

平成 21 年 8 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、平成 20 年 8 月 5 日及び平成 21 年 2 月 12 日に公表いたしました。

今般、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いたします。

このような取組みを今後も継続するとともに、その進捗状況を引き続き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

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 21 年 1 月 1 日以降、6 月 30 日まで）

①「ご契約のしおり・約款」の改訂

「ご契約のしおり」については、主力販売商品に関して、お客さまがわかりやすいように主に次の改訂を実施いたしました（平成 21 年 4 月より改訂版を使用開始）。

なお、販売中のすべての商品の「ご契約のしおり」について、同様の改訂を順次行う予定でございます。

- ・ 図表を活用した商品内容説明を新設
- ・ 留意事項に対して「注意マーク」を表示し、お客さまにご理解いただくための内容を補足
- ・ 「参照欄」を新設し、詳しい説明が記載されたページの表示
- ・ 年金、給付金や解約等の請求フローを新設

また、「約款」については、お客さまにとっての「わかりやすさ・使いやすさ」の向上を目指し、販売中の全商品について、約款中の抽象的でわかりづらい記述を可能な限り明確化する改訂を実施いたしました（平成 21 年 4 月より改訂版を使用開始）。

②入院・手術証明書（診断書）等の改訂

入院・手術証明書（診断書）を改善し、特定疾病保険金の支払要件のすべてが確認できる書式へ改訂いたしました（平成 21 年 1 月より改訂版を使用開始）。

③指定代理請求特約の取扱開始

被保険者が受取人となる保険金・給付金等について、被保険者自らがご請求できない特別な事情がある場合に、あらかじめ指定された「指定代理請求人」からのご請求を可能にする特約の取扱を開始いたしました（平成 21 年 4 月実施）。

④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いっそうの拡大を行い、お客さまが保険金等の請求時に必要となる書類を削減いたしました（平成 21 年 6 月実施）。

⑤ご請求案内漏れ防止に向けた事務態勢の強化

お客さま保護に十分留意したご請求案内事務を行う観点から、専任の請求案内係により、お支払いの可能性のある事案のご請求案内とその管理・フォローまで適切に対応する事務態勢を構築いたしました（平成 21 年 3 月実施）。

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、引き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、お客さまの視点に立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。

平成18年7月に同委員会を設置以来、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13回（定期10回・臨時3回）開催してまいりました。

また、平成21年1月以降、平成21年6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
第14回	平成21年2月5日（木）
第15回	平成21年5月29日（金）

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、わかりやすいご請求案内を実施するための態勢及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21年度は平成21年7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 21 年度は平成 21 年 7 月実施）。

⑤「保険金・給付金をお支払いする場合、お支払いできない場合の具体的事例」のご案内

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）しております。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・給付金をお支払いする場合、お支払いできない場合の具体的事例」等を掲載（平成 19 年 7 月より実施し、平成 21 年 7 月も実施）しております。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・照会窓口はお客さま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いたしました（平成 20 年 1 月以降実施）。また、解約払戻金 100 万円以下についても、上記のお取扱いを拡大いたしました（平成 21 年 4 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。

以 上