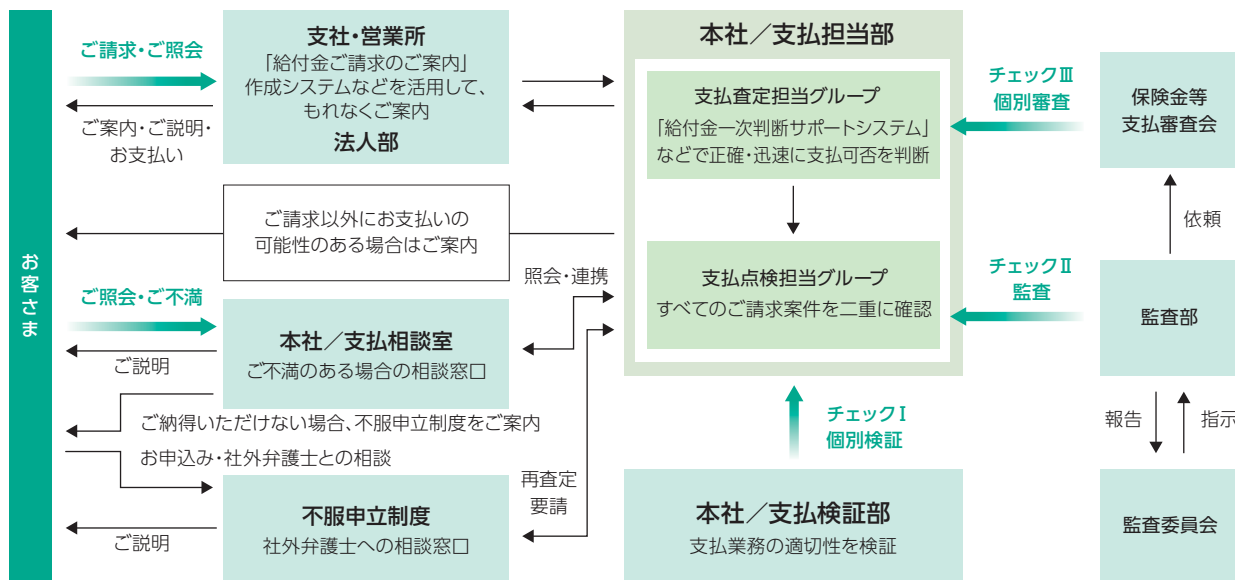


# 保険金・給付金の「確かなお支払い」のための取組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

保険金・給付金のお支払件数等について ➡ P173

## ● 「確かなお支払い」のためのチェック体制



## お支払いもれ等のない支払管理態勢構築のための主な取組み

### ご請求段階および支払査定段階におけるチェック機能の強化

チェック機能の強化を目的に、「支払点検担当グループ」等を設置し、ご請求内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを再確認し、随時お客さまへご請求案内をしています。

また、システムによる診断書キーワード点検なども活用

しながら、お支払いの可能性のある診断書等証明書記載をより正しく検知し、ミスの防止を図っています。

さらに、支払査定時のお支払いもれチェック機能を強化することで、事後チェックではなく事前チェックによるお支払いもれ防止にも努めています。

### 重層的な事後検証態勢の構築

保険金・給付金の支払査定に関して、社外専門家の意見を取り入れ、適切で公正な運営を図ることを目的に「保険金等支払審査会」を設置し、原則として四半期に1回開催しています。

また、支払担当部とは独立した支払検証部を設置し、支払

業務の適切性を検証しています。加えて、監査部の要員を段階的に補強し、監査を強化しています。保険金等支払管理態勢の状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて監査部に指示を行なう態勢を整備しています。

### ITの積極活用による「保険金・給付金支払事務の高度化」

「保険金・給付金支払事務の高度化」に取り組み、ITを活用した支払管理態勢の構築により、より正確・迅速な支払サービスの提供と、もれのない確かなご請求案内を進めています。

## 保険金・給付金請求におけるお客さまの利便性を向上するための主な取組み

### 診断書の提出を不要とする請求の取扱範囲を拡大

お客さまの利便性向上、迅速なお支払いを目的に、診断書にかえて、医療機関発行の領収証等にて請求いただける簡易なお取り扱いを拡大しています。

### 医療機関あて直接支払サービスの拡大

2018年3月から、陽子線治療と重粒子線治療を対象に、「先進医療給付金」の医療機関あて直接支払サービスを開始しています。(2024年4月時点で24の医療機関でご利用できます。)

また、2022年12月には、がんの自費診療による薬物

治療を保障する「特定自費診療がん薬物治療給付金」についても、サービスの対象に追加しております。

このサービスにより、お客さまは一時的に高額な費用をご負担することなく、安心して治療に専念いただけるようになりました。

### 診断書取得費用相当額の当社負担を実施

保険金・給付金等の請求しやすい環境を整えることを目的に、所定の診断書(原本)をご提出いただいたにもかかわらず、保険金・給付金を全くお支払いできなかった場合、所定の要件を満たすときには、診断書1通につき

所定の金額(注)を負担しています。

(注)当社所定の診断書の種類によって、金額を以下のとおりとしています

- ・診療証明書、総合障害診断書—— 7,500円
- ・入院・手術・通院証明書(診断書)、在宅療養証明書(診断書)—— 5,800円
- ・通院証明書、特定損傷治療証明書—— 3,300円

### 非対面での給付金請求をご希望されるお客さま向けに、従来よりもかんたん、便利にお手続きいただけるサービスを開始

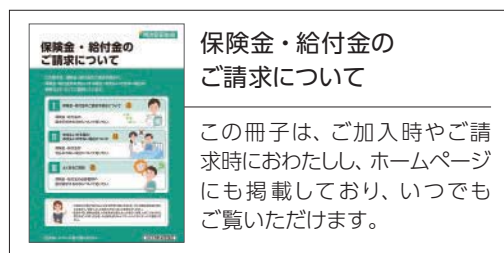
2022年1月から、請求内容を当社担当者が事前に入力し、「MYほけんページ」へ転送するサービス「自分で”MY”簡単サポート～かんサポ～」を開始しています。

このサービスの開始により、お客さまは「MYほけんページ」にて請求内容を確認し、提出書類を撮影・アップロードするだけで、お手続きを完了いただけるようになりました。

## お客さまへのご説明を充実させるための主な取組み

### 冊子「保険金・給付金のご請求について」によるご説明

保険金・給付金等のご請求手続きおよびお支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を用いて、ご説明の充実にも努めています。なお、この冊子はカラーユニバーサルデザインマークを取得しています。



### 保険金・給付金のご請求について

この冊子は、ご加入時やご請求時におわたしし、ホームページにも掲載しており、いつでもご覧いただけます。

### ご請求に必要な提出書類のご説明

必要書類をわかりやすくまとめた案内チラシ「ご請求のご案内」を請求書とともにおわたししています。また、一定条件のもと、一部提出書類の省略等によるご請求の簡素化を実施しています。

### ご相談窓口・不服申立制度の設置

保険金・給付金のお支払結果のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で対応させていただく「支払相談室」を設置しています。また、支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を設置しています。

### 「お支払明細書」によるご説明の充実

保険金・給付金等のお支払後にお客さまに送付する「お支払明細書」について、金額の算出根拠や支払項目に対する説明などを掲載し、よりわかりやすくおまとめした内容としています。