

平成 21 年 2 月 27 日  
マニユライフ生命保険株式会社

### 『保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組み』の実施状況について

マニユライフ生命保険株式会社（取締役代表執行役社長兼 CEO クレイグ・ブロムリー）は、平成 20 年 8 月 8 日付で「保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組みと成果について」を公表いたしました。

弊社は、保険金等の支払漏れや請求漏れの再発防止を経営の最優先課題として位置付け、また適切、且つ確実な保険金等のお支払いに資するよう、経営管理（ガバナンス）態勢、内部監査態勢、及び保険金等支払管理態勢の更なる整備・改善に取り組んでおり、改善状況を以下の通りご報告いたします。

今後とも業務改善の計画を確実に実施するとともに、その実効性の検証を通じて必要な見直しや改善を図っていくことにより、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

## 「保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組み」の実施状況について

### I. 経営管理（ガバナンス）態勢の整備

経営が、保険金等の支払状況や課題について適時的確に把握できるよう報告体制を整備するとともに、お客さまから頂戴した苦情や弊社内の事務ミス等の状況を統括的に把握し、保険金等の支払いの品質についてモニタリングを行なうことにより相互牽制体制の拡充・強化を図っております。

さらに、社外弁護士、及び消費者生活アドバイザーをメンバーに加えた支払審査会を実施し、査定結果の妥当性を審査して検証機能の更なる強化を図る一方、その結果を経営にフィードバックしてガバナンス態勢の強化を図っています。

#### 1. 経営陣に対するレポート体制の整備／相互牽制体制の強化

- (1) 平成 18 年 4 月より『オペレーションズ委員会』を毎月開催し、会社全体の事務品質や事務リスク、及びお客様からの苦情を統括し、事務体制を総合的に検証することによって相互牽制体制の拡充・強化を図っています。
- (2) オペレーションズ委員会の審議結果は『リスク管理委員会』に上程され、『リスク管理委員会』では、保険金等支払に関する状況を全社的視点で総合的に審議し、適宜経営・監査委員会・取締役会へ報告することによってガバナンスの強化を図っています。

#### 2. 支払審査会、帳票審査会の実施

- (1) 不払案件に対する査定結果の妥当性について、社外弁護士、消費生活アドバイザー等の社外専門家をメンバーに加えた支払審査会を四半期毎に実施し、保険金等支払管理態勢の強化と客観性・透明性の確保を図っています。（平成 20 年 8 月以降、2 回開催）
- (2) 弊社とお客さまとの間で取り交わされる保険金等の支払請求書や関連する通知についてより理解しやすく誤解を招かぬ内容に改訂するために、社外の消費生活アドバイザー、及び実際に請求書を扱う弊社事務担当者・営業社員をメンバーとした『帳票審査会』を設立し、適切な支払態勢の構築を図っています。平成 20 年 6 月以降 3 回開催され、支払請求書の改訂、不支払文書の改善、解除文書の見直しを実施しています。

#### 3. 苦情管理体制の整備

- (1) お客様からのご意見や苦情のお申し出を適切に登録・管理して経営に反映させるためにカスタマーサポートグループ（CSG）を強化し、さらに苦情等の状況を『オペレーションズ委員会』『コンプライアンス委員会』に直接報告する体制を構築し、苦情管理体制の強化と徹底を図っています。（平成 18 年 4 月から実施）

## II. 内部監査態勢の整備

監査手法を見直すとともに監査指摘事項への対応促進を図るためのフォローアップ体制を強化いたしました。また、監査業務全般の効果を上げるため監査マニュアルを補完する内部監査実施要領を策定いたしました。さらに保険金・給付金等の支払い漏れ等の発生原因の分析に基づき策定された再発防止策が有効に機能していることを確認しました。

- (1) 再発防止策の有効性を検証する内部監査の実施（平成20年7月実施）
- (2) 内部監査手法等の見直しにより、内部監査の有効性を強化（平成18年1月から実施）
- (3) 内部監査指摘事項のフォローアップの強化（平成20年2月から実施）

## III. 保険金等支払管理態勢の整備

弊社では保険金等の支払漏れ・請求漏れの発生原因分析を行ない、それに基づいた再発防止策を順次実施しております。平成20年8月に公表いたしました改善策を含め、これまでに策定、実施してまいりました再発防止策は以下のとおりです。

