

平成21年2月12日

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社
代表取締役社長 竹内致夫

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取組み、及びその成果について

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社（社長：竹内 致夫）では、平成13年度から17年度までの過去5年間に保険金等の支払事由が発生したご契約について調査を行い、その調査結果等を平成19年10月5日および平成20年8月5日に公表しました。

前回公表から6ヶ月が経過したことから、その後の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組み及びその成果等について、その進捗状況をご報告させていただきます。

このような取組みを今後も継続するとともに、6ヵ月ごとにその進捗状況を定期的にお客さまへご報告することで、お客さま満足度の向上に努め、信頼の回復につなげてまいりたいと考えております。

以上

お問合せ：企画部広報課 稲生
電話：03-3434-8840

1. 平成 13 年度から 17 年度における保険金等の支払状況

平成 20 年 12 月 31 日時点でのお支払いの状況等は、以下のとおりとなりました。

【平成 20 年 12 月 31 日時点のお支払状況】

(単位：件、百万円)

項 目	保険金・給付金		その他		合計	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
(1) 追加的な支払を要すると判明した案件	389 (389)	43 (43)	92 (92)	0 (0)	481 (481)	43 (43)
(2) 請求案内の結果、追加で支払うことが確定した案件	2,859 (2,859)	661 (661)	153 (153)	0 (0)	3,012 (3,012)	662 (662)
合 計	3,248 (3,248)	705 (705)	245 (245)	0 (0)	3,493 (3,493)	706 (706)
(3) 平成 20 年 12 月 31 日までにお客さまの請求意思が確認できなかった案件	64		1		65	
(4) 点検の結果、支払事由に該当しなかった案件	1,844		2		1,846	
(5) 失効返戻金を追加で支払った案件	-	-	32,248 (22,228)	804 (675)	32,248 (22,228)	804 (675)
総合計	5,156 (3,248)	705 (705)	32,496 (22,473)	804 (675)	37,652 (25,721)	1,510 (1,381)

注 1：() 内は平成 20 年 12 月 31 日時点でお支払いが完了している件数及び金額。

注 2：上記 (1) 及び (2) につきましては、全件お支払いが完了しております。

注 3：上記 (3) につきましては、お客さまの住所が不明またはお客さまからのご回答がなかった事案であり、平成 20 年 8 月 5 日付のニュースリリースでは保険金・給付金として 67 件ありましたが、その後お客さまからのご請求の連絡があり、3 件のお支払いが完了し、上記 (2) に数値が移行しております。

注 4：上記 (5) の失効返戻金については、平成 20 年 8 月 5 日付のニュースリリースではお支払いが完了している件数は 20,161 件でしたが、その後 2,067 件のお支払いが完了し、合計 22,228 件のお支払いが完了しております。

2. 業務改善に向けた取組みの実施状況

(1) 新たに実施した取組みの状況（平成 20 年 7 月 1 日以降、12 月 31 日まで）

①組織の設置

「支払サービス部」に銀行等窓販チャネルにおける販売商品の保険金・給付金・年金の支払業務を専担する「支払サービス第 3 課」を設置しました（平成 20 年 10 月設置）。

②請求書類の改訂

お客さまにわかり易い各種請求書及び記入例へ改訂しました（平成 20 年 10 月より改訂版を使用開始）。

③請求書類の省略化の拡大

保険金等の請求書類の省略が行えるように取扱い基準の拡大を行い、お客さまが保険金等の請求時に必要となる書類を削減しました（平成 20 年 11 月実施）。

④死亡日不詳案件の取扱明確化

お客さまが亡くなられた日が不詳の場合にはお客さまにとって有利となる取扱いに統一するように基準を整備しました（平成 20 年 11 月実施）。

⑤ご請求案内漏れ防止に向けたマニュアルの制定

ご請求案内漏れ防止に向けた施策を実施してきたことに伴い、ご請求案内についての事務取扱をマニュアル化しました（平成 20 年 11 月制定）。

⑥商品給付設定に関する規程の制定

商品の給付設定に関して、適切な給付内容を設定するため、「保険給付の設定に関する基本方針」及び「保険給付の設定に関する規則」を制定しました（平成 20 年 11 月制定）。

