

平成 22 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、平成 21 年 2 月 12 日、平成 21 年 8 月 12 日、平成 22 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

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 22 年 1 月 1 日以降、同年 6 月 30 日まで）

①お客さまにとってわかりやすいご通知文書の作成

お客さま宛のご通知文書（174 帳票）について、お客さまに誤解を与える表現はないか、お客さまにとってご理解いただきやすい内容となっているか等の観点から点検を行いました。その結果、「過収保険料ご精算のお知らせ」と「特別団体月払特約適用停止のご案内」について、お客さまによりご理解いただきやすい内容に改訂いたしました（平成 22 年 3 月実施）。

②事実確認についてのご説明文書の作成

お客さまに保険金等支払事案の事実確認についてご理解をいただきやすいよう、事実確認の手順、結果（支払可否）通知までに要する概ねの期間等についてのご説明文書を送付する取扱といたしました（平成 22 年 3 月実施）。

③入院・手術診断書の記載内容の電子化

入院・手術給付金の支払査定を検証およびお支払い後の検証の精度向上や検証時間の短縮により、適切かつ迅速な給付金のお支払いを行うため、入院・手術診断書の記載内容の電子化を開始いたしました（平成 22 年 5 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まいります。

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」はお客さまの声やサービス監理委員会（旧支払監理委員会）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 21 年度には 28 名が同資格を取得し、平成 19 年度の資格取得者 16 名及び平成 20 年度の資格取得者 42 名とあわせて累計 86 名が資格取得しております。

②「サービス監理委員会」による保険金等のお支払い態勢の監督強化

サービス監理委員会では、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、及び事務取扱に関する苦情の分析結果や改善策について提言を得ることで、お客さまの視点に立った適切な業務運営を行い、お客さまの満足度向上に資するよう業務改善を図っております。

平成 18 年 7 月に同委員会の前身となる「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 17 回（定期 14 回・臨時 3 回）開催してまいりました。

また、平成 22 年 1 月以降、平成 22 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 2 回	平成 22 年 3 月 5 日（金）
第 3 回	平成 22 年 6 月 25 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 22 年度は 4、5、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 22 年度は 7 月実施）。

⑤「保険金・給付金のお支払いについて」及び「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・給付金のお支払い対象を略説した「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、お忘れになっている保険金・給付金のご請求が無いかに気づきいただけるようお知らせしております。また、ホームページには、上記に加え、「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」を掲載し、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・給付金のお支払い対象を略説した請求の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、お支払いの可能性があるものに対して、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失効したご契約等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）。

このほか、定期保険特約付終身保険に付加された特約の解約払戻金が未請求となっているご契約のうち、一定条件を満たしたご契約に関しても、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、お届け口座へご契約に対する解約払戻金等を自動でお振込みするサービスを開始しております（平成 21 年 4 月以降実施）。

また、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 200 万円以下の場合、運転免許証、パスポート、各種年金手帳及び各種健康保険証等のコピーで代替可能とする取扱を可能としております（平成 18 年 11 月以降、取扱範囲を順次拡大）。

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お客さまがご契約された当社保険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。

今後も商品開発にあたっては、お客さまの声に耳を傾け、お客さま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、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