

保険金支払を適切に行うための態勢整備の基本方針

1. 基本姿勢

保険金の支払いに関するサービスは、当社の基本的かつ最も重要な機能であるとの認識の基に、保険金支払についての仕組み・保険金の支払可否について、【適正】【迅速】【親切】の同時実現を命題として、お客様（含む被害者・関係当事者）にご理解と納得を得られるよう真摯に且つ分かり易く説明し、公平且つ適時・適切に対応を行います。

2. 態勢整備

（1）保険契約者等の保護

保険金支払管理態勢の整備は、事故受付から支払手続迄の規程・マニュアル帳票類等の整備、管理プロセス、事後検証、報告ルール、人材育成等お客様への対応について、契約者等の保護に留意した取組みを行います。

（2）説明責任の重視

お客様に損害調査のスケジュール及び保険金支払の内容並びに根拠、又は支払不能の場合の根拠について納得の得られる対応、且つ分かり易い説明を実践します。

（3）保険金支払業務の客観性・透明性の確保

客観性・透明性の高い業務を実施するにあたり、必要な経営資源を確保するとともに、公平・公正な損害調査を実践する為、社内他部門を含め、リスク・コンプライアンス委員会による業務適正性の監視をする態勢を整備します。

（4）関連部門との連携

保険約款の表現や解釈について、契約者等の保護に関し重大な影響を与えるものや、公平・公正な支払に影響を与える問題点並びに契約者等からのニーズについて、商品管理・開発部門に改善提案を行います。

（5）取締役会への報告

保険金支払可否判断や規程・マニュアルのうち契約者等の保護に係わる重要な事項についての策定・改廃は、リスク・コンプライアンス委員会を経て、取締役会の決議によります。事故の発生状況・保険金支払状況並びに重大事故・特徴的な傾向については、リスク・コンプライアンス委員会を経て、担当役員が取締役会に定期的に報告します。

3. 支払業務

（1）事故報告を受け付けた場合においては、事実確認を速やかに行い、保険金支払の可否

判断とその根拠について、迅速且つ分かり易く説明をして保険請求手続等の案内を行います。

- (2) 事実に基づき、保険約款・保険法等に照らし合わせて適正に判断します。
- (3) 高度な専門性又は法的判断を必要とする場合は、鑑定人・弁護士等の見解を求めた上で最終判断を行います。
- (4) 公平・健全性の観点からモラルリスク・反社会的勢力への対応を適切に行います。
- (5) 支払業務を遂行するにあたっては、多くのセンシティブな情報を扱うことを踏まえ、調査の方法・関係者への対応並びに帳票の保管等情報の管理には細心の注意を払います。