

保険金等の支払管理態勢等に関わる業務改善に向けた取り組み状況について

ソニー生命保険株式会社（社長：於久田 太郎）は、平成 20 年 8 月 13 日付で「保険金等の支払管理態勢に関わる業務改善に向けた取り組み」を公表させていただきました。

弊社では、適切な保険金等支払管理態勢の確立を経営の最優先事項と位置づけて、平成 19 年 4 月に発足した「保険金等支払管理態勢強化特別対策プロジェクト」において、引き続き保険金等の支払管理態勢に関わる業務改善に向けた取り組みを行っております。その取り組みについての現在の進捗状況は以下のとおりです。

今後もお客さまの信頼回復に向けて邁進するとともに、全社をあげてこれまで以上にサービスの向上に努めてまいります。

1. 保険金等の支払管理態勢等に関わる業務改善に向けた取り組みの進捗状況

保険金等の請求案内等の充実について

保険金・給付金等のご請求に際し、当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらずお支払の対象とならなかったお客さまに、診断書取得費用の一部をお支払いさせていただくお取扱いを以下のとおり開始いたしました。

1. お支払対象

当社所定の診断書で保険金・給付金をご請求いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかった場合。

2. お支払金額（診断書取得費用相当額）

不払いとなった診断書、一通あたり 5,250 円をお支払いいたしております。

当社所定の診断書（原本）及び、当社所定の診断書に類似し各項目を網羅した病院発行の診断書（原本）以外につきましては、お支払いの対象外となります。

3. 取扱開始日

平成 20 年 10 月 1 日以降、保険金・給付金等のご請求の結果がお支払い等に該当しないと判断された診断書よりお支払いさせていただいております。

情報提供・アフターフォローの充実について

お客さまへ毎年 10 月頃にお届けいたしております「保障内容のお知らせ」につきまして、その発送時期をお客さまごと、お誕生日の数ヶ月前に発送するよう改め、これを契機としたアフターフォローに全社をあげて取り組むこととしており、平成 21 年 4 月からの開始に向けた準備を計画通り進めております。

保険金等のお支払い時の業務態勢の充実について

お客さまへのお支払い時の情報提供の充実と査定業務のさらなる効率化を目指して、大規模なシステム開発作業を計画し、平成 22 年中の開発完了を目指したシステム開発を予定通り行っております。

2. 保険金等の支払管理態勢等に関わる業務改善に向けた取り組み一覧（最新状況）

平成 20 年 8 月 13 日以降の取り組みを含め、継続中の取り組み、これまでに実施した取り組みの一覧は以下のとおりです。引き続き対応未了の取り組みを含め定期的に見直し・検証に努めてまいります。

保険金等の請求案内等の充実

	内容	実施時期
ご請求時の請求案内の充実	お客さまから漏れなくご請求いただくために、請求受付・案内時のガイダンスについて「保険金・給付金請求時ヒアリングシート」を作成し、担当がお客さまのお申し出内容や状況を詳細に確認できるようにしました。	平成 19 年 6 月
	さらに、個別のご契約内容に基づいて、お支払いの可能性があるご契約や必要な請求書類を適切にご案内出来るよう、ヒアリングシートの作成から請求書類作成までをサポート出来るシステムの開発を実施し、この利用を開始しました。	平成 20 年 7 月
	診断書情報等からさらにご請求いただける事案について、請求案内漏れがないかの検証作業手順を明確化し、お客さまへご案内を確実に実施するようにいたしました。	平成 19 年 10 月
その他	お客さまに一方的な負担をかけることなく、保険金・給付金等のご請求を行っていただくため、お支払いに該当しないと判断された時の診断書取得費用として定額を弊社が負担する取り扱いを開始いたしました。	平成 20 年 10 月

情報提供・アフターフォローの充実

	内容	実施時期
良質なアフターフォローの継続	営業担当者へ支払う継続手数料を保険料払込期間にわたり支払う体系への変更や、営業担当者が退職する際の引き継ぎ手順の明確化など、より良質なアフターフォローの継続に向けた態勢整備を実施しております。	平成 19 年 4 月
支払い業務に関する研修内容の充実	お客さまに請求を確実に行っていただくための募集人教育として、新契約時から請求支払時にいたるまでの具体的な対応を教育するため、入社時研修、コンプライアンス研修、マネージメント研修の内容を追加し、これを実施しております。	平成 19 年 6 月
	営業担当者が、生命保険商品の構造やお支払事由に対する十分な知識を身につけ、お客さまの状況を正確に把握出来るようになることを目的に、社内のテレビ会議システムを活用した「保険金部テレビ研修」を全拠点に向けて実施しました。また、保険金部テレビ研修のコンテンツにつきましては、常時閲覧可能な形で社内に向けて公開しております。	平成 19 年 6 月

