案について、保険金部とは別組織である法務コンプライアンス部が事後検証しています。法務コンプライアンス部は、この検証結果に基づき、保険金部をはじめとする社内関係部門に対し、適切な保険金等の支払態勢強化のための提言を行っています。 	平成18年11月～
お支払い後	9. 支払審査会の設置	社外の専門家による再審査を行っています <ul style="list-style-type: none"> 上記8.において、再度専門家の確認を仰ぐ必要があると判断した事案については、社外の医師、弁護士等により構成される「支払審査会」が再審査を行っています。 支払審査会は、平成23年7月末までに16回開催され、20件の事案の再審査を行いました。 これまでのところ、保険金部の決定内容と異なる再審査結果は出ておりませんが、各回の審議において適切な保険金等の支払態勢の強化につき、専門的見地から助言・提案を行っています。 	平成18年11月～

2. お客様の声への対応態勢の強化

お客様のご意見・ご要望等をお伺いする専用窓口を設置する等、お客様の声への対応態勢を強化し、お客様サービスの向上にいかしています。

1. 「お客様の声室」の設置	<ul style="list-style-type: none"> 保険金等のお支払いに関するものも含め、お客様の声に的確に対応するため、保険金等の支払部門とは別組織であるお客様の声部に「お客様の声室」を設置しました。 同室では、お客様からのご意見・ご要望・ご提案・ご不満等をお受けするとともに、各種アンケートを実施しています。いただいたお客様の声から課題を抽出して、関係部門への改善の提言を行っています。 	平成18年11月～
2. 「保険金再審査ご相談コーナー」の設置	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声部の「総合カスタマーセンター室」内に、保険金等のお支払い全般に関するお客様からのご意見・ご要望・ご不満等をお受けする専門的な窓口として、「保険金再審査ご相談コーナー」を設けています。 平成23年7月末までに、165件のご相談をいただいています。そのうち19件については、お客様からの新たな事実のお申し出があり再審査を行った結果、当初の決定を変更するなどの対応を行いました。 	平成19年10月～
3. 「再審査請求制度」「社外弁護士相談制度」の導入	<ul style="list-style-type: none"> 上記2.の「保険金再審査ご相談コーナー」を窓口として、当社が決定した保険金等のお支払いに関して疑問点やご納得いただけない点があった場合に、お客様からのお申し出により、社外の医師や弁護士が再度審査する「再審査請求制度」および、お客様が社外の弁護士に無料で直接ご相談いただける「社外弁護士相談制度」を導入しています。 <p>平成23年7月末までに、「再審査請求制度」へのお申し出は1件、「社外弁護士相談制度」へは17件のご相談をいただいています。</p>	平成19年10月～

4. 「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」の設置

- ・ お客様本位の経営をさらに推進するため、取締役会委員会として社長を委員長とする「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」を設置しています。
- ・ 同委員会では、「お客様の声」に基づく業務品質改善課題を抽出して対応策の検討・審議を行い、その実現に向けた進捗管理を行っています。平成23年7月末までに19回開催し、保険金等に関するものを含む89件の諸課題について改善策を実行しました。

平成18年11月～

3. 商品開発における取り組み

商品開発におきましても、保険金等のお支払い漏れ・お支払い誤りが生じないように開発態勢を整備するとともに、随時、商品内容の見直しを行っています。

<p>1. 商品開発時における商品開発部門と保険金等支払管理部門との連携の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品開発・改定時における商品開発部門と保険金等支払管理部門との連携強化を図ることにより、お支払い漏れ・お支払い誤りを防止できる商品開発態勢を整備しました。 	<p>平成19年1月～</p>
<p>2. お支払い漏れ・お支払い誤りを防止する観点からの商品開発</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被保険者が保険金の受取人となっているご契約で、被保険者に保険金を請求できない事情がある場合でも、ご家族が代わってご請求いただけるよう、「指定代理請求制度」「代理請求制度」の拡充を行いました。 	<p>平成19年4月～</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成19年9月に発売した新商品「がん治療支援保険」では、お支払い漏れ・お支払い誤り等を防止するため、よりわかりやすい保障内容としました。 <がん治療支援保険の特長> <ul style="list-style-type: none"> ・ 診断給付金の支払金額は上皮内新生物と悪性新生物で同額 ・ 通院給付金の支払対象要件を入院20日以上から入院1日以上に変更 ・ 手術給付金の支払金額を入院給付金日額の20倍に統一 	<p>平成19年9月～</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等のお支払い漏れ等の防止の観点から、特約の一部について新規引受を中止するなど特約の絞り込み等による保険商品の簡素化を行いました。 ・ お客様にご理解いただきやすいよう、平成21年1月より、平易な表現のしおり・約款を医療保険で導入しました。 	<p>平成21年1月～</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全ての個人保険の「しおり・約款」について、表現を平易にしたり、備考欄を設けたりする等、一層わかりやすく改定しました。 	<p>平成22年3月～</p>