(2) 継続的な取組みの状況

保険金等の適切なお支払いに向けて、上記（1）の取組みを実施しておりますが、今後もいっそう「お客さまの視点に立って保険金等についてお支払いできるものは全てお支払いする」という取組み方針のもと、引続き以下の取組みを実施しております。

①お客さまの視点に立った保険金等のお支払いに向けた規程等の整備

「保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」及び「保険契約管理態勢の構築に係る基本方針」をそれぞれ制定し、通達を通じて社内に周知徹底することで、お客さまの視点にたってお支払いできるものは全てお支払いするという態勢を整備してまいりました。

また、支払査定基準やご請求案内等を「規程」や「事務マニュアル」に明確

化しておりますが、「規程」や「事務マニュアル」はお客さまの声や支払監理委員会からの提言を参考にして、適宜見直しを行ってまいります。

その上で、お客さま対応部門や支払管理部門等の関係部門の従業員に対して、適宜教育を行い、毎年 10 月実施の社団法人生命保険協会「生命保険支払専門士」資格試験の受験を促すことで、従業員のレベルアップを図るとともに、万全な保険金等のお支払いを行ってまいります。

なお、平成 20 年度には 42 名が同資格を取得し、平成 19 年度の資格取得者 16 名とあわせて累計 58 名が資格取得しております。

②「支払監理委員会」による保険金等のお支払い態勢の監督強化

支払監理委員会では、社外委員として弁護士、消費生活コンサルタント及びマスコミ関係者をメンバーとして、よりお客さまの視点に近い立場から保険金等のお支払いの状況の確認、及びお支払いに関する苦情の分析と改善策の提言を得ることで、お客さまの視点に立った適切な業務運営を行えるように業務改善を図ってまいります（別紙 1 参照）。

③お客さまの視点に立ったご請求案内に向けた内部監査の強化

各種給付金等のご請求窓口であるお客様サービスセンターに対する内部監査を実施し、お客さまの視点に立って、分かりやすいご請求案内を実施するための態勢およびその運営状況の適切性について、確認しております（平成 20 年度は平成 20 年 7 月・8 月実施）。

④「ご契約内容のお知らせ」による保障内容の定期的なお知らせ

入院給付金・手術給付金・通院給付金等の給付特約が付加された商品にご加入いただいているご契約者さまには、毎年定期的に発送する「ご契約内容のお知らせ」にて、ご加入いただいている保険契約についての保障内容をご確認いただいております（平成 20 年度は平成 20 年 7 月実施）。

⑤「保険金等をお支払いできる事例・お支払いできない事例」の作成

入院給付金・手術給付金・通院給付金等の給付特約が付加された商品にご加入いただいているご契約者さまには、前記④の「ご契約内容のお知らせ」に、保険金・給付金のお支払対象を略説した『保険金・給付金のお支払いについて』を同封（平成 19 年 7 月より実施）しています。また、毎年 7 月に発行しているディスクロージャー誌「T&D フィナンシャル生命の現状」に「保険金等をお支払いできる事例・お支払いできない事例」等を掲載（平成 19 年 7 月より実施し、平成 20 年 7 月も実施）しています。さらに、いずれの内容もホームページに掲載することで、入院・手術・通院等の給付金請求のご案内を行っております。

今後も、お客さまの声を参考に、保険金・給付金のお支払対象を略説した請求ご案内通知等の改善を図ってまいります。

⑥保険金等の請求・照会窓口の一元化及びお客さまへのきめ細やかな保全案内

当社では保険金等のご請求・照会窓口はお客様サービスセンターに一元化し、各種請求受付の体制を確立し、お客さまの視点に立ったきめ細やかな対応に努めております（平成 17 年 10 月以降）。

具体的には、入院給付金・手術給付金等の各種給付金の請求のお申出があった場合には、ご加入いただいているご契約に通院給付金特約の付加状況を確認の上、通院給付金のお支払いの可能性をご案内するとともに、各種給付金の請求書類とあわせて通院給付金に関する書類を同封する等、お客さまの視点に立ったご案内の充実を図っております。

さらに、保険金等のご請求漏れを防止する観点から、お支払いの可能性のあるものに対して、ご請求の案内を実施しておりますが、ご請求いただいた結果お支払い事由に該当しないことが判明しました場合に、お支払いの対象外となったお客さまの診断書費用のご負担を軽減するため、診断書 1 通につき一律 5,000 円をお支払いすることとし、お客さまがご請求しやすい環境を整備いたしました（平成 20 年 4 月以降実施）。

