

平成22年7月30日  
三井生命保険株式会社

## 業務改善計画(平成20年8月策定)の実施状況について

三井生命保険株式会社（代表取締役社長 山本 幸央）は、平成20年8月1日付で策定した業務改善計画について、本日、第4回目の実施状況報告書を金融庁に提出いたしましたので、その概要を、下記のとおりお知らせいたします。

既に弊社は、業務改善計画策定当初の再発防止策の投入を終え、経営管理（ガバナンス）態勢、内部監査態勢、保険金等支払管理態勢の改善・強化が着実に進んでいると認識しております。

今後とも、保険金等のお支払いに係る業務とサービスの品質を向上させるために、お客さま本位の業務改善P D C Aを推進してまいります。

記

### 1. 経営管理（ガバナンス）態勢の改善および強化の状況

- 平成20年8月以降、業務改善推進本部（本部長：社長）を設置して業務改善計画に基づく全社的な取り組みを統括・推進してまいりました。また、経営会議・取締役会において、保険金等支払に係る業務改善の実効性を定量的・定性的にモニタリングするとともに、業務執行に対する内部監査状況を定期的に聴取することにより、保険金等支払管理態勢の有効性および再発防止策の実効性について確認しております。
- 今後とも経営会議・取締役会での審議や内部監査による検証を通じて、引き続き実効性を検証し、業務改善P D C Aサイクルの推進を図ってまいります。

### 2. 内部監査態勢等の改善および強化の状況

- 内部監査部では、お支払い漏れ、ご請求漏れ防止を図るべく幅広い視点で監査を実施し、保険金等支払査定業務等の適切性、業務執行部門における再発防止策の遂行状況と実効性について、継続的に検証するとともに、監査結果を経営会議に月次報告しております。
- 平成21年度は、特に「保険金・給付金 業務・システム高度化計画」に基づく各システムの実効性、およびシステム稼動に伴う支払査定業務体制の状況について、内部監査を実施いたしました。平成22年度は、業務執行部門での改善事項への取組状況をフォローアップし、総合的な検証を継続して実施してまいります。

### 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および改善状況

#### (1) 支払事務体制(システム整備計画等)

- 平成21年4月以降、「保険金・給付金 業務・システム高度化計画」に基づく「診断書情報解析システム」「査定業務ガイダンスシステム」「請求案内推進システム」が順次稼動し、お客さま利便性

および査定品質の向上を図るとともに、適時適切な保険金等のお支払いの徹底と、確実なご請求案内を実施しております。

- 今後とも、支払漏れ等の一層の抑制のため、支払査定者の育成やチェックの仕組みの向上等、支払査定業務の質的向上に向けた取り組みを継続的に推進してまいります。

### <システム技術を活用した再発防止策>



### (2) お客さま対応体制

- 平成21年4月以降、ご加入契約の内容に係るお客さまのご理解促進、およびご請求漏れ防止の観点から「ご契約内容確認活動」を実施しております。平成22年度以降につきましても、三井生命コミュニケーションセンターによる電話等を用いたアクセス活動と連携しつつ、お客さまにより密着した効果的な活動を推し進めてまいります。

