

平成20年8月5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日に公表しましたが、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、改めて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6月30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。なお、平成19年10月5日付のニュースリリースにおいて、「追加的な支払を要すると判明した案件」は630件・112百万円とお知らせしておりましたが、当該案件の一部に「請求案内の結果、追加で支払うことが確定した案件」が含まれておりましたので、下記のとおり訂正させていただきます。

【平成20年6月30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	2,856 (2,856)	661 (661)	153 (153)	0 (0)	3,009 (3,009)	662 (662)
合計	3,245 (3,245)	705 (705)	245 (245)	0 (0)	3,490 (3,490)	706 (706)
(3)平成20年6月30日までにお客さまの請求意思が確認できなかった案件	67		1		68	
(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 (20,161)	804 (629)	32,248 (20,161)	804 (629)
総合計	5,156 (3,245)	705 (705)	32,496 (20,406)	804 (630)	37,652 (23,651)	1,510 (1,335)

注1：()内は平成20年6月30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19年10月5日付のニュースリリースでは139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、上記(2)または(4)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18年10月より順次再通知を開始していたこと等から平成19年10月5日時点のニュースリリースでは対象としておりませんでした。しかしながら、いっそうお客さまの視点に立った業務運営を推進していく中で、これまでの対応に至らない点があったものと判断し、本報告数値に含めることにしました。

2. 業務改善に向けた再発防止策の進捗状況

保険金等の適切なお支払いに向けて、以下の取組みを実施しておりますが、今後
もいっそう「お客様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」ことを徹底してまいります。

(1) 支払管理部門の態勢整備

- ①専担の部長を配し「支払サービス部」を設置しました（平成19年9月設置）。
- ②査定担当者を含めた要員体制を強化しました（平成17年12月以降順次）。
- ③システム整備を含めた支払業務プロセスにおけるチェック機能の強化を図りました（平成17年12月の支払監理課設置以降順次）。
- ④支払査定基準など「規程」「事務マニュアル」等の整備を行いました（適宜見直しを実施）。
- ⑤査定担当者を始めとする支払管理部門要員の教育訓練の強化を図りました（平成18年12月以降、継続的に実施）。
- ⑥支払業務プロセスにおいて発生した諸課題の経営陣への報告と速やかな解決体制の確立を図りました（平成19年度以降実施）。
- ⑦「支払査定審査会」（現「支払査定審査委員会」）を活用した適時・適切な支払体制の強化を図りました（平成18年6月設置）。

(2) 支払監理部の新設（平成17年12月に支払監理課として新設し、平成19年3月に部に昇格）による支払監理態勢の強化

- ①個人保険発生型（「入院給付金・手術給付金・通院給付金等の保険事故が発生した場合の各種給付金等」を指します。）のお支払い及びお支払い非該当について、お支払い実施前の再査定を全件実施しました（平成18年1月より実施）。
- ②すべてのお支払い及びお支払い非該当事案について事後検証を全件実施しました（平成19年5月より順次開始）。
- ③支払査定基準など「規程」「事務マニュアル」等の整備状況の検証を開始しました（平成18年1月開始）。
- ④お支払い、お支払い非該当状況及び支払業務に関する諸課題の経営陣への報告を開始しました（平成18年2月開始）。

(3) お客様の視点に立った業務運営の拡充

- ①「保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」（平成18年9月制定）及び「保険契約管理態勢の構築に係る基本方針」（平成19年2月制定）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、お客様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。
- ②お客様への請求ご案内通知（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』）の発信（平成19年7月実施、以降毎年7月実

施)とわかり易いお支払い手続きについて、ホームページを通じた開示を開始しました(平成19年9月実施)。

- ③お客さまにわかり易く、医療機関が記入し易い各種請求書及び診断書へ改訂しました(平成19年1月、平成19年4月、平成19年10月より改訂版をそれぞれ使用開始)。
- ④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、お支払い非該当の状況の確認、及びお支払いに関する苦情の分析と改善策の提言を行うことを目的とした「支払監理委員会」を設置(平成18年7月設置)し、そのメンバーとして弁護士、消費生活コンサルタント及びマスコミ関係者を加えました(原則として四半期ごと開催。議事内容については、別紙1のとおり)。
- ⑤お客さまから寄せられた苦情等については、苦情再発防止委員会にて討議し、改善状況をホームページへ掲載しました(平成18年6月より掲載開始)。
- ⑥お客さまの視点に立った各種給付金の適切なお請求案内の実施に向けた内部監査の強化を図りました(平成19年度より実施)。

3. 保険金等の支払管理態勢の強化に向けた今後の取組み(継続取組み項目を含む)

