

News Release

プルデンシャル生命保険株式会社

〒100-0014 東京都千代田区永田町 2-13-10 プルデンシャルタワー
<http://www.prudential.co.jp>



2006年6月26日

プルデンシャル生命保険株式会社

支払審査会を新設 第三者による独立形態は業界初

プルデンシャル生命保険株式会社（本社 東京都千代田区永田町、代表取締役社長兼最高執行責任者 三森 裕）は顧客保護の立場からより透明性の高い保険金等の支払いの推進を目指して外部専門家らによる保険金等の支払審査会を設置すると発表しました。支払審査会は原則的に毎月一回（第一回審査会は6月23日開催）開かれます。

弊社は1987年の設立以来、「お客さまに保険金をお届けすること」を最大の使命として業務に取り組んできた結果、顧客満足度ではきわめて高い評価を得ています。支払審査会は、顧客保護の観点から契約者などからの不服申し立て内容を外部の中立的な専門家らによって審議するために設置されました。

支払審査会は、①原則的に毎月一回の割合で開催され、②構成委員は、弁護士、医師、一般消費者・契約者の6名からなり、独立した会議体として位置づけられます。また③委員は6ヶ月毎に改選されます。

生命保険業界では現在、さまざまなかたちで保険金等支払いに関する消費者保護の取り組みを実施していますが、弊社の社員を含めずに外部専門家、一般消費者・契約者のみで審査会を構成し、告知義務違反、災害、高度障害、リビング・ニーズ特約など、個々の保険金や給付金の不払案件を顧客の申し出に基づいて審査し、その妥当性を審議する——という仕組みは業界初の試みです。

具体的には、契約者は保険金等の不払いと決定された契約について納得いただけない場合は、まず支払ホットラインで専門スタッフによる説明を受けますが、それでもなおかつ納得いただけないケースについて支払審査会に申し立てることができます。支払審査会はそうした申し立てに対して、1件ずつ審査し判定します。支払審査会によって不払いが妥当ではないと判断した場合は、支払審査会判断を最大限尊重した措置が採られます。

弊社社長の三森 裕は「支払審査会の新設により、今まで以上にお客様の視点に立った支払査定体制が構築できるものと確信しています。弊社は今後もお客様の声に真摯に耳を傾け、お客様に最も信頼される会社を目指して努力してまいります」と述べています。

添付資料：支払審査請求制度の仕組図

支払審査請求制度の仕組み

弊社より、不払決定・解除決定のご通知

① 「支払ホットライン」連絡先、「支払審査会」のご案内を同封

②

お客様からのご照会・ご不満等

ライフプランナー

弊社からのご説明

③

お客様からのご照会・ご不満等



支払ホットライン

弊社からのご説明



専門スタッフによる
ご説明

「支払審査会」のご案内

連携

不払等に関する苦情、支払・不払の状況の報告

④

審査請求（「審査請求書」のご提出）

支払審査会

審査結果のご報告



外部の弁護士、医師、一般消費者・契約者により構成される
合議体にて、客観的な立場から不払・解除の妥当性を検討

本社支払部門

支払査定部署



チェック

支払管理部署

当初の弊社決定が妥当でない判断
したときは、再査定を勧告

お客様

※状況に応じ、追加の調査や再審査となる場合もあります。