弊社は引き続き再発防止策を確実に実施するとともに、内部監査を通じてその実効性を継続的に検証し、必要な改善を図ってまいります。

### 1. 保険金等支払管理態勢の整備・強化

- (1) 査定部門の陣容を強化し、複数査定の体制を構築して品質の向上を図るとともにダブルチェックを実施して事務ミスの防止を図っています。（平成18年6月実施）
- (2) 保険金等の請求漏れを防止するために、請求勧奨に係る専任チームを支払部門に設置し、請求勧奨業務を行なっています。（平成19年12月から実施）
- (3) 査定者を対象として医学知識向上の研修（医務査定講義）、法律知識・コンプライアンスに関する考え方を修得するための研修（コンプライアンス研修）等の専門的なトレーニングを毎月実施するとともに、実際の査定事案を題材としたケーススタディーを実施して、査定スキルの向上を図っています。（平成18年4月から継続実施）
- (4) 査定品質管理のためのサンプリングチェックを実施し、精緻な検証を行なうことによって品質の向上を図っています。（平成18年7月から継続実施）
- (5) 医師の記載漏れを防ぎ、また査定者の読取り漏れを防止するために電子化診断書を導入して運用を図っています。（平成20年3月から実施）
- (6) 営業職員の研修プログラムに保険金等のお支払に関するカリキュラムを追加して実施しています。（平成20年4月から実施）

### 2. 契約管理態勢の整備・強化

- (1) 新契約時に「保険金・給付金ご請求についてのガイドブック」を配布しています。保険金等をお支払できる場合とできない場合を判りやすく具体的に例示し、請求漏れの防

- 止を図っています。(平成 20 年 3 月から実施)
- (2) 「総合案内」及び「フレックスレポート」を年一回お送りし、契約内容と保金等のお支払に関する情報をお知らせしています。(平成 19 年 11 月から実施)
  - (3) お客様の声とそれに基づく業務改善の取組みを、「お客様の声を反映した主な業務改善について」として公表しています。(平成 18 年 6 月から実施) また、四半期毎の苦情件数を当社ホームページに掲載しています。(平成 19 年 9 月から実施)
  - (4) 他に請求可能事案がある場合、お支払時に請求勧奨案内を送付して追加請求のご案内を実施しています。(平成 19 年 12 月実施)
  - (5) また、通院等、請求時以降に発生の可能性のある案件に対して、一定期間経過後に支払事由がその後発生していないかどうかを確認するための案内(定期請求勧奨案内)の送付を開始しています。(平成 20 年 5 月実施)

### 3. お客様にわかりやすい商品の提供

- (1) 保障内容が多様化し、多岐にわたる支払事由がすべてお客様に理解しづらいという現状を踏まえ、不支払や誤払いを防止する観点から商品改廃を行ないました。
  - ① お客様に分かりづらく、また請求漏れにつながり易かった通院関係特約を廃止いたしました。(平成 19 年 1 月、及び 8 月実施)
  - ② 手術の種類によって給付倍率が異なり、誤払いが発生し易かった手術給付金の給付倍率を見直し、一律 20 倍として誤払いの防止を図りました。(平成 19 年 10 月実施)
  - ③ 入院給付について「5 日以上入院で 4 日免責」を「2 日以上入院で免責日数なし」に改訂するとともに、入院初期給付特約を販売停止としました。(平成 19 年 10 月実施)
  - ④ 入院給付支払限度タイプについて、販売占率の低いタイプを廃止して占率の高いタイプ(30 日・120 日タイプ)に集約し、簡明化を図りました。(平成 19 年 10 月実施)
- (2) ガン不告知の場合など、保険金等の請求が困難なお客様への対応を促進するために、あらかじめ指定された指定代理請求人による請求を扱うために「指定代理請求特約」を発売いたしました。(平成 20 年 6 月)
- (3) 現在取り扱っている商品の普通保険約款、及び特約の記載事項につきまして、お客様にご理解いただき易くするために、約款の明確化・平明化を行ないました。(平成 20 年 9 月実施)

### 4. 失効解約に係わる解約返戻金支払態勢の強化

- (1) ユニバーサル商品の失効契約で復活可能期間内(失効日から 3 ヶ月)に復活・解約のお手続きが未了となっている口座振替扱の失効契約については、復活可能期間経過 2 ヶ月後に失効返戻金を自動送金する取扱いを開始いたしました。(平成 20 年 11 月から開始)

以上