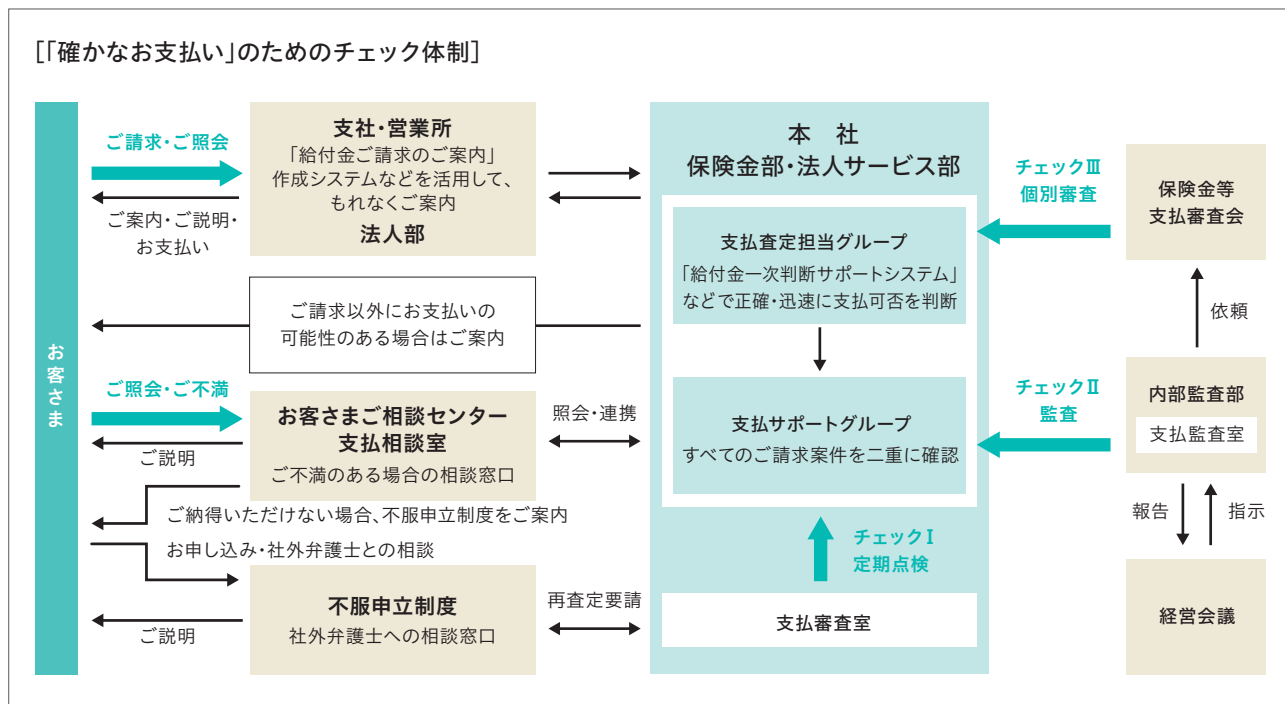


お客さまとの絆

保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。



お支払いもれ等のない支払管理態勢構築のための主な取組み

ご請求段階および支払査定段階におけるチェック機能の強化

平成18年度に「支払サポートグループ」等を設置し、ご請求内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを再確認し、随時お客さまへご請求案内をしています。

平成22年度からは、ご請求もれ防止のため、お客さまご自身にご確認いただく、「お客さま確認欄」を保険金・給付金のご請求書類のなかに新設し、ご請求段階での請求もれ確認をする態勢を構築しています。

また、支払サポートグループでは、システムによる診断書キーワード点検なども活用し、お支払いの可能性のある診断書等証明書記載をより正しく検知し、ミスの防止を図っています。

さらに平成24年12月からは、支払査定時のお支払いもれチェック機能を強化し、事後チェックではなく事前チェックによるお支払いもれ防止に努めています。

重層的な事後検証態勢の構築

保険金・給付金の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れ、適切で公正な運営を図ることを目的に「保険金等支払審査会」を設置し、原則として四半期に1回開催しています。

