

平成22年7月30日  
大同生命保険株式会社

## 業務改善計画の進捗・実施状況（平成22年7月）について

大同生命保険株式会社（社長 喜田 哲弘）は、平成20年8月1日付の業務改善計画に基づき、本日、業務改善計画の進捗・実施状況に関する4回目の報告書を金融庁へ提出いたしました。その主な内容（平成22年2月～平成22年7月の進捗・実施状況）について、以下のとおりご報告いたします。

弊社は業務改善計画に従い、支払管理態勢の整備を進めており、新支払システムの導入を始めとした取組みの結果、全社的な支払管理態勢は着実に強化されていると認識しております。

今後も、業務改善計画における改善・強化策の実効性の検証を通じて、PDCAサイクルによる改善への取組みを進めてまいります。

### （1）「支払管理態勢整備委員会」の開催

保険金等支払管理態勢に係る一切の情報を統一的に把握し、支払管理態勢の一層の整備のために必要な対応を審議・検討する「支払管理態勢整備委員会」を7回開催いたしました。

本委員会において、改善策の実施状況、モニタリング結果、監査結果、さらなる改善に向けた取組み等について活発な議論を行い、PDCAサイクルを通じた改善に取り組みました。

### （2）モニタリング及び監査の実施

業務改善計画における改善・強化策の進捗状況およびその実効性を把握・検証するために総合リスク管理部によるモニタリングを実施するとともに、支払業務の監査を専担する組織である支払監査室による支払管理部門およびモニタリング部門（総合リスク管理部）の特別監査を実施いたしました。

### （3）改善施策の実施状況

#### ①お客さま宛のご説明文書の改善

平成20年11月より、内部監査・法務部門に加え、第三者である消費者問題の見識者および弁護士を委員とする「保険金等支払審議会」において、お客さま宛の説明文書・資料等の十分性・平易性、手続きの利便性に関する審議を行っておりますが、平成22年2月～平成22年7月には、「手術給付金非該当ご説明文書」「災害死亡保険金非該当・免責ご説明文書」「自殺免責ご説明文書」について、お客さま目線でわかりやすいものとするなどの改訂を行いました。

②「支払請求書」の改訂

平成22年3月より、お客さまに迅速に保険金・給付金をご請求いただけるよう、「個人情報に関する同意書」を「支払請求書」へ一本化し、手続書類を簡素化いたしました。

③本社直接保全業務の拡大

平成22年3月より、お客さまの利便性向上と迅速に保険金をお支払することを目的として、死亡保険金のご請求について、コールセンターなどでお客さまからのお申出を受け付け、本社から請求書類を直送する取扱いを開始いたしました。（なお、給付金のご請求については従来より取扱っております。）

以 上

【お問い合わせ先】

広報課 TEL03-3434-9190

[ご参考1] 業務改善に向けたこれまでの主な取り組み

(※…平成22年2月～平成22年7月に追加実施した主な取り組み)

