

平成 21 年 8 月 7 日
フコクしんらい生命保険株式会社

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定期的に公表することとさせていただいております。

ここに本年 8 月までの弊社の取組み状況についてご報告いたします。

保険金等の支払管理態勢を一層充実させる取組み

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向けた取組み

1. ホームページに「各種お手続きのご案内」ページを新たに追加

お客様に保険金・給付金等を正しくご請求いただくために、弊社ホームページに「各種お手続きのご案内」ページを新たに追加いたしました。「保険金・給付金のご請求手続きについて」および「その他のお手続きについて」の項目を設け、お手続きの流れをわかりやすくご案内するとともに、パンフレット「保険金・給付金のご請求について」(PDF ファイル)をホームページからご確認いただけるようにするなど、情報提供によるお客様の利便性向上に努めてまいりました。(平成 21 年 3 月実施済)

2. 給付金等の支払に関するアンケート調査の実施

給付金等のご請求に際してお客様がどのようにお感じになっているかを把握・分析するために、平成 20 年度上半期(平成 20 年 4 月～平成 20 年 9 月)に給付金等をお支払いしたお客様を対象にアンケート調査を実施いたしました。平成 21 年 3 月にアンケート票を発送、調査期間を約 1 ヶ月とし、返信いただいたお客様についてご意見の分析を行い、業務改善に役立ててまいりたいと考えております。

II. お客様対応の充実にに向けた取組み(ご請求いただきやすい手続きの整備)

1. 団体保険用「保険金・給付金のご請求手続きのご案内」の作成

団体保険における保険金・給付金をもれなくご請求いただくために、ご請求手続きに関する留意事項やお支払いできる場合、お支払いできない場合など具体的な事例を掲載したご案内冊子を 8 月中に作成する予定です。

内容は、①団体保険の請求手続きのフロー ②保険金・給付金をもれなくご請求いただ

くために ③保険金・給付金をお支払いできる場合、お支払いできない場合の具体的な事例などを掲載の予定であります。

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. 保険金・給付金のお支払い状況の公表

弊社ホームページに平成20年度下半期における保険金・給付金のお支払い状況を公表いたしました。保険金や給付金の内容ごとに、該当期間中にお支払いした件数・お支払いできなかった件数を掲載しております。

(平成21年6月実施済)

2. 次期システムの導入による事務の正確性、迅速性の向上

お客さま情報の整備・一元化や業務プロセス管理のシステム化等、事務の正確性や迅速性をサポートする情報システムを構築いたします。

次期システムでは、ご契約者、被保険者などのお客さまの情報を一元化することで、保険金・給付金のお支払いや改姓・改名など諸手続き等を漏れなく、かつ効率的に行うことを目的としております。

さらに、業務プロセス管理のシステム化により、社内手続きの遅延や漏れの発生リスクを排除することができます。

3. わかりやすい商品体系の構築

(1) お客さまにとってのわかりやすさと利便性の向上等の観点から、以下のとおり、商品ラインアップの見直しを行いました。

- こども定期保険特約の販売停止 (平成21年4月実施済)
- 医療保険等における子型の保障部分の販売停止 (平成21年4月実施済)

(2) お客さま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」等の約款文言をより具体化した約款記載事項の明確化を実施いたしました。

(平成21年4月実施済)

以上