4. 社内態勢の整備

適切な保険金等のお支払いを行うため、内部管理態勢や支払部門の体制面の強化を図っています。

<p>内部管理態勢の強化</p>	<p>1. 「保険金等支払管理委員会」の設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等のお支払いに関する全ての事項について、統合的に管理を行うため、取締役会委員会として社長を委員長とする「保険金等支払管理委員会」を設置しました。 ・ 同委員会では、保険金等を適切にお支払いするための取り組みを企画・立案するとともに、その遂行状況を確認しています。 ・ 平成19年7月に同委員会を設置以降、平成23年7月末までに21回開催するなど、保険金等のお支払いに関する経営レベルでの管理態勢の強化を図っています。 <保険金等支払管理委員会での主な審議項目> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「保険金・給付金支払管理方針」、「保険金・給付金支払管理規程」 ・ 保険金等の追加支払いおよび再発防止策の進捗状況 ・ 保険金システムの開発計画 ・ 請求勧奨態勢の確立に向けた取組状況 ・ 保険金部内部監査実施結果 ・ 保険金・給付金支払部門の各年度取組方針 ・ 請求書類の改善 等 	<p>平成19年7月～</p>
-------------------------	-----------------------------------	---	-----------------

支払部門の体制面の強化	2. 保険金等支払管理に係る規程の整備	<ul style="list-style-type: none"> お客様に適切に保険金等をお支払いできるように、保険金等のお支払いに関する管理方針・管理規程を取締役会にて決めました。これらは金融庁の「監督指針」や生命保険協会の「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」等も踏まえたものとなっています。 また、保険金等の支払管理に関する各種規程・マニュアルにおいて、お客様の利益保護等に重大な影響を与える内容を新設・改定する場合は、取締役会等の承認を得なければならない旨を明確化し、経営レベルでの管理態勢を強化しています。 	平成19年8月～
	3. 内部監査態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> 保険金等のお支払い漏れ・お支払い誤りを防止する観点から、保険金等支払管理態勢について、年2回監査を行う内部監査実施要領を定め、平成23年7月末までに9回にわたり内部監査を実施しました。 また、内部監査部員の拡充や研修等により、専門性の強化を図り、内部監査態勢のさらなる強化を図っています。 	平成18年8月～
	4. 保険金部の設置	<ul style="list-style-type: none"> 保険金等の支払管理態勢をより強化することを目的に、保険金等のお支払いおよび支払管理を専門的に行う「保険金部」を設置しました。 「保険金部」は「保険金グループ」「支払サービスグループ」「企画管理グループ」の3つのグループから構成され、保険金グループが行う支払事務及び、支払サービスグループが行う請求受付事務・請求案内事務に対して、企画管理グループが再チェックを行い、牽制する態勢としています。 	平成19年10月～
	5. 要員の充実	<ul style="list-style-type: none"> 支払担当者、及び支払管理態勢を整備・強化するための要員について、計画どおり増員し、体制強化を図っています。 	—
	6. 教育体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 生命保険協会主宰で実施している「生命保険支払専門士試験制度」を活用した基礎研修を行うとともに、同試験を入社2年目以上の支払担当者に受験させ、受験者全員（平成19年度～22年度で計92名）が合格しています。 支払担当者の保険金等支払関連業務に関する知識・スキル等の向上を目指し、「査定者育成プログラム」の作成や医学知識・法律知識等の各種勉強会の企画・実施を行い、人材育成に努めています。 お客様によりわかりやすくご説明し、十分にご理解いただけるよう、コミュニケーションスキルの強化を目的とした研修を企画・実施し、支払担当者のさらなるレベルアップを図っています。 	平成19年4月～

東日本大震災で被災されたお客様への対応

東日本大震災発生直後に災害対策本部を立ち上げ、全社を挙げて被災されたお客様への対応を行っています。

1. お客様への情報の周知とお客様からのご連絡の受付体制拡大	<ul style="list-style-type: none"> ホームページや新聞広告等を通じ、お客様に震災関連の特別取扱いや当社の相談窓口について周知を行いました。また、お客様からのご連絡に幅広く対応できるように、臨時対応として総合カスタマーセンターの受付時間を延長するとともに、日曜・祝日も受付を実施しました（2011年3月～2011年7月）。
2. 保険金等の簡易迅速なお支払い	<ul style="list-style-type: none"> お手続きに必要な書類を一部省略させていただく等により、簡易迅速なお支払いをすることとしました。 病院事情により入院が不可能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を行うこととしました。
3. 生命保険協会を通じた情報の活用	<ul style="list-style-type: none"> 被災されたお客様が、加入していた生命保険会社が分からず保険金のご請求を行うことが困難な場合等において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、弊社にて契約情報を照合し、ご契約があった場合にはご連絡を行っています。
4. 公表された情報等の活用	<ul style="list-style-type: none"> 警察庁等のホームページに公表された被災された方の情報や、生命保険協会の会員会社が把握した今回の地震で亡くなられた方の情報について、弊社契約情報と照合し、保険金のご請求等を待つことなく、保険金のご案内を行うよう努めています。
5. お客様の安否情報の確認等を通じたご案内	<ul style="list-style-type: none"> 代理店/取扱者、弊社社員による訪問・電話や、本社からのアウトバウンドコールによるお客様の安否確認を通じて、保険金のご請求についてご案内しております。 被災地域のお客様に対しては、「ご契約内容のお知らせ」に、震災に関する特別取扱い、保険金のご請求をご案内する専用のお見舞状を同封し、郵送しました。 岩手県、宮城県、福島県の沿岸地域で安否が不明のお客様に対して、代理店/取扱者とともに弊社から直接、電話や郵送による確認、ご請求のご案内を行っています。