施策内容		実施状況
1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善および強化	①取締役会への報告体制の強化	【平成18年11月より実施】
	②保険金等の正しいお支払を実現させるための基本方針「お客さまサービス方針」の策定	【平成19年4月より実施】
	③苦情等を踏まえた改善策策定に係る経営の関与	【平成19年6月より実施】
	④「支払管理態勢整備委員会」の設置	【平成20年8月より実施】
2. 内部監査態勢等の改善および強化	①監査計画の充実	【平成19年度監査より実施】
	②業務監査部における研修の充実	【平成19年7月より実施】
	③業務監査部における支払業務経験者の増員	【平成20年4月より実施】
	④モニタリング部門の充実・強化	【平成20年8月より実施】
	⑤監査要員・体制の増強（「支払監査室」の設置等）	【平成20年8月より実施】
	⑥監査による実効性検証方法の明確化	【平成20年9月より実施】
	⑦監査による実効性検証	【平成20年11月より実施】
3. 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直しおよび改善	①お客さま本位の業務プロセスの再構築	
	本社コールセンターにおけるご請求時の受付体制強化	【平成18年7月より実施】
	「保険金・給付金のお支払に関するご確認のお願い」を当社ホームページに掲載	【平成18年7月より実施】
	入院給付金の支払明細書送付時に「請求勧奨チラシ」を同封	【平成19年1月より実施】
	「支払照会窓口」専用フリーダイヤルの設置	【平成19年4月より実施】
	募集人に対する研修の強化	【平成19年5月より実施】
	「ご請求のしおり（総合版）」のお客さまへの提供	【平成19年6月より実施】
	満期、期間満了、更新停止、解約の各手続時における請求書等に注意喚起文言を追記	【平成19年6月より実施】
	商品数の大幅削減	【平成19年8月より実施】
	毎年送付している「ご契約内容のお知らせ」に「ご請求に関するリーフレット」を同封	【平成19年9月より実施】
	ご請求時における「ご請求のご案内」のお客さまへの提供	【平成19年10月より実施】
	「契約概要」読み上げルールを導入	【平成20年1月より実施】
	診断書取得費用相当額の負担	【平成20年4月より実施】
	入院給付金の支払明細書送付時に「通院給付金支払請求書」を同封	【平成20年7月より実施】
商品内容のシンプル化	【平成20年8月より実施】	
約款の平明化等、募集時説明資料の改訂	【平成20年8月より実施】	

	施策内容	実施状況
3. 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直しおよび改善(つづき)	①お客さま本位の業務プロセスの再構築(つづき)	
	指定代理請求制度の拡充	【平成20年8月より実施】
	「注意喚起情報」読み上げルールの導入	【平成20年8月より実施】
	保険証券送付時に「ご請求のしおり(総合版)」を同封	【平成20年10月より実施】
	お客さまアンケートによる確認	【平成20年11月より実施】
	「保険金等支払審議会」によるお客さま宛ご説明文書の改善(※「手術給付金非該当ご説明文書」等の改訂を追加実施)	【平成20年11月より実施】
	「支払請求書」の1本化	【平成21年4月より実施】
	「診断書」の改訂	【平成21年4月より実施】
	お客さま向け「チェックシート」の改善	【平成21年4月より実施】
	事後審査の早期化	【平成21年4月より実施】
	請求勧奨対象契約の確認シートの自動出力(解約請求書作成時)	【平成21年8月より実施】
	指定代理請求制度の普及促進	【平成21年8月より実施】
	解約払戻金の自動送金の実施	【平成22年1月より実施】
	※「支払請求書」と「個人情報に関する同意書」の一本化	【平成22年3月より実施】
	※本社直接保全業務の拡大(死亡保険金請求の追加)	【平成22年3月より実施】
	②保険金等支払管理部門の態勢整備	
	支払管理部門の要員の増強	【平成17年4月より実施】
	「支払監理室」の設置	【平成18年3月より実施】
	「保険金裁定審議会」の設置	【平成18年3月より実施】
	研修態勢の強化	【平成18年4月より実施】
	支払管理部門の組織の強化	【平成18年10月より実施】
	支払専門士試験の受験	【平成19年10月より実施】
	医療事務に精通した職員の配置	【平成20年8月より実施】
	「保険金裁定審議会」の機能拡充	【平成20年11月より実施】
	③保険金等支払管理業務におけるシステム化の推進	
	個人保険と団体保険間の相互チェックシステムの開発	【平成19年3月より実施】
	システム要員の増強	【平成19年10月より実施】
	疾病コード・手術コード検索システムの開発	【平成19年10月より実施】
	ご請求時における保障内容や既払情報の説明充実	【平成19年10月より実施】
	ほかの支払事由の可能性を表示できる機能の開発	【平成20年1月より実施】
過収保険料の自動送金システム、配当金ご案内システム、前納保険料残金の手続進捗管理・自動支払システムの開発	【平成20年3月より実施】	

