

保険金等の支払管理態勢等に関す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す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す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所存です。

1. 保険金等の支払管理態勢等に関す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、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。引き続き定期的に見直し・検証に努めてまいります。

① 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、お支払いの可能性の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、網羅的にご案内が行われている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
ご請求書類の受付方法の充実	ご請求時のお客さまの利便性と迅速性を鑑み、お客さまからのご請求書類を受付する方法として、従来の取扱者経由でお預かりする方法に加え、お客さまから郵送いただくルートも整備いたしました。	平成 22 年 4 月
その他	お客さまにご負担をおかけすることなく、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当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

② 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い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
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した「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 3 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ます。	平成 21 年 4 月
お客さまへの情報提供の充実	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お支払い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
	お支払いさせていただいた保険金・給付金等の詳細を、お客様により一層ご理解いただくために、お送りする明細通知の内容について充実を図りました。	平成 22 年 1 月

③ 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お支払いやご案内を確実にを行うため、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
	お支払いの精度を高める観点から、保険金・給付金のお支払い決定後に、「支払チェックリスト」を出力し、お支払い業務上のミス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、当該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完了し、その運用を開始いたしました。	平成22年1月
支払管理態勢の一層の充実	支払管理態勢を強化するため、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
	新卒者入社時研修として、新卒者の半数に対して半年間にわたり保険金部での支払実務研修を実施し、生命保険会社における保険金等支払い業務の重要性の実感を新入社員教育の中で植え付けると共に、将来の支払い査定担当者の育成・確保にもつながる取り組みを開始いたしました。	平成22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、「商品開発規程」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、精度の高いお支払い・ご案内業務を確保するための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

④ 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、保険金等のお支払い管理態勢に関する内部監査を最優先事項として対応しています。	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