

平成 23 年 8 月 1 日

各 位

朝日生命保険相互会社

## 業務改善計画の実施状況について

朝日生命保険相互会社(社長 佐藤 美樹)は、平成 20 年 8 月 1 日付で策定した業務改善計画の進捗・改善状況について、本日、第 6 回目の報告書を金融庁に提出いたしました。

弊社では、お客様、関係者の皆様からの信頼回復に向け、業務改善計画に基づき、引き続き全社をあげて再発防止策を確実に実行するとともに、その実効性を定期的に検証し、保険金等支払管理態勢の必要な見直し及び改善に努めてまいります。

### 記

#### 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善及び強化

経営が、保険金等の支払漏れ等を未然に防止するための保険金等支払管理態勢の整備について、主体的かつ統一的に関与する態勢の改善及び強化を図っております。

##### (1)「契約業務改革委員会」の機能強化

平成 19 年 4 月に、社長を委員長とする社内委員会「契約業務改革委員会」を設置し、経営層の強い関与のもと、保険金等の支払いに係る関係セクション間の連携を図るとともに、商品開発面も含めた募集時から保険金等支払い時までの契約業務全般に係る一貫した業務改革を推進しております。

平成 20 年 8 月以降、平成 23 年 7 月までに 9 回開催(通算 20 回)し、再発防止策の実施状況等について審議いたしました。

引き続き、当委員会において、再発防止策等の実施状況及びその効果について定期的に検証し、更なる改善及び強化に努めてまいります。

##### (2)「支払審査審議会」の機能強化

平成 19 年 4 月に、よりよい支払管理態勢の構築に向けた助言を得ることを目的として、契約業務改革委員会の傘下に社外の専門家を交えた「支払審査審議会」を設置し、保険金等支払管理態勢の整備における客観性・透明性の確保に取り組んでおります。

平成 20 年 8 月以降、平成 23 年 7 月までに 12 回開催(通算 16 回)し、社外の専門家として、医師、弁護士、学識経験者、消費者問題の専門家の方々に参加いただき、再発防止策等に関する社外・お客様の視点からの客観的な検証機能の発揮に努めております。

### (3) 監査役監査の強化

監査役監査については、内部監査部門との連携を強化し、保険金等支払管理に関する多面的かつ深度ある監査を行っております。

## 2. 内部監査態勢等の改善及び強化

保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の実施状況や、その実効性を自ら検証していくための内部監査態勢等の改善及び強化を図っております。

### (1) 保険金等支払に関する内部監査態勢の強化

内部監査態勢について、監査の独立性を明確化する観点から、平成 21 年 4 月より、内部監査部門を、経営執行ラインから独立した社長直轄の組織に変更しております。

保険金等支払に関する内部監査については、保険金等支払管理態勢を重点的にチェックする「支払監査室」が、平成 20 年 10 月以降、平成 23 年 5 月までに計 6 回の重点監査を実施し、保険金等支払管理態勢に対する深度ある内部監査に努めております。

また、その結果については、前述の社外専門家を交えた「支払審査審議会」や「契約業務改革委員会」、及び経営会議・取締役会に報告し、再発防止策の更なる改善・強化に取り組んでおります。

## 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及び改善

弊社では、保険金等の支払漏れ等の発生原因分析に基づき、これまで再発防止策等を順次策定・実施しております。平成 20 年 8 月 1 日の業務改善計画書の提出以降、新たに追加した改善策を含め、これまでに策定・実施した主な再発防止策等は「別紙」とおりました。

引き続き、再発防止策を確実に実行するとともに、深度ある内部監査に努め、その実効性を定期的に検証し、必要な見直し・改善を図ってまいります。

以上

#### 【お客様からのお問い合わせ先】

専用フリーダイヤル 0120-888-464

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

<受付時間> 月曜日～金曜日 9:00～17:00  
土曜日 9:00～12:00 13:00～17:00  
(但し、祝日、12月31日～1月3日を除きます)

## 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策等

## (1) お客様から確実にご請求をいただくための諸対策

## ① 保障内容・請求手続きに関するご案内の充実

## 《主な取組み》

- 「ご提案書(契約概要)」（保険商品の設計書）の改訂（平成19年10月）  
契約募集時の商品説明資料である「ご提案書(契約概要)」について、お客様からのお問い合わせが多い事項等についての説明を充実いたしました。
- 「重要書類専用ファイル」のご提供（平成20年6月）  
ご提案書・約款・重要事項説明書や、保険金等のご請求手続きに関する資料等を漏れなく保管いただくために、お客様向けの専用ファイルを作成し、ご契約申込時に配付しております。
- 「インフォメールあさひ（総合通知）」の改訂（平成19年度送付分より）
- 「保険王レポート」の改訂（平成19年11月）  
お客様への定期的な情報提供冊子である「インフォメールあさひ」や「保険王レポート」について、保険金・給付金のご請求手続き方法に関する説明をわかりやすく記載いたしました。  
※「インフォメールあさひ」：お客様へ年1回郵送によりお届けしております。  
「保険王レポート」：弊社の代表的商品である「保険王」にご加入のお客様へ、年1回、営業職員の訪問によりお届けしております。
- 「保険金・給付金ご請求のしおり」の改訂（平成19年10月より順次）  
従来、保険金請求用と給付金請求用の2種類に分かれていた帳票を統合するとともに、保険金・給付金のお支払対象となる事例等をわかりやすく記載いたしました。  
平成22年3月には、お客様からの声を踏まえ、よりわかりやすい帳票に改訂いたしました。
- 「お客様再確認シート」のご提供（平成19年10月）  
お客様ご自身でご請求漏れがないか再確認ができるよう「お客様再確認シート」をご提供いたしました。
- 診断書取得費用相当額の弊社負担（平成20年10月）  
お客様からの保険金等のご請求の際、診断書をお取り寄せいただいたにもかかわらず、お支払対象とならなかったお客様に、診断書取得費用相当額として一律5,250円をお支払いする取扱いを行っております。
- お支払明細書の改訂（平成20年9月より順次）  
お客様宛の「給付金お支払明細」については、通院給付金に関する請求勧奨メッセージを印字する（平成20年9月）等の対応を行うとともに、A4サイズへの大型化等を実施（平成21年3月）しております。また、お客様からのご要望を踏まえ、平成23年1月より表示内容の一層の充実を行っております。
- ホームページの充実（平成19年10月より順次）  
弊社ホームページ上に、前述の「保険金・給付金ご請求のしおり」（平成19年10月掲載）や「ご契約のしおり 定款・約款」（平成21年4月掲載）を掲載する等、保障内容・請求手続きに関するご案内を充実しております。