施策内容	実施状況	
3. 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直しおよび改善（つづき）	③保険金等支払管理業務におけるシステム化の推進（つづき）	
	ベリファイ機能の導入	【平成21年4月より実施】
	診断書データのテキスト化	【平成21年4月より実施】
	請求勧奨業務のシステム化	【平成21年4月より実施】
	ご契約のうち支払が可能な保険金・給付金のケースや内容をシステムで判定する機能の開発	【平成21年4月より実施】
	お支払までの進捗状況をきめ細かく管理できるシステムの開発	【平成21年4月より実施】
	④保険金等支払に関する規程・事務マニュアルの整備	
	保険金等支払に関する規程・事務マニュアルの整備	【平成18年3月より実施】
	規程・事務マニュアルの定期的な見直しルールの新設	【平成19年10月より実施】
	「支払ハンドブック」の新設	【平成21年8月より実施】
	⑤内部管理態勢の構築	
	支払に関する照会窓口の充実	【平成18年3月より実施】
	商品の開発・改定時における商品開発部門と支払管理部門等との連携強化	【平成18年6月より実施】
	苦情の発生原因分析体制の強化	【平成19年4月より実施】
	苦情に関する改善策の徹底	【平成19年4月より実施】
	新「苦情管理システム」の開発・導入	【平成20年9月より実施】

お 客 さ ま

お客さま対応における改善

ご加入時

- 「ご請求のしおり」の提供
- 募集人に対する研修強化
- 約款の平明化等、募集時説明資料の改訂
- 「契約概要」「注意喚起情報」の読み上げルール導入
- 商品の大幅削減およびシンプル化
- 指定代理請求制度の拡充

ご加入期間中

- 「ご契約内容のお知らせ」への「ご請求に関するリーフレット」の同封
- HPへの「保険金・給付金のお支払に関するご確認のお願い」の掲載
- 指定代理請求制度の普及促進

ご請求時

- 「ご請求のご案内」と「ご請求のしおり」の提供
- 本社コールセンターの充実と「支払照会窓口(専用フリーダイヤル)」の設置
- お支払明細書におけるご案内文言の追加と「請求勧奨チラシ」の同封
- 診断書取得費用相当額の負担
- 退院後通院の可能性のあるお客さまへの支払明細書に「通院給付金請求書」を同封
- 「支払請求書」の統合と「診断書」の改訂
- お客さま向け「チェックシート」の改善
- 「支払請求書」と「個人情報に関する同意書」の統合
- 本社直接保全業務の拡大(死亡保険金請求の追加)
- 「保険金等支払審議会」によるお客さま宛ご説明文書の改善

契約終了時

- 満期、解約等の各手続時における請求書、手続完了のお知らせ等への注意喚起文言の追加
- 請求勧奨対象契約の確認シートの自動出力(解約請求書・死亡保険金等請求書作成時)

内部管理態勢の強化

保険金等支払管理部門の態勢整備

- 組織体制強化と要員増強
- 研修態勢の強化
- 事後審査の体制整備
- 医療事務に精通した職員の配置
- 査定コアタイムの導入
- 請求勧奨の進捗管理強化

システム化の推進

- ベリファイ機能の導入や診断書データのテキスト化等のシステムのレベルアップ
- システム要員の増強

規程・マニュアルの整備

- 規程・マニュアルの整備と体系化
- 規程・マニュアルの定期的な見直し
- 「保険金・給付金請求申出受付票」の改訂
- 「支払ハンドブック」の新設

その他

- 商品開発・改定時における商品開発部門と支払管理部門との連携強化
- 苦情対応態勢の充実
- お客さまアンケートによる確認

ガバナンスの強化

支払管理態勢整備委員会の新設

- 取締役会直下に社長を委員長とする委員会を新設し、保険金等の支払業務に対する取締役会の監督機能・経営監視機能を強化

内部監査態勢等の強化

- 支払業務経験者の配置や監査計画の充実
- 支払業務の監査を専担する組織として「支払監査室」を新設
- 総合リスク管理部をモニタリング部門として充実・強化
- 保険金裁定審議会の機能拡充(新名称:保険金等支払審議会)

取締役会への報告体制の強化

- 保険金等の支払状況、内部監査の監査結果、再発防止策の対応状況等に関する定期的な報告を一元的・統一的に受ける体制を強化

[ご参考3] PDCAサイクルを通じた改善への取り組み

