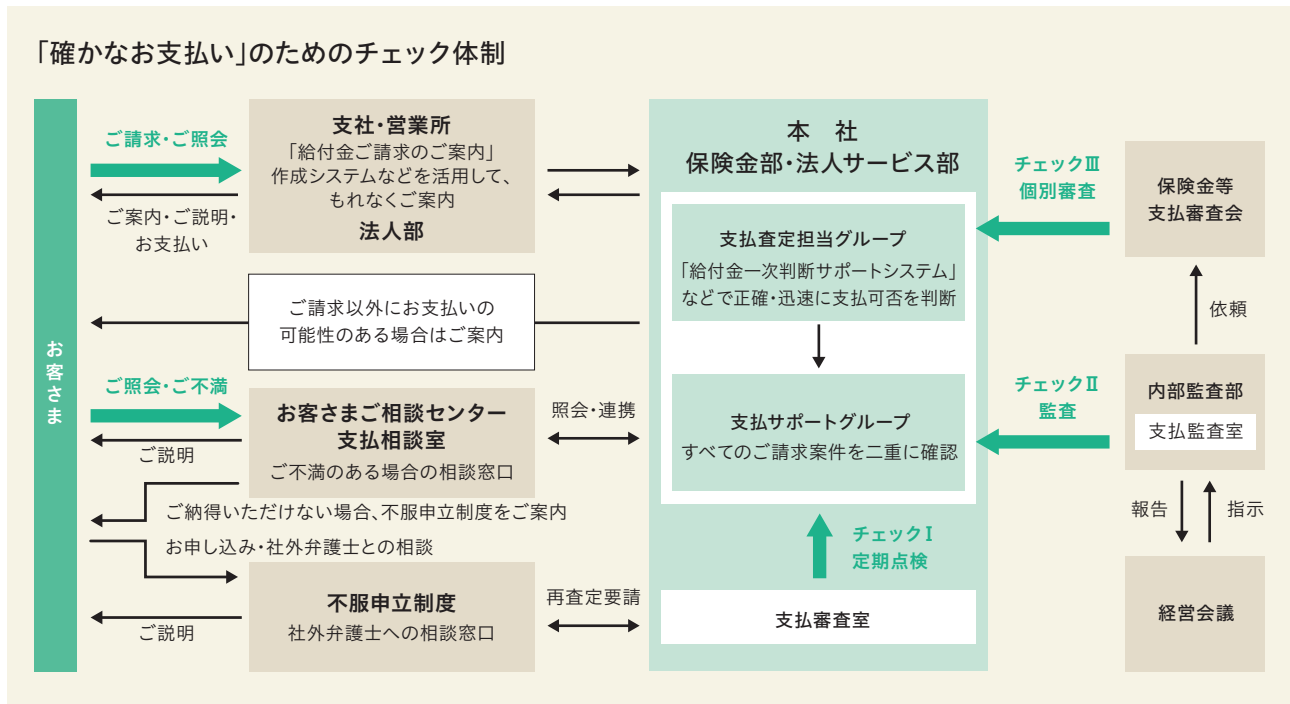


お客さま  
との絆

## 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

2006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。

2010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2012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、2008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。

## 先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスの開始

2018年3月から、先進医療のなかで「陽子線治療」と「重粒子線治療」を対象に、先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスを開始しています。このサービスの開始により、お客さまには高額な一時的な技術料のご負担なく、安心して治療に専念いただけるようになりました。ご利用にあたっては、一定の条件がございますので、受療前に当社にご照会ください。

## 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、保険金・給付金を全く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。

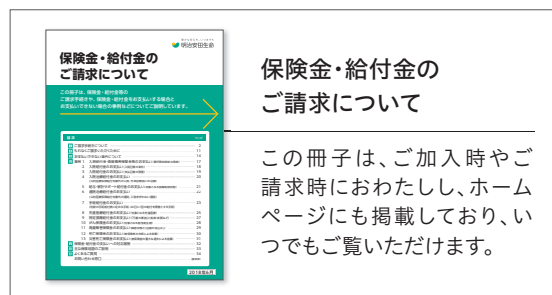
※当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています。

- ・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)、在宅療養証明書(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り組み

### 「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2014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

必要書類をわかりやすくまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」を請求書とともにおわたししています。また、一定条件のもと、一部提出書類の省略等によるご請求の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としています。

## 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。

### 2017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	164	0	4	38	206	6	524	86	0	159	775	981
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	224	23	7	4	258	131	175	34	0	60	400	658
支払事由非該当	1	57	1,184	3,165	4,407	6	673	20,413	142	1,071	22,305	26,712
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	389	80	1,195	3,207	4,871	143	1,372	20,533	142	1,290	23,480	28,351
お支払い件数	61,907	697	2,272	18,999	83,875	14,708	339,313	165,701	678	256,595	776,995	860,870

\*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。

### 2017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2案件ありました。このうち1案件については再査定の結果、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
入院給付金	悪性新生物・上皮内新生物の治療を目的とした入院ではないため、がん入院給付金等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	約款に定める手術給付割合に基づく手術給付金の支払い金額に対する不服のお申し出	1件
合計		2件

\*2006年3月28日の制度設置からのご利用は156案件、うち決定変更となったものは42案件です。