## ○「安心お届けサービス」の実施（平成21年4月）

お客様へ、年1回、ご契約内容がお客様ニーズに適しているか（適合感）の確認を実施しておりますが、この活動の中で保険金・給付金請求手続きの必要有無の確認等も実施しております。

## ②お客様にとってわかりやすい商品提供

### 《主な取組み》

## ○商品ラインナップの簡明化（平成19年10月より順次）

保障内容が類似する特約や、販売件数が少ない特約等を整理・統合する等、商品ラインナップの簡明化に継続して取り組んでおります。

- ・平成19年10月：通院保障の一本化、長期入院特約・ファミリー定期保険特約・新医療保険の家族特則及び災害・入院関係特約の家族型の新契約販売停止
- ・平成20年4月：介護保障移行特約等の新規販売停止
- ・平成21年4月：通院保障の新契約販売停止  
同時にお支払事由を簡明化した商品（「入院サポート特約」）を発売するとともに、その他販売件数の少ない一部災害・入院関係特約の新契約販売を停止しました。
- ・平成22年4月：「医療保険（返戻金なし型）（2010）」を発売  
特に手術給付金についてわかりやすい保障内容とした商品です。健康保険・先進医療対象の手術であれば、軽微な8つの手術を除いてすべてお支払対象となる、わかりやすく、幅広い保障内容です。給付金額は入院の有無で決まるため、お客様ご自身で判断いただけるようになっております。  
（入院中は入院給付金日額の20倍、外来は入院給付金日額の5倍）
- ・平成22年10月：「女性専用医療特約（返戻金なし型）」を発売  
2つの女性向け特約（新女性医療特約（2006）・女性サポート特約（2006））を統合し、わかりやすい保障内容とした商品です。  
（手術部位等に応じた手術給付金額設定とし、簡明化を図りました。）

## ○約款の明確化・平明化（平成20年6月より順次）

商品内容・お支払事由等に関するお客様のご理解の促進に向けて、約款の明確化・平明化を行いました（「保険王」について平成20年6月実施、その他の商品は平成20年10月実施）。

また、平成22年4月より、新主力商品「保険王プラス」の約款について、検索性の向上等による利便性向上を図るべく、CD-ROM媒体による配付を開始しました。

## ○指定代理請求特約の開発（平成20年4月）

がん不告知の場合など、保険金等の請求が困難なお客様への対応を促進すべく、あらかじめ指定された指定代理請求人による請求を、従来よりも幅広く取扱うために「指定代理請求特約」を発売いたしました。

## (2) 支払査定体制の強化

### 《主な取組み》

#### ○ 保険金等支払管理部門の要員拡充・教育の強化（平成18年10月より順次）

支払管理の主要部門である保険金ユニットについて、要員の拡充、及び査定担当者の教育等、態勢強化を図っております。引き続き査定担当者のスキルアップ等に努めてまいります。

#### ○ 査定事務フローの整備・見直し（平成19年11月）

査定時の見誤りや見落とし等の人為的なミスを防止すべく、チェック体制を重層化する等、査定事務フローの整備・見直しを図りました。

#### ○ 診断書の改訂（平成20年3月より順次）

診断書の見誤りや見落としを防止すべく、診断書の記入欄やレイアウトの改良を行うとともに、医師向けに提供している記入例・記入に関する補足説明の充実を図りました。また、業界共通の取組みとして、医療機関への診断書機械印字化ソフト導入のお勧め活動を展開しております。平成23年6月には、一層の漏れのないお支払い・ご案内に向けて、診断書記入欄の更なる見直しを図りました。

## (3) 再発防止に関するシステム対応

### 《主な取組み》

#### ○ 「保険金・給付金総合案内システム」の構築（平成20年3月）

お客様からのお申出内容に応じ、ご請求が可能と考えられる支払事由を幅広く特定し、総合的な請求案内を可能としました。

#### ○ 「支払査定サポートシステム」の構築（平成20年3月）

お客様からご提出いただいた診断書の記載内容をデジタルデータ化し、査定時の見誤り、見落としや機械入力ミス等を防止するとともに、同一被保険者の全契約について、お支払漏れ等がないかの確認を可能としました。

#### ○ 「支払案件管理システム」の構築（平成20年3月）

ご請求申出時から保険金・給付金等のお支払完了までの進捗を一元的に管理するシステムを構築いたしました。

以上のシステムにつきましては、ご請求案内・支払査定体制の更なる強化に向け、継続的にレベルアップを行っております。今後も引き続き機能強化を図ってまいります。