

平成23年8月9日

お客様各位

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について

東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

弊社では、保険金等のお支払いは保険会社としての基本的かつ最も重要な責務であることを強く認識し、保険金等のお支払いに関する管理態勢の強化につき全社をあげた取組みを推進しております。

今般、業務改善に向けたこれまでの取組み内容を別紙のとおりご報告いたしますので、ご高覧賜りますようお願い申し上げます。

弊社といたしましては、今後もこうした取組みを着実に実施してまいります。

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善の取組み状況（平成23年7月末現在）

1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善および強化		
●四半期毎に保険金等の支払・不払い状況を取締役会委員会である「リスク管理委員会」へ報告		
平成19年4月からは取締役会にも直接報告を行う態勢としております。 【最新状況】平成23年4月27日の取締役会に報告いたしました。 平成23年7月20日のリスク管理委員会に報告いたしました。		【平成17年度～】
●取締役会で「保険金支払査定基準」「給付金支払査定基準」を策定		
これ以降、平成19年7月に改定を実施し、災害死亡保険金査定判断に関する具体例等を記載しました。また、平成22年3月に保険法対応の改定を行いました。		【平成17年7月】
2. 内部監査態勢等の改善及び強化		
●支払業務全般に関する内部監査の実施		
平成17年度以降、内部監査部が年1回支払業務全般について内部監査を実施し、その結果を経営会議・取締役会に報告しております。 また、保険金支払管理部門に対する内部監査の監査着眼点として、平成18年度から「案内漏れ防止」の観点を追加しております。 【最新状況】平成23年2月に内部監査部による監査を実施、その結果を経営会議・取締役会に報告いたしました。		【平成17年度～】
●保険金等支払管理態勢に関する監査の実施		
平成21年度から、内部監査部が保険金等支払・不払い事案の適切性について現物監査し、その結果を経営会議・取締役会に報告しております。 【最新状況】平成23年6月に内部監査部による監査を実施、その結果を経営会議・取締役会に報告いたしました。		【平成21年度～】
3. 保険金等の支払い漏れ等にかかる再発防止策等の必要な見直し及び改善		
(1) 漏れなくご請求いただくためのご案内等の充実		
●失効契約全件について再案内の送付		
平成19年7月からは失効時に電話及び追加文書によるご案内を開始いたしました。		【平成19年5月～】
●支払い漏れ防止及び支払早期化を目的とした請求書未返送案件のご案内強化		
請求書未着案件を中心に毎月文書及び電話で提出を勧奨しております。また、平成20年7月より、お取扱代理店への連絡を組み込み、請求勧奨に向けての対応を強化しました。さらに、平成21年10月より、保険事故連絡から一定期間を経過した事案やお客様と電話連絡がつかない事案に関し、別途訪問による請求勧奨を実施して、すみやかなお支払に努めています。		【平成19年7月～】

<p>●高度障害に至る可能性のある給付金支払事由事案の精査、確認</p>	
<p>高度障害に至る可能性を含む給付金支払事案についてその内容の精査と必要な確認を行うこととしました。</p>	<p>【平成 20 年 8 月～】</p>
<p>(2) お客様の声への対応態勢、お客様の視点に立った商品開発態勢の強化</p>	
<p>●「お客様の声専門委員会*」の設置 *平成 20 年 7 月迄の呼称は「お客様の声対応連絡会」</p>	
<p>お客様からの苦情・要望を業務改善に生かす目的で設置し、さらに実効性を発揮しうる位置付けとするため、平成 20 年 8 月より取締役会委員会である「業務品質改善委員会」に属する「お客様の声専門委員会」といたしました。なお、当専門委員会からの検討指示により新たな仕組み整備などにもつながっております。</p> <p>【最新状況】平成 23 年 7 月 15 日にお客様の声専門委員会を開催いたしました。</p>	<p>【平成 18 年 4 月～】</p>
<p>●取締役会委員会として「業務品質改善委員会」の設置</p>	
<p>お客様の声への対応を含め、業務品質向上に向けた態勢の強化を図るため、設置いたしました。</p> <p>【最新状況】平成 23 年 7 月 22 日に業務品質改善委員会を開催いたしました。</p>	<p>【平成 19 年 3 月】</p>
<p>●「商品開発改廃会議」の設置</p>	
<p>商品開発・改廃にあたり幅広い部署による確認を行う目的で設置いたしました。</p>	<p>【平成 19 年 3 月】</p>
<p>(3) 保険金・給付金を確実にお届けするための支払管理態勢の強化</p>	
<p>●支払査定時のチェック体制の強化（複数名で確認を行うチェック態勢の構築）</p>	
<p>担当者、責任者、グループリーダーまたは部長による複層チェックを行う態勢としております。</p>	<p>【平成 16 年 6 月～】</p>
<p>●保険金支払査定時に請求漏れを再確認</p>	
<p>死亡診断書・入院証明書について、経過欄を含めて複数名で精査する態勢といたしました。</p>	<p>【平成 16 年 6 月～】</p>
<p>●不払い決定を行う際に、コンプライアンス部が全件確認</p>	
<p>不払い決定を行う際には、事前にコンプライアンス部が妥当性を確認する態勢といたしました。</p>	<p>【平成 18 年 8 月～】</p>
<p>●生命保険支払専門士試験制度を活用した査定担当者の能力向上</p>	
<p>平成 22 年度は 14 名が合格し、生命保険支払専門士は 25 名となりました。</p>	<p>【平成 19 年度～】</p>
<p>●オペレーション部内に「支払審議チーム」を設置</p>	

<p>保険金支払管理部門から独立した立場で、月単位に保険金・給付金の取扱い案件全件を事後点検しております。</p>	【平成19年4月】
<p>●外部委員（弁護士及び医師）を含む「支払審査会」の設置</p>	
<p>不払いとした事案について、判断の適正性を事後にも再チェックする仕組みとして、原則として半期に1回以上の開催としております。 【最新状況】平成23年4月26日に支払審査会を開催いたしました。</p>	【平成19年4月】
<p>●「オペレーション部保険金グループ」の独立・設置による組織強化</p>	
<p>保険金等のお支払を担当するグループを、オペレーション部保全グループから独立させ、組織強化を図りました。</p>	【平成19年7月】
<p>●失効契約にかかる解約返戻金の自動送金スキームの導入</p>	
<p>復活可能期間を経過した案件を対象とし、自動返金するスキームを導入いたしました。当スキーム導入以降の失効契約にかかる解約返戻金はすべてお支払が完了しております。</p>	【平成19年10月～】
<p>●事務対応マニュアルの改定</p>	
<p>平成20年3月に全面的に見直しを実施し、以降 随時必要に応じた改定を行ってきております。 直近では、平成22年4月に保険法対応の改定を行いました。</p>	【平成20年3月】
<p>●給付金支払事案の高度障害該当の可能性について全件再検証</p>	
<p>過去に給付金をお支払いした事案が後発的に高度障害に該当する可能性について再検証を行いました。</p>	【平成20年9月】
<p>●保険金受取人からのご請求が困難な場合の代理請求の仕組みを整備</p>	
<p>保険金受取人がご病気等により保険金請求が出来ない場合で、かつ、法定代理人の選任がない場合に、受取人の法定相続人からの代理請求を取り扱う仕組みを導入しました。</p>	【平成22年4月～】
<p>●災害死亡の可能性のある案件の確認について実施範囲拡大</p>	
<p>災害死亡の可能性を含む案件に関しては、従前より内容確認を実施しておりますが、より適切な判断にてお支払い決定ができるよう、その実施対象範囲を拡大しました。</p>	【平成23年4月～】