

平成 23 年 2 月 1 日

## 業務改善計画の実施状況について

アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)

アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社、日本における代表者・社長:外池 徹)は、平成 20 年 8 月 1 日付の「業務改善計画」について、本日、5 回目となる実施状況報告書を金融庁へ提出いたしましたので、以下のとおりご報告いたします。

### 1. 業務改善計画の実施状況全般について

弊社は、平成 20 年 7 月 3 日付の業務改善命令を真摯に受け止め、経営陣の主体的かつ統一的な関与のもと、平成 20 年 8 月 1 日付の「業務改善計画」に記載した「経営管理(ガバナンス)態勢、内部監査態勢等の改善及び強化」に向けた施策、ならびに「保険金等のお支払い漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直し及び改善」などすべての再発防止策及び改善・強化策について、确实かつスピーディーな遂行と定着化、ならびにそれらの実効性向上に全社一丸となって取り組んでまいりました。

この結果、お支払い漏れ事案の発生率は継続して改善傾向にあることが確認され、保険金等のお支払い業務の正確性のさらなる向上を目指し、品質改善プロセス(PDCA サイクル)強化に取り組んでいます。

弊社は、これからも「お客様第一」の企業理念のもと、保険金・給付金の適時適切なお支払いこそが保険会社の基本的かつ最も重要な使命であるとの認識に立ち、支払管理態勢の一層の強化に引き続き取り組んでいく所存です。

なお、以下には、すでに取り組んでまいりました各種再発防止策について、平成 22 年 7 月 30 日付の「業務改善計画の実施状況について」にてご報告の内容から新たな進捗が見られた主な施策の状況についてご報告いたします。

### 2. 再発防止策の進捗状況について

#### (1) 教育の強化

- ①研修・教育制度の強化策として、査定権限毎に担当者の均質化を図るための権限別集合研修を東京および大阪にて計 45 回実施し、延べ 764 名が受講したほか、医長を中心とした疾病やその治療方法・医療技術に関する研修を全保険金部員に対して計 162 回実施しました。また、これにより査定担当者一人あたりの研修受講回数は計 20 回となりました(平成 19 年 6 月～平成 23 年 1 月末)。
- ②ナレッジ・ノウハウの共有化を図るべく、全保険金部員が参照できる査定ミス事例のデータベースを構築し、計 148 種類(平成 23 年 1 月末現在)の事例を掲載のうえ周知徹底を図っています。
- ③入力スタッフへのタイムリーな情報提供を行うべく、平成 21 年 4 月より保険金部において保険金入力センター担当者を 2 名から 4 名に増強し、同センターの診断書入力スタッフの教育担当者を対象とした教育指導を計 67 回実施しました。

- ④給付請求電話受付スタッフの査定知識の向上を目的とした査定知識向上研修を平成 22 年 7 月から 10 月にかけて通信教育方式で実施しました。研修に使用した事例はデータベースへ掲載し、いつでもアクセスできるようにしました。
- ⑤解約払戻金・その他保全異動に伴う返戻金等に関わる遅延利息については、お支払い事務に対するより一層の認識徹底を図るべく、平成 20 年 8 月から平成 22 年 12 月にかけて支払担当者への理解度テスト(計 14 回)、新任担当者への勉強会(計 7 回)を実施しました。

**(2) 社外有識者による諮問機関の設置**

保険金等支払管理態勢やお支払いに関する判断基準を独立した視点で検討するための社外有識者による諮問機関「支払アドバイザーボード」を平成 19 年 4 月に設置して以降、これまで計 15 回の会合を開催しました。

**(3) 査定権限の付与に関するテストの導入**

査定権限昇格にあたって査定担当者の知識水準を確認する「昇格者テスト」をこれまで計 13 回実施し、新入社員を含む計 643 名が受験しました。

**(4) 診断書様式の改訂**

医療保険の入院給付金と手術給付金について、一度に複数の入院・手術に関するご請求をいただく場合でも、診断書の所定の欄内に入院期間・手術がすべて記載でき、なおかつ査定担当者のご請求内容を正確に確認できるよう、平成 22 年 11 月に様式の改訂を行いました。

以上