

## 保険金等のお支払い漏れに対する当社の取り組みについて

平成 23 年 8 月 19 日

ピーシーエー生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表執行役社長：加藤 隆）は、保険金等のお支払い漏れに対する再発防止策を平成 19 年 12 月に既にお知らせしておりますが、平成 20 年 7 月に金融庁から出された「保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた一層の取組み」に基づき、平成 23 年 7 月末時点での進捗状況について以下のとおりご報告いたします。

※ 平成 23 年 1 月末時点での進捗状況のご報告はこちらからご覧頂けます。

[http://www.pcalife.co.jp/corporate/press/pdf/torikumi2011\\_02.pdf](http://www.pcalife.co.jp/corporate/press/pdf/torikumi2011_02.pdf)

### 1. 再発防止策の概要

当社におきましては、お支払い漏れが発生した原因分析を踏まえて、次の通り再発防止策を策定し取り組んでおります。また、この再発防止策の対応および改善状況について検証を行い、この結果を踏まえて一層の改善対応策を実施しております。

#### (1) ご契約者様宛ご案内の充実

保険金等のご請求や失効に関する積極的なご案内とご契約者様に対する情報発信

#### (2) 組織態勢の強化

事後検証組織の設置、支払審議第三者機関の設置、内部監査の強化

#### (3) 事務態勢・システムの強化

検証態勢の強化、社員教育の強化、システムの整備

### 2. 既に対応を実施した取り組み

#### (1) ご契約者様宛ご案内の充実

##### ①保険金・入院等各種給付金のご説明

- ・死亡保険金のご請求に加え、入院給付金等のご請求お申し出を受けたご契約のうち、その後ご請求の無いお客様に対しまして、お申し出から 2 ヶ月・6 ヶ月を経過した時点でご請求のお願いを行い、お支払い漏れの無いよう努めております。
- ・新規および追加的なご請求をいただいた場合、お支払いの対象とならなかったご契約者様に対して、5,000 円を診断書の取得費用としてお支払いする制度を導入したことにより、ご請求のしやすい環境となっております。
- ・今年度もご契約者様へ年一回に送付差し上げる「ご契約内容のおしらせ」に「コミュニケーションガイドブック」（2011 年版）を同封し、ご請求のお手続き等をより一層ご理解いただけるよう分かり易く解説するよう努めます。
- ・平成 20 年、保険金がお支払できる事例等を分かり易く解説している「保険金等のご請求

ガイドブック」をご契約者様すべてにお渡しいたしました。昨年度に引き続き、「保険金等のご請求ガイドブック」について、ホームページへの掲載を行っております。

<http://www.pcalife.co.jp/support/pdf/guidebook.pdf>

- ・契約お申し込みの時点でお渡す「ご契約のしおり・約款」に「保険金等のご請求ガイド」を掲載したことにより、ご契約時から保険金や給付金のご請求やお支払に関するご理解を深めていただけるようにいたしました。
- ・保険金等請求にかかわるご相談専門のフリーダイヤル（0120-272-451）を設置し、ご案内したことにより、ご契約者様からのご相談にお応えする体制が充実いたしました。
- ・ご請求のお問合せ時にお聞きする項目を見直し、十分な経験のある担当者を配置したことで、より一層ご契約者様の状況を把握できる体制となりました。
- ・ご契約者様が積極的にご請求頂けるよう、当社の代理店からも働きかけるように案内を行っております。
- ・戻り郵便に対するご契約者様の住所調査を強化したことにより、ご住所の変更をお届けになられていないご契約者様に対しても、ご案内が届けられるよう取り組んでおります。

## ②失効のご説明

- ・失効したご契約者様へのご案内を強化し、①失効直後、②復活期限2ヶ月前、③失効1年目、④失効2年目、⑤失効3年目の5回にわたりお知らせを行い、適宜に解約請求書および復活申請書を送付しております。また、一部のご案内に配達証明郵便を使用すること等に加え、戻り郵便となった場合は住所調査を行っております。
- ・失効をされたご契約者様へは、失効直後にコールセンターからお電話を差し上げ、復活または解約のご請求手続きをご案内しております。
- ・戻り郵便等、住所不明のご契約者様の現住所調査を強化したことで、戻り郵便を減らし、失効後のご案内を強化しております。