保険金等の適切なお支払いに向けて、上記2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、適宜教育を行うことで、万全な保険金等のお支払いを行ってまいります。

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、お支払い非該当の状況の確認、及びお支払いに関する苦情の分析と改善策の提言(原則として四半期ごと開催)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。

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

内部監査の実施に際しては、お客さまからの各種給付金の請求窓口であるお客様サービスセンターにおいて各種給付金等の適切なお請求案内を実施する態勢が確立され、適切に運営されているかを内部監査において監査することで、従来以上にお客さまの視点に立った監査を実施してまいります。

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、毎年定期的に発信する「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。

また、同お知らせについては、ご契約者さまごとにご契約の名寄せを行い、複数のご契約がある場合には、同お知らせに複数契約の内容を合封することで、複数のご契約にご加入いただいていることのお知らせを継続してまいります。

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）することや、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）すること、ならび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）。

また、お客さまからの各種給付金の請求窓口であるお客様サービスセンターにご連絡いただいた際には、ご加入いただいている保険契約全契約を名寄せにてご確認しております。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し、各種給付金の請求書類とともに通院給付金に関する書類を同封することで、お客さまへの保全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お客さまが購入し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

【平成20年3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	2,837 (2,837)	661 (661)	153 (153)	0 (0)	2,990 (2,990)	661 (661)
合 計	3,226 (3,226)	705 (705)	245 (245)	0 (0)	3,471 (3,471)	705 (705)
(3) 平成20年3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	99		1		100	
(4) 点検の結果、支払事由に該当しなかった案件	1,831		2		1,833	
(5) 失効返戻金を追加で支払った案件	-	-	32,248 (16,788)	804 (564)	32,248 (16,788)	804 (564)
総合計	5,156 (3,226)	705 (705)	32,496 (17,033)	804 (564)	37,652 (20,259)	1,509 (1,269)

注1：()内は平成20年3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(5)の失効返戻金については、平成18年10月より順次再通知を開始していたこと等から平成19年10月5日時点のニュースリリースでは対象としておりませんでした。しかしながら、いっそうお客さまの視点に立った業務運営を推進していく中で、これまでの対応に至らない点があったものと判断し、本報告数値に含めることにしました。

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しており、平成 20 年 6 月末までに次のとおり 11 回開催しております。

開催回	開催日	備考
第 1 回	平成 18 年 7 月 28 日 (金)	
第 2 回	平成 18 年 10 月 27 日 (金)	
第 3 回	平成 19 年 1 月 26 日 (金)	
第 4 回	平成 19 年 3 月 7 日 (水)	臨時開催
第 5 回	平成 19 年 4 月 10 日 (火)	臨時開催
第 6 回	平成 19 年 4 月 20 日 (金)	
第 7 回	平成 19 年 7 月 20 日 (金)	
第 8 回	平成 19 年 10 月 9 日 (火)	臨時開催
第 9 回	平成 19 年 10 月 26 日 (金)	
第 10 回	平成 20 年 1 月 25 日 (金)	
第 11 回	平成 20 年 4 月 25 日 (金)	

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

1. 請求書類受付確認通知のご案内

お客さまよりご送付いただいたご請求書類が確かに着信したことを、ご希望によりご通知しております (平成 18 年 9 月より実施)。

2. 事故状況報告書の改訂

災害保険金・災害給付金のご請求書類「事故状況報告書」をお客さまが記入しやすいように改訂しました (平成 19 年 1 月より実施)。

3. 入院・手術証明書の改訂

医師が一見して、重要ポイントがわかり易くし、各記入欄への記載漏れを防止する書式へ改訂しました (平成 19 年 4 月より実施)。

4. ホームページ「お客さまの声」の改訂

苦情等の「お客さまの声」のデータを平易で読みやすい文言・表現に変更し、お客さまの声を「お客さまからの苦情・ご意見・ご指摘」としました (平成 19 年 4 月より実施)。

5. お客様サービスセンターにおける支払可否問い合わせへの対応

- ① 「手術便覧記載の支払該当手術・非該当手術を回答する」「正確な手術名が不明確な場合は回答しない」など回答基準を作成しました (平成 19 年 2 月より実施)。
- ② 上記回答基準を FAQ システムに取り込み、カテゴリ・自然文・キーワード検索を可能とするとともに誤回答しやすい事例を網羅し、コミュニケーターがより迅速かつ正確に回答できる態勢としました (平成 20 年 5 月より実施)。
- ③ 「外部研修専門会社によるコミュニケーター研修の実施」「コミュニケーター・職員への医的知識研修の実施」など顧客とのコミュニケーション能力を高める方策を実施しました (平成 18 年 11 月より実施)。

以 上