以上

「これまでに実施してきた主な再発防止策」（保険金等お支払い関係）

ご加入時  
▼  
ご加入期間中  
▼  
請求受付時  
▼  
手続き時

請求書類受付  
▼  
お支払い

お支払い後

業務改善計画提出前（～平成20年7月）	平成20年8月～平成22年7月
<p><b>商品の改定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入院特約の共通化、給付内容の統一による特約数の削減等、分かりやすい商品内容への改定。〔平成19年8月〕</li> </ul> <p><b>募集時の説明強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「契約概要」「注意喚起情報」を用いた、保険金等支払事由・留意点等に関するお客さまへの説明・ご確認と、お客さまへの説明を十分に行ったか否かについて「生命保険契約申込意向確認書」の書面上でお客さまにチェックいただく様式への書面改訂。〔平成19年7月、8月〕</li> <li>約款用語の平明化、簡明化の推進。〔平成19年8月〕</li> <li>「ご契約のしおり-約款」の改訂および「指定代理請求特約」の創設。〔平成20年7月〕</li> </ul> <p><b>お客さま宛通知物の充実等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ご請求手続きに関するガイドブック「保険金等のお支払いについて」の作成、配布。〔平成19年4月～8月〕</li> <li>年1回、全契約者宛に送付する「三井生命からのお知らせ」への「保険金・給付金のご請求に関するチェックシート」の同封。〔平成19年10月〕</li> <li>保険金・給付金照会デスク設置によるコールセンター機能の強化。〔平成19年7月〕</li> </ul> <p><b>ご案内時の対応強化等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ご請求の案内」に、ご契約内容に応じた「保障内容の案内」とお客さま自身が支払要件をご確認できる「チェックシート」を同封。〔平成19年10月〕</li> <li>診断書の改訂。〔平成19年7月〕</li> <li>お支払い対象外の診断書取得費用相当額（一律5,250円&lt;通院証明書は一律3,150円&gt;）の当社負担。〔平成20年2月〕</li> </ul>	<p><b>商品の開発等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新商品販売後のフォロー強化（事務運行状況、支払状況の評価・検証）。〔平成20年9月〕</li> <li>約款の一層の平明化。〔平成20年度以降順次〕</li> <li>ご請求漏れ、追加案内漏れの発生しにくい「退院給付特約」の開発。〔平成21年4月〕</li> </ul> <p><b>ご契約内容確認活動の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>営業職員およびサービスパートナー（対面チャネル）と、三井生命コミュニケーションセンター（アウトバウンドコール：非対面チャネル）によるお客さまアクセス時に、ご契約内容の説明と、お支払事由に該当する可能性がある事象が発生していないかどうかを確認。なお、貯蓄または資金準備等を主たる目的としたご契約については、事前に収集したお客さまのご意見等を踏まえて、主として通知物の郵送による対応を実施。〔平成21年4月〕</li> <li>ご契約内容確認活動実施済の方を対象に「お客さまアンケート」を実施し、改善点を確認。〔平成21年8・9月〕</li> <li>面談が困難なお客さまへのコンタクトとして、三井生命コミュニケーションセンターからのお電話によるお客さまフォローを強化。〔平成21年12月〕</li> </ul> <p><b>ご案内時の対応強化等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入院給付金・手術給付金等の給付金と特定疾病保険金について、一枚の請求書での同時請求を実施。〔平成21年4月〕</li> </ul> <p><b>【業務改善PDCAに伴い追加的に投入した再発防止策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「三井生命からのお知らせ」の更なる内容充実。〔平成20年10月〕</li> <li>「ご契約内容のお知らせ」と保険金・給付金のご請求の際の手引きとして同封の「ご確認の手引き」について「お客さま視点による制度検証専門部会」社外委員との審議にもとづき、多くの人々にとって見やすいデザイン・色彩を用いたものに全面改訂。〔平成21年10月〕</li> <li>ホームページへの保険金等支払に関する情報提供の更なる充実。〔平成21年1月、3月、6月〕</li> <li>ご契約消滅お手続きの際に交付する書類への、ご請求漏れ防止の注意喚起メッセージの表示。〔平成21年1月〕</li> <li>よりの確且つ迅速にお客さま対応すべく、コールセンター内に設置の「保険金・給付金照会デスク」の支払管理部門への統合。〔平成21年1月〕</li> <li>お客さまの治療内容等をより正確に反映できる「入院・手術・通院等証明書」の抜本的な改訂およびさらなる部分改訂。〔平成21年1月、9月〕</li> <li>ガイドブック「保険金等のお支払いについて」の更なる内容充実とホームページへの掲載。〔平成21年2月〕</li> <li>小冊子「給付金請求のご案内」の大幅改訂。〔平成21年2月〕</li> <li>お客さまの保険金等のご請求に関する営業部からの照会を専門に受け付ける本社対応機能の拡充。〔平成21年3月〕</li> </ul>