## (2)組織態勢の整備

### ①事後検証組織の設置

保険金支払検査組織を監査部に設置し、お支払いが終了した全件を対象に適切性を事後に検証することで、お客様保護を強化しております。保険金等のお支払い漏れや追加的に支払う可能性のある保険金等の請求手続のご案内の実施まで、保険金等のご請求全件の検証に取り組んでおります。

### ②支払審議第三者機関の設置

保険金等お支払いの管理態勢および不払いとした事案の適切性を検証するために、医師および弁護士、消費者相談委員といった社外の専門家からなる「保険金等支払検証委員会」を設置しており、これによりお客様保護を強化しております。

### ③内部監査の強化

保険金等のお支払に関する社内規程の整備状況、査定およびお支払いプロセス、不払い事案管理、お支払い査定担当者への教育等の保険金等支払管理態勢に関する内部監査を実施するとともに、再発防止策の有効性も検証いたしました。

### (3) 事務・システムの改善

#### ① 検証態勢の強化

支払い査定時チェックリストの改定を行い、診断書の見落としや追加的なお支払い請求案内の可能性のチェックを強化いたしました。

#### ② 適正かつ迅速なお支払いに向けての改善

正確で迅速な事務処理による安定的な業務運営に資するため、業務プロセスの見直しを行い、効率的な業務および管理における体制の強化に努めております。

#### ③ 担当者実務能力の維持・向上

事例に基づいたポイントなどをまとめ、担当者への教育内容を充実させたことにより、実務担当者の能力向上に向けた知識の習得等の取り組みを強化いたしました。また、生命保険協会が実施している「生命保険支払専門士」試験の受験を推進し、平成22年度も5名が新たに合格（累計16名合格）するなど、実務担当者の実務能力の維持・向上を図っております。

#### ④ 診断書の見直し

診断書を生命保険協会が推進する電子化診断書に準じたものに改訂したことで、ご請求に関わる査定等の一連の処理の正確性を向上させております。

#### ⑤ 自主点検の強化

個別のリスク分析や評価を定期的実施することで、お客様の視点から利便性等の改善に向けた自主点検態勢を強化しております。

### (4) その他の取り組み

#### ① 経営陣による確認態勢

保険金等のお支払い状況や再発防止策の進捗状況、先述の保険金支払検査部門による調査状況、保険金等支払検証委員会での審議内容について、経営陣が定期的確認しており、ご契約者様の保護を最重要課題とした経営をより一層強化しております。

#### ② 保険金のお支払いに関する規程の整備

当社では「保険金支払査定基準」や「保険金・給付金支払事務手続き」といった内部ルールを有しておりますが、医療技術の進歩に伴う治療の高度化に即しこれを適切に改善するため、随時見直しを図っております。

### 3. 今後の取り組み

保険金等を適時・適切にお客様にお支払いすることは生命保険会社にとって基本的かつ最も重要な責務の一つであり、前述の再発防止策を推進していくことで、より適切なお支払いに努めてまいります。

また、今後は前述の取り組みに加え、お客様のご契約内容や手術倍率の設定等の的確かつ正確な把握とお支払い金額の自動算出などの保険金等のお支払いに関するシステムの再整備に現在取り組んでおります。また、お支払い査定のプロセスを一元管理するシステムを導入し、一層適切かつ迅速なお支払いを行える態勢といたします。

当社の改善努力の進捗状況は引き続きご報告させていただき所存です。

\*\*\*

#### ピーシーエー生命保険株式会社について

ピーシーエー生命保険株式会社は、英国で設立されたブルーデンシャル社（「英国ブルーデンシャル社」）の间接子会社です。英国ブルーデンシャルグループは、英国ブルーデンシャル社とその子会社および関連会社から構成され、世界各国で保険やその他の金融サービス事業を展開する世界有数の金融サービスグループです。160年以上の歴史を持ち、2010年12月31日現在その運用資産は3,400億ポンド（約43.0兆円、1ポンド＝126.57円）にのびります。英国ブルーデンシャルグループは、主に米国で事業を展開しているブルーデンシャルファイナンシャル社とはなんら関係がありません。