

平成21年2月6日
フコクしんらい生命保険株式会社

保険金等の支払管理態勢を一層充実させる取組み

弊社は、昨年7月に金融庁から受けた「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、及びその成果の公表等について」の要請に基づき、その取組み内容につきまして6ヵ月ごとに公表することとさせていただきます。

ここに本年2月までの弊社の取組み状況についてご報告いたします。

I. お客様の利便性の向上およびお客様保護の一層の徹底に対する取組み

1. 生命保険契約の内容を正しくご理解いただくために

お客様にご契約内容を確認いただくために毎年お送りしております「ご契約内容のお知らせ」(平成20年度は7月末発送)に、「ご請求漏れ注意喚起チラシ」、「保険金・給付金の代理請求制度について」および「お客様ガイドブック」を同封するとともに、保険金等の適切な支払いに向けての全社的な取組みについてのご案内文書を同封することにより、お客様への情報提供に努めてまいりました。

2. 保険金等を正しくご請求いただくために

(1) パンフレット「保険金・給付金のご請求について」の改定

保険金・給付金等のご請求の際のご案内パンフレット「保険金・給付金のご請求について」を改定いたしました。主な改定点は以下の通りです。

- ① 保険金・給付金等でお支払できるもの、できないものをより分かりやすく解説いたしました。
- ② お客様ご自身で保険金や給付金の支払対象となるかを自己診断いただけるようにチェック欄を設けました。
- ③ 保険金・給付金をお受け取りいただいた際の税金についてのご説明を盛り込みました。

(2) 「給付金ご請求手続きのご案内」(ご請求書類一式)の改定

「給付金ご請求手続きのご案内」は、ご記入の仕方が分かりやすいように記入例見本を改定いたしました。また、請求書についてはレイアウト全般を見直し、ご記入いただきやすいよう改善いたしました。

(3) 入院・手術証明書(診断書)の改定

保険金・給付金を適切にお支払いするために、支払査定に必要な情報の確実な取得のため「保険金等の支払を適切に行うための対応に関するガイドライン」(生命保険協会)に基づき、お医者さまが入院・手術証明書(診断書)の各項目を記入する際の注意点を纏めた「診断書をご記入いただくにあたっての注意点」を新たに作成し、入院・手術証明書(診断書)の左側に表示するなど、査定情報の確実な取得を図るよう改定いたしました。

(4) 保険金・給付金のご請求手続き案内の改定

お客さまから請求書類をご提出いただく際に、必要書類が揃っていないためにお支払いまでにお時間を要してしまうことのないよう、お客さまご自身で必要書類が揃っていることを確認いただけるようにセルフチェック欄を設け、必要書類不足による支払遅延の防止を図るよういたしました。

II. お客さま対応の充実にに向けた取組み（ご請求しやすい手続きの整備）

1. 代理請求手続き方法の整備

保険金等のご請求権者の方が、がん告知を受けていない場合や請求意思能力を失っている場合でも手間や費用をかけずに、同居している戸籍上の配偶者の方からご請求いただける代理請求人制度を制定いたしました。

2. 保険金等をお支払できなかった場合の診断書料相当額の一部負担

保険金・給付金をご請求いただいたにもかかわらずお支払いができない場合（高度障害保険金の非該当、手術給付金の非該当、所定の入院期間（特約系で5日）に満たない場合など）に、診断書の取得に要した費用の一部（定額で診断書1枚につき5,250円）を弊社で負担させていただくことで請求いただきやすい環境を整備いたしました。

3. 保険金等をご請求いただく前の事前の照会制度の整備

保険金等をご請求いただくには診断書のほかに印鑑証明書や戸籍書類等が必要となるケースが少なくありません。お支払査定の結果お支払できない場合これらの取得費用等が無駄になることがあります。これを防止するため、ご請求いただく前に診断書等を提出いただくことにより事前にお支払いについてご相談いただける「事前査定制度」を整備いたしました。

III. 保険金等支払管理態勢等にかかる業務改善に向けた取組み

1. 支払案件の再検証態勢の構築

平成20年2月にコンプライアンス・リスク統轄部に支払監査室を設置し、支払査定が終了した全請求案件について事後的に再検証を実施する態勢を確立いたしました。

支払監査室におけるお客さまの視点に立った支払監査を通じて、支払漏れに対する追加支払や請求漏れに対する追加案内を促すなど、充実した保険金等支払管理態勢構築に取り組んでおります。

2. 支払査定者のスキルアップ

支払査定担当者に対する日常業務を通じた教育の強化や「生命保険支払専門士資格」（生命保険協会）取得の推進など査定担当者のスキルアップを図ってまいりました。

3. 保険金等支払いに関する規程整備

一部の手術名について給付金の支払倍率を決定する際の基準の明確化を図りました。

また、支払監査室における支払の適切性の検証については、支払監査要領を制定し、支払監査業務の精度向上に努めております。

4. システム機能の強化

保険金等支払システムの見直しや改善については、最重要の課題と位置づけております。システム機能の向上に向け、今後とも優先的かつ継続的に開発を推進してまいります。

5. 商品開発部門と保険金等支払部門との連携

保険商品の開発・改定にあたっては、保険金等支払部門が商品開発立案書の作成の段階から参画することといたしました。平成20年10月に発売した「がん保障定期保険特約」についても約款に基づいた適切なお支払いができるように両部門で十分な確認を行っております。

IV. お客様によりご理解いただきやすい約款文言への改善に向けた取組み

お客様にご契約内容に関するご理解をより深めていただくために、「会社の定める」等の文言をより具体化した約款の明確化を平成21年4月に行う予定です。

以上