

別表1

項目		これまでに実施した主要な取組み内容
支払業務に関する 規程等の整備	◇	□「保険金等支払に係る基本方針」等を制定して、保険金等の請求が漏れなく行なわれるよう環境を整備(2006年5月、2008年2月) □「保険契約管理基本方針」を制定し、保険金請求以外の契約管理についても環境を整備(2009年11月)
	◇	「査定基準」など、保険金等支払に係る社内の諸規定を改訂(2003年9月、2005年4月、2006年9月)
ご加入時	お客さまへのきめ 細かなご説明/ご案内	◇ ご契約加入時に配付する「注意喚起情報書」に、ご請求に関する注意喚起内容を掲載(2007年9月より)
	わかりやすい 商品のご提供など	◇ 指定代理請求特約の取扱を開始し、ご請求しやすい体制を整備(2008年6月より)
		◇ わかりやすい商品ラインナップ実現のために商品の整理・統合を実施(2010年1月)
◇ 商品開発時において、保険金等を請求しやすい事務体制を実施する体制を整備(2008年2月より)		
ご契約期間中	お客さまへの きめ細かな ご説明/ご案内	◇ □毎年10月頃発送の総合通知として、ご請求に関する注意喚起情報(チラシ)を同封(2007年10月) □ご請求に関する注意事項、お手続き方法についての詳細を掲載した「AIGエジソン生命からのご案内」(冊子)を新たに作成し、総合通知として同封(2008年10月より)
		◇ お客さまへのきめ細かなご案内を行なうために2007年7月に作成した「保険金・給付金のご請求に関するご案内」の内容を改訂(2008年10月)
	◇ □ホームページに「保険金・給付金のご請求について」を掲載(2007年4月より) □お客さまからみてわかりやすい請求手続き画面にリニューアル(2009年8月)	
	情報のご提供	◇ □「お客さま満足度の向上に向けた取組み」および「お客さまの声(苦情)」をホームページに掲載(2006年7月より) □お客さまからみてわかりやすい内容に画面をリニューアルするとともに、より多くのお客さまに見ていただけるように、ホームページのトップ画面に入り口を設置(2009年8月より)
ご請求時、 お支払時	お客さまへの きめ細かな ご説明/ご案内	◇ お客さまコールセンターの機能強化とともに、保険金・給付金の高いスキルを持ったメンバーが対応する保険金・給付金専用ダイヤルを設置(2009年9月より)
		◇ 特約付加状況に応じ、保険金・給付金請求書送付時に別途案内文書を同封(2007年3月より)
		◇ ホームページから入院等給付金の請求書類ダウンロードが可能となるご契約者様向けのインターネットサービスを開始(2009年10月)
		◇ 入院給付金等の請求書送付後の一定期間経過後に、コールセンターよりフォローコールを実施(2007年11月より)
	◇ 保険金・給付金請求で事実確認を実施中のお客さまに対して、一定期間経過後の経過説明文書送付の開始(2009年9月より)	
	システム面の強化	◇ 請求受付時に名寄せ契約の請求可能性について判定する、注意喚起メッセージを表示させる、等のシステムを導入し、ご請求受付からお支払までのプロセスで適切に処理が行われるよう、各種システムを強化(2006年3月より段階的に実施)
	お支払漏れ、 ご請求案内漏れの 各種防止策など	◇ 保険金等支払業務に携わる入力担当者、支払査定担当者を増強し、支払査定担当者を医学・約款等多方面で育成(継続実施)
		◇ 解約返戻金のご請求がされずに失効後34ヶ月経過する契約のうち、一定条件に合致する契約に対して、ご契約者様からの解約返戻金請求なしで保険料引去口座に解約返戻金を送金するプロセスを導入(2010年1月より)
		◇ ご提出いただいた診断書情報を、複数担当者が二重に入力し相互チェックする「ダブルエントリー」方式を導入(2007年6月より)
		◇ 入院・手術・通院・特定疾病が1枚の診断書で併用できるよう「入院・手術・通院等証明書(診断書)」を改訂(2007年4月、2008年5月)。診断書の電子化推進(継続実施)
◇ 入院給付金の簡易取扱基準を拡大し、「入院状況報告書+領収書」による請求が可能な範囲を拡大。同時に、各種請求書類の簡素化も実施(2009年11月)		
◇ 本社と営業所等が連携してご請求案内漏れを防止するために、「保険金・給付金等請求案内チェックシート」を導入(2008年7月より)		
◇ ご請求しやすい環境整備のため、当社所定の診断書を提出いただいたにも関わらずお支払対象とならなかった場合に診断書取得費用の一部当社負担を開始(当社所定の要件を満たす必要があります)(2008年3月より)		

別表1

(2010年2月更新)

項目		これまでに実施した主要な取組み内容
「請求時、お支払時（つづき）」	お支払漏れ、ご請求案内漏れの各種防止策など（つづき）	◇ □適切な請求案内が実施できるよう、コールセンター、営業・事務担当に対しトレーニングを実施（継続実施） □営業所等における適切にご請求いただくにあたっての留意点を周知徹底するために、社内ビデオを作成し視聴させる等、営業社員向けトレーニングを強化（2008年8月）
		◇ 保険金部に「請求勧奨チーム」を設置し、ご請求いただいた内容以外に、お支払可能なものがあれば、担当者経由や郵送にてお客様にご案内を実施し、コールセンターからもフォローコールを実施（2007年7月、11月より）
		◇ 通院特約・災害通院特約が付加されたご契約の「給付金お支払金明細」に通院・災害通院の請求案内の文言を表示（2009年8月より）
		◇ 死亡保険金について、一定期間未請求となっている契約に対し、従来の取扱機関を通じた請求案内に加えてコールセンターからのフォローコールを開始（2009年9月）
		◇ 満期保険金・年金等について、一定期間未請求となっている契約に対し、本社より、従来の請求ご案内ハガキ送付に加え、定期的に請求書を再送付するとともに、フォローコールを実施。更に、本社と営業所等が連携することにより未請求契約削減に向けた対応を強化（2009年2月より）
		◇ コールセンターにおける機能強化策として、給付金請求受付時のオペレータによる聞き取り漏れ防止を図るため、発話内容によりパソコン上に聞き取り必要項目等が自動表示される音声認識装置を導入（2009年8月より）
		◇ 高度な支払査定判断を要するものに関しては、外部弁護士や社医見解に加え、外部医師によるセカンドオピニオンを取得。各々の見解相違時には社内第三者監視機能を担っている「支払検証部会」が意見提言（2006年6月より）
		◇ 生命保険支払専門士試験の受験対象者を商品開発部門など支払管理部門以外の部署に拡大（2008年10月）
事後検証の実施	◇ 保険金・給付金等の全査定結果を再検証する支払審査室を新設し、査定結果をダブルチェックし正確性を向上（2007年7月より）	
	◇ 監査部による監査において、保険金等の支払/不払事例に係るサンプリング検証、支払審査室の運用状況検証など、保険金等支払管理態勢に関する監査を強化（2007年12月より）	
経営層への的確な報告、業務改善策への反映	◇ 「支払管理態勢審査会」を四半期ごとに開催し、社外有識者からの意見を保険金等支払管理態勢に反映（2006年9月より実施中、2009年11月までに計13回開催）	
	◇ 事務プロセスにおいて発生する課題や、お客さまからの保険金等の不払に関する苦情状況等について、社内委員会や取締役会に報告することを通じ、経営層も現状を適時把握（継続実施）	