

保険金等支払管理態勢について

SBI 生命保険株式会社は、適切な保険金等支払管理態勢確保のため、以下の取組みを継続的に行っています。

1. 保険金等支払管理態勢確保の取組みの概要

当社におきましては、これまでのお支払い漏れの原因分析を踏まえて、次のとおり再発防止策を策定し継続的に取り組んでおります。また、保険金等支払管理態勢についてはPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを用い継続的検証を行い、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) お客様宛ご案内の充実

保険金等のご請求や失効に関する積極的なご案内とお客様に対する情報発信

(2) 適切な支払への組織的牽制機能の発揮

事後検証の実施、第三者機関による支払の適切性検証の実施、内部監査の実施

(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. 継続して対応を実施している取り組み

(1) お客様宛ご案内の充実

① 保険金・入院等各種給付金のご説明

- ・死亡保険金、入院給付金等の請求のお申し出を受けたお客様のうち、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ヶ月を経過した時点と、その後も定期的にご請求のお願いを行い、お客様が請求を失念されないよう支払い漏れ防止に努めております。

また、ご請求後も追加的なお支払いの可能性のあるお客様については、さらに確認のご連絡を行い、確実にご請求いただけるよう案内を行っております。

- ・死亡保険金、入院給付金等のご請求をいただいたものの支払対象とならなかったお客様に対して、診断書の取得費用相当額として5,000円を支払う制度により、ご請求のしやすい環境を整備しております。

- ・年1回ご契約者様へ送付しております「ご契約内容のお知らせ」に「コミュニケーションガイドブック」を同封し、請求のお手続き等をより一層ご理解いただけるようわかりやすく解説しております。

- ・保険金がお支払いできる事例等をわかりやすく解説している「保険金等のご請求ガイドブック」をホームページに掲載しております。

http://www.sbilife.co.jp/customer/tetsuzuki/guidebook/guidebook_201602.pdf

- ・保険金等請求にかかわるお客様からのご相談にお応えする専門のフリーダイヤル(0120-272-451)を設置しております。
- ・ご請求のお問合せ時にお聞きする項目を継続的に見直し、また十分な経験のある担当者を配置することで、より一層お客様の状況を把握できる体制としております。
- ・お客様が積極的にご請求いただけるよう、当社の代理店からも働きかけるよう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、案内をお届けでき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込書を送付しております。また、一部のご案内に簡易書留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。
- ・失効したご契約者様へは、失効直後にお客様コンタクトセンターからお電話を差しあげ、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継続し、失効後のご案内をお届けするよう努めております。

(2) 適切な支払への組織的牽制機能の発揮

①事後検証の実施

お支払いが終了した全件を対象に、保険金支払査定部門への牽制機能が働く監査部が支払内容の適切性の事後検証を実施しています。事後検証では、保険金等のお支払い漏れの点検ならびに追加的に支払うことができる可能性のある保険金等の請求手続きのご案内漏れについても点検を行っております。

②第三者機関による支払の適切性検証の実施

医師、弁護士および消費生活専門相談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」において、保険金等お支払いの管理態勢および不払いとした査定結果の適切性を検証していただいております。

③内部監査の実施

監査部は、前述の事後検証のほか、保険金等のお支払いに関する社内規程の整備状況、査定・支払プロセス、支払査定担当者への教育およびお支払い結果に対する苦情・相談への対応等の保険金等支払管理態勢の適切性を検証し、その結果を態勢確認のために経営陣へ情報提供を行っております。

(3) 事務・システムの改善

① 検証態勢の強化

支払査定時チェックリストの改訂を行い、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に取り組んでおります。

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性を確保するため、業務プロセスの見直しを行い、効率的な業務ならびに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

事例に基づいた査定ポイントなどをまとめ、担当者間で共有できるようにし、教育内容を充実させ、実務担当者の能力向上に向けた知識の習得等に取り組んでおります。一般社団法人生命保険協会が実施している「生命保険支払専門士」試験の受験を推奨し、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

当社商品の査定に必要な情報を証明いただけるように診断書を改訂することにより、査定等の一連の処理の正確性を向上させております。

⑤ システムの機能強化

支払処理を行う際のシステムチェック機能を常に見直し、適正なお支払いに資すべくシステムの機能強化を続けております。

(4) その他の取り組み

① 経営陣による確認態勢

経営陣は、保険金等を正確・迅速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るという認識のもと、保険金等の支払状況や支払漏れ再発防止策の継続状況、先述の事後検証による調査状況、保険金等支払検証委員会での審議内容について、経営陣が定期的に確認しています。

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医療技術の進歩に伴う治療の高度化に即して随時見直しを図っております。