<p><b>査定基準・運行の整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>追加案内基準の策定、支払査定基準の見直し。〔平成19年6月〕</li> <li>更に広くお客さまへご案内すべく、追加案内基準を改定。〔平成19年11月〕</li> </ul> <p><b>事務体制の整備・強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支払査定を専管する保険金部の設置。〔平成19年4月〕</li> <li>支払査定の要員増強と、支払査定担当者の計画的な育成。〔平成19年4月～〕</li> <li>査定時におけるチェック体制の強化（最終判定のダブルラインによる査定体制の構築）。〔平成19年11月〕</li> <li>支払管理部門の組織改編による支払事務体制の強化。〔平成20年4月〕</li> </ul> <p><b>システムサポートの充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウォーニングメッセージ出力レベルアップ等の査定サポート機能の強化。〔平成19年10月〕</li> <li>傷病名コードおよび手術コードデータベースの充実。〔平成19年7月〕</li> <li>診断書情報のテキスト入力化、事後検証への活用等。〔平成19年10月～〕</li> <li>追加案内漏れのシステムチェック条件の整備。〔平成19年3月～〕</li> </ul>	<p><b>システムサポートの充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>診断書テキストデータ・加入情報・医学用語データ等を支払査定の初期段階でシステム的に解析し活用することによって査定業務の精度向上を図る「診断書情報解析システム」の導入。〔平成21年4月〕</li> <li>支払事案について傷病名・手術名に対する解説機能の強化や類似事例（過去の支払漏れ等）に関して再発防止を図るガイダンス機能を充実させる「査定業務ガイダンスシステム」の導入。〔平成21年4月〕</li> </ul> <p><b>【業務改善PDCAに伴い追加的に投入した再発防止策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保険金・給付金支払査定業務支援を目的とした、査定医の支払管理部門への常駐、ならびに看護師の本格配置。〔平成20年10月〕</li> <li>「査定業務ガイダンスシステム」における支払漏れ防止等のウォーニングメッセージのレベルアップ対応。〔平成21年4月～〕</li> <li>「診断書情報解析システム」における傷病名・手術名コード機械変換率のレベルアップ対応。〔平成21年9月～〕</li> </ul>
<p><b>事後全件検証の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務品質が確保されていることを日常的に全件検証することを目的とした支払直後の全件事後検証体制の構築、要員の増強。〔平成19年11月～〕</li> </ul> <p><b>支払内容通知の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入退院日・手術日の項目追加等、支払完了後にお客さま宛に送付する「お支払計算書」の改訂。〔平成18年10月〕</li> <li>ご請求以外のお支払事由についても追加でご請求いただける可能性がある場合、お支払計算書の裏面にその旨を記載（通院給付特約付加契約は全件案内）。〔平成20年1月〕</li> </ul> <p><b>相談窓口の設置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保険金等に関するご相談専門部署として保険金相談G設置。〔平成18年10月〕</li> <li>保険金等に関する不服申出窓口として弁護士相談制度導入。〔平成19年4月〕</li> </ul>	<p><b>システムサポートの充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ご請求・お支払事案を継続的に管理することにより、適時適切な追加案内と請求勧奨を強化・推進する「請求案内推進システム」の導入。〔平成21年4月〕</li> </ul> <p><b>【業務改善PDCAに伴い追加的に投入した再発防止策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通院給付金のご請求漏れ防止を目的とした、支払内容通知の充実（「通院についてのご確認のお願い」の新規開発と支払計算書への同封）。〔平成20年10月〕</li> </ul>

対応策の一層の充実と更なるお客さまサービス品質の向上