情報提供・アフターフォローの充実

	内容	実施時期
アフターフォローの充実	お客さまへ毎年10月頃にお届けいたしております「保障内容のお知らせ」につきまして、その発送時期をお客さまごと、お誕生日の数ヶ月前に発送するよう改め、これを契機としたアフターフォローに全社をあげて取り組んでいきます。	平成21年4月 (開始予定)
お客さまへの提供情報の充実	お客さまに保険金・給付金等のご請求やお支払いに関する理解を深めていただくためのガイドブック「万一のご請求のために」を作成し、当社ホームページに掲載しました。	平成19年6月
	保険金等をお支払する手続きの留意事項や代理請求制度に関する留意事項等をご契約時に、お客さまにしっかりとご理解いただくために、「重要事項説明書(注意喚起情報)」にこの記載を追加し、説明することとしました。	平成19年8月
	お客さまにお渡しする「ご契約のしおり・約款」につきましては、よりわかりやすく、平易な表現へ内容を変更しました。	平成20年4月
	お客さまご自身が保険金等の支払事由に該当しているかどうかを確認できるよう「ご請求に関するセルフチェックシート」を、「保障内容のお知らせ」に同封しお届けするなど、保険金等のお支払いに関する情報提供を充実させました。	平成19年10月
「保険金・給付金の支払い状況」とともに、お支払いに該当しないと判断した具体事例を四半期毎に「保険金等のお支払い状況についてのご報告」として、当社ホームページへ掲載しています。 また、同時に、「お客さまから寄せられた苦情についてのご報告」として、当社に寄せられました苦情件数とともに苦情の事例およびその改善内容も掲載しています。	平成19年8月	

保険金等のお支払い時の業務態勢の充実

	内容	実施時期
精度の高い支払管理業務の実現	お客さまへの保険金等の支払い漏れや案内漏れを防止するため、査定時の注意事項を査定基準にまとめた上で、業務マニュアル等を順次整備し、業務手順の見直しを実施しました。	平成19年7月より順次実施
	支払い漏れ防止の観点から、保険金・給付金の支払い決定後に、「支払チェックリスト」を出力し、支払い漏れがないか再度点検する業務フローとしておりましたが、今回の調査結果を踏まえ、上記チェックリストの見直しを実施し、これを使った業務フローに順次変更しました。	平成20年1月
	お客さまからご提出いただいた請求書、診断書等の入力精度を大幅に向上させるとともに、保険金等の支払い査定者が、業務に集中出来るような業務環境を実現するため、保険金支払管理システムの大規模な改訂を実施しました。	平成20年4月
	上記開発に引き続き、お客さまへのお支払い時の情報提供の充実と査定業務のさらなる効率化を目指して、大規模なシステム開発作業を開始しました。	平成22年完成予定

保険金等のお支払い時の業務態勢の充実

	内容	実施時期
支払管理体制の一層の充実	支払管理体制を強化するため、保険金部の組織体制を順次整備し、「支払査定課」「支払審査課」「支払管理課」「支払業務課」の4課体制とした上で、保険金部の人員を大幅に増員しています。	平成18年4月より順次実施
	保険金部において、お支払いに該当しないと判断した事案について、その妥当性の確認を実施するため、コンプライアンス統括部に「保険金査定審査課」を設置しました。	平成19年3月
	保険金等の支払査定の適切性確保のため、社外の有識者による審議・提言機関として「保険金等支払審議会」を設置し、審議を開始しました。	平成19年5月
販売商品への反映	商品開発における関連部門の連携をより強化するために、「商品開発委員会」を設置し、「商品開発規定」を整備した上で、各部門の役割分担を明確にするとともに、「商品開発委員会」において、支払い漏れ・案内漏れ対策を新商品発売時等の検討テーマとして取り上げ、審議しています。	平成18年12月

経営管理・内部監査態勢の充実

	内容	実施時期
経営管理態勢の充実	経営陣の保険金等の支払管理態勢に関する状況把握をより充実させるために、お支払いに該当しないと判断した事案の発生状況を保険金等のお支払い状況とともに、毎月経営会議で報告を行い、その内容の確認を実施しています。	平成19年5月
	業務改善に向けた取り組みに関しては、代表取締役社長が「保険金等支払管理態勢強化特別対策プロジェクト」のリーダーとして直接指揮するとともに、その進捗状況を定期的に経営会議に報告し、経営陣が責任を持って確認しています。	平成19年4月
内部監査態勢の充実	内部監査態勢については、内部監査部の増員など大幅にその態勢の整備・強化をしており、平成19年度においても、保険金等支払管理態勢に関する内部監査を最優先事項として対応しました。	平成20年3月

以上

保険金等の支払状況に関するお問い合わせ先

カスタマーセンター 専用フリーダイヤル 0120-104-284
 平日 9:00～17:30
 土、日、祝日 9:00～17:00