今後も、お客さまへのきめ細やかなご案内に向けて、各種請求書類及び診断書のほか、請求ご案内通知等の改善を図ってまいります。

⑦失効したご契約に対するお客さま利便向上策の実施

失効したご契約については、失効直後のご案内のほか、失効後 6 ヶ月、1 年、1 年 6 ヶ月、2 年、2 年 6 ヶ月、3 年経過時に、復活の勧奨または解約の勧奨を行っております（平成 19 年 10 月以降実施）。

また、失効したご契約のうち復活可能期間を経過した等の一定条件を満たしたご契約に関しては、ご契約者さまより解約払戻金等の請求書等の提出を省略して、お届け口座へ失効したご契約に対する解約払戻金等（失効返戻金）を自動でお振込みするサービスを開始し、積極的に失効返戻金をお支払いしております（平成 19 年 11 月以降実施）。

さらに、保険証券をなくされた場合の解約請求には、従来は印鑑証明書を必要書類としておりましたが、解約払戻金 10 万円以下の場合、運転免許証またはパスポートのコピーで代替可能とし（平成 18 年 11 月以降実施）、加えて各種年金手帳及び各種健康保険証等のコピーまで範囲を拡大した取扱いを可能としました（平成 20 年 1 月以降実施）。

今後も、お客さまにとって、より利便性の高いご請求手続きの実現に向けて、改善を図ってまいります。

⑧お客さまが購入された商品について複数の保険金等の請求を同時に行いやすくするような商品の開発

商品開発に際しては、商品委員会（平成 17 年 8 月新設）において営業部門以外

にも、システム部門、お客さま対応部門、契約保全部門、支払管理部門といった保険商品の開発から保険金等のお支払いまでに関連する各部門長が参加して検討する態勢を確立しております。また、同委員会では顧客対応部門等で実施しておりますお客さまへのアンケートの結果を参考として、商品開発を行っております。

今後も商品開発にあたっては、従来以上にお客さまの声に耳を傾け、お客さまの利便性向上を念頭においた商品開発を行ってまいります。

⑨約款の平明化及び簡素化

約款の平明化及び簡素化につきましては、今後もお客さまの声に耳を傾け、お客さまの利便性を考慮した上で、約款内容をご理解いただけるような情報量、記載方法となるように適宜見直しを進めてまいります（入院給付金・手術給付金・通院給付金等の給付特約が付加された商品にご加入いただいているご契約者さまに対しては平成21年4月実施予定）。

以上

支払監理委員会での審議状況

I. 開催状況

平成 18 年 7 月に支払監理委員会を設置以来、四半期ごとに定期開催、必要に応じて臨時開催しており、合計 11 回（定期 8 回・臨時 3 回）開催してきました。

また、平成 20 年 7 月以降、平成 20 年 12 月末までに次のとおり 2 回定期開催しております。

開催回	開催日	備考
第 12 回	平成 20 年 7 月 25 日（金）	
第 13 回	平成 20 年 10 月 30 日（木）	

II. 支払監理委員会での審議を受けて改善した主な取組み事項

平成 20 年 7 月以降、平成 20 年 12 月末までに支払監理委員会での審議を受けて改善した主な取組み事項は次のとおりです。

1. 契約者宛送付資料の改善

ご契約者様へご通知いたしました「ご契約内容のお知らせ」に同封している保険金・給付金のお支払に関する説明資料を見直し、お客様の声を反映した内容を明記する等の改善を行いました（平成 20 年 7 月実施）。

2. 給付金請求書の記入例の改訂

現行 1 種類の「給付金請求書記入方法」（以下、記入例）を見直し、「個人」または「法人」の給付金受取人ごとに 2 種類の記入例を作成し、お客さまの記入漏れや必要書類に誤りがないようにわかりやすい表現に改訂しました（平成 20 年 10 月実施）。

3. 転院・転科における取扱基準の明確化

次の事項について、入院給付金支払査定の手続きについて、異なる疾病を併発した場合の転院と転科の取扱基準を明確にし、規程および事務マニュアルを改正しました（平成 20 年 9 月改正）。

- ①異なる疾病の併発で転入院があった場合
- ②転科に関する取扱

以 上