また、支払査定ラインとは独立した専門組織として、支払担当部署に「支払審査室」を設置し、支払業務の適切性を点検しています。加えて、内部監査部の要員を段階的に補強し、監査の強化を図り、平成20年度に支払管理部門に対する監査の専管組織として、「支払監査室」を設置し、内部監査態勢を充実しています。保険金等支払管理態勢の状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部に指示を行なう態勢を整備しています。

ITの積極活用による「保険金・給付金支払事務の高度化」

「保険金・給付金支払事務の高度化」に取り組み、ICTを活用した支払管理態勢の構築により、より正確・迅速な支払サービスの提供と、もれのない確かなご請求案内を進めています。

団体保険のお客さま向けサービスを順次拡大

団体様窓口の利便性向上を実現する「MY法人ポータル」の本格稼働に続き、今後も同機能の拡充を進めていきます。あわせて、Web申込みシステム等の機能拡充やご請求手続きの簡素化・簡便化も検討していきます。

診断書取得費用相当額の当社負担を実施

保険金・給付金等を請求しやすい環境を整えることを目的に、所定の診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いできなかった場合かつ所定の要件を満たす場合は、診断書1通につき所定の金額[※]を負担しています。

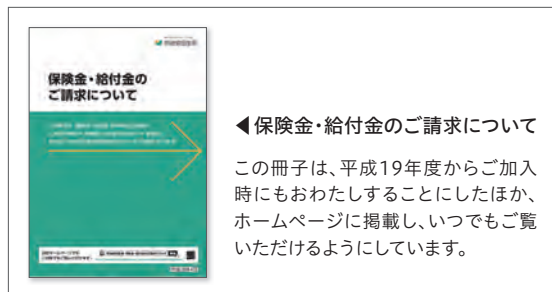
※当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています。

- ・診療証明書、総合障害診断書 ……7,500円
- ・入院・手術・通院証明書(診断書) ……5,800円
- ・通院証明書、特定損傷治療証明書 ……3,300円

お客さまへのご説明を充実させるための主な取組み

「保険金・給付金のご請求について」冊子によるご説明

保険金・給付金等のご請求手続きおよびお支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を用いて、ご説明の充実に努めています。この冊子は平成26年よりカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



ご請求に必要な提出書類のご説明

お客さまに請求書と同時にわたす、必要書類をまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」について、必要書類を一覧表にまとめ、より見やすくわかりやすい内容に改訂しました。また、一定条件のもと、一部提出書類の省略等による簡素化を実施しています。

ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払い結果のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で対応させていただく「支払相談室」を設置しています。また、支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を設置しています。

「お支払明細書」によるご説明の充実

保険金・給付金等のお支払後にお客さまに送付する「お支払明細書」について、金額の算出根拠や支払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすくおまとめした内容に改訂しました。

保険金・給付金のお支払い件数等について

「保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳」「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」を継続的に開示しています。

平成28年度保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数および内訳

(単位:件)

区 分	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障害 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障害 給付金	その他	合計	
詐欺取消・詐欺無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	191	0	5	44	240	3	548	84	0	165	800	1,040
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	235	36	6	4	281	132	196	36	0	76	440	721
支払事由非該当	0	86	1,063	2,644	3,793	0	591	20,800	159	1,040	22,590	26,383
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い非該当件数合計	426	122	1,074	2,692	4,314	135	1,335	20,920	159	1,281	23,830	28,144
お支払い件数	60,452	714	2,378	16,948	80,492	13,808	343,243	171,787	687	234,690	764,215	844,707

*上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い件数」および「お支払い非該当件数」です。

*「お支払い非該当件数」には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らかに非該当となる件数は含んでいません。

*「お支払い件数」には、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものを含んでいません。

平成28年度「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況

ご利用は合計で4案件ありました。このうち2案件については再査定を行ない、うち1案件は決定変更となりました。
ご利用状況およびご利用案件は以下のとおりです。

種 別	案件内容	案件数
普通死亡保険金	告知義務違反により契約解除との決定に対する不服のお申し出	1件
災害保険金	「偶発的な外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金	故意または重大な過失による入院であることから免責事由に当たるため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
手術給付金	施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする手術について、前回の手術から60日以内の手術であることから手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
合計		4件

*平成18年3月28日の制度開設からのご利用は154案件、うち決定変更となったものは41案件です。