

苦情受付状況、保険金・給付金のお支払状況等

- 苦情受付状況
- 保険金・給付金のお支払状況
- 死亡保険金・入院給付金等のお支払結果に関するご相談窓口
- 支払相談室へのお申し出状況
- 不服申立制度のご利用状況
- お客さま満足度、企業好感度、従業員意識に関する各調査の実施要領
- 2019年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動
- 金融ADR制度への対応、お問い合わせ窓口
- 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」(全文)

■ 苦情受付状況

2019年度の苦情受付状況※1

項目	取引の類型	発生原因					計	
		営業職員	代理店	その他の職員	制度事務	契約者等		
加入時のご説明等	不適切な募集行為	350	11	7	0	0	368	
	不適切な告知取得	34	0	0	0	0	34	
	不適切な話法	0	61	1	0	0	62	
	説明不十分	570	309	14	0	0	893	
	事務取扱不注意	217	65	17	1	5	305	
	契約確認	26	0	45	240	0	311	
	契約引受関係	30	0	0	108	0	138	
	証券未着	1	1	9	7	0	18	
	その他新契約関係	1,505	110	215	840	183	2,853	
	計	2,733	557	308	1,196	188	4,982	
保険料のお払込み等	集金	10	0	3	15	1	29	
	口座振替・送金	304	4	62	619	18	1,007	
	職域団体扱	90	0	22	80	0	192	
	保険料払込関係	227	3	36	233	13	512	
	保険料振替貸付	56	0	12	83	5	156	
	失効・復活	102	3	24	121	5	255	
	その他収納関係	216	6	38	293	26	579	
	計	1,005	16	197	1,444	68	2,730	
	加入後の諸手続き等	配当内容	12	0	7	309	1	329
		契約者貸付	183	2	63	281	51	580
更新		311	1	28	150	10	500	
契約内容変更		629	12	98	339	15	1,093	
名義変更・住所変更		977	25	166	1,163	71	2,402	
特約中途付加		40	1	5	44	3	93	
解約手続		1,570	39	198	827	139	2,773	
解約返戻金		75	11	26	603	12	727	
生保カード・ATM関係		41	0	3	78	16	138	
その他保全関係		854	21	202	2,687	135	3,899	
計	4,692	112	796	6,481	453	12,534		
ご請求手続き等	満期保険金・年金等	537	4	81	953	51	1,626	
	死亡等保険金支払手続	253	4	78	481	25	841	
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	116	0	116	
	入院等給付金支払手続	1,203	5	220	1,517	53	2,998	
	入院等給付金不支払決定	45	0	14	948	1	1,008	
	その他保険金・給付金関係	68	0	23	246	19	356	
計	2,106	13	416	4,261	149	6,945		
その他	職員の態度・マナー	2,896	26	387	0	0	3,309	
	保険料控除	64	0	23	275	9	371	
	個人情報取扱関係	246	1	40	78	9	374	
	アフターサービス関係	3,017	29	122	988	22	4,178	
	その他	488	5	190	1,400	579	2,662	
	計	6,711	61	762	2,741	619	10,894	
総計	17,247	759	2,479	16,123	1,477	38,085		

※1 お申し出事項の対応過程で内訳項目の見直しを行なう場合があるため、各件数は変わる可能性があります。また、「同月内の同一お申し出による同一内容お申し出」は、1件に集約して件数計上しています

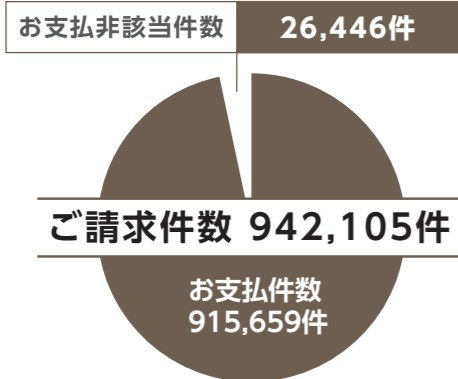
【ご参考】用語のご説明※2

項目	内訳	ご説明	
加入時のご説明等	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触すると考えられるものや契約関係者に契約意思がないもの	
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査(身代わり診査等)に関するもの	
	不適切な話法	融資話法、乗換募集などに関するもの	
	説明不十分	取扱者として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの(重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付含む)	
	事務取扱不注意	取扱者等のミス・遅延など保障内容以外の手続きによるもの	
	契約確認	確認制度、確認の方法に関するもの	
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定内容に関するもの	
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの	
	その他	上記以外の新契約に係るもの	
	保険料のお払込み等	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの
口座振替・送金		銀行口座引き落とし、振込案内、口座変更に関するもの	
職域団体扱		団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの	
保険料払込関係		前納、払込満了後の特約継続保険料、未経過保険料など保険料払込に関するもの	
保険料振替貸付		保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの	
失効・復活		失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの	
その他		上記以外の収納に係るもの	
加入後の諸手続き等		配当内容	配当内容や支払方法・手続き等に関するもの
		契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
		更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの	
	名義変更・住所変更	契約者、受取人の名義変更・住所変更に関するもの	
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの	
	解約手続	解約手続に関するもの	
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの	
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの	
	その他	上記以外の保全に係るもの	
ご請求手続き等	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続きに関するもの(年金、祝金、学資金等を含む)	
	死亡等保険金支払手続	死亡(高度障害)保険金の支払手続きに関するもの	
	死亡等保険金不支払決定	死亡(高度障害)保険金支払非該当の決定に関するもの	
	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続きに関するもの	
	入院等給付金不支払決定	給付金支払非該当の決定に関するもの	
	その他	上記以外の保険金・給付金支払に係るもの	
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの	
	保険料控除	保険料控除証明に関するもの	
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの	
	アフターサービス関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないことなどに基づくもの	
	その他	経営全般等上記以外のもの	

※2 「用語のご説明」の各用語の概要は、(一社)生命保険協会 生命保険相談所 ボイス・レポートに準拠しています

■ 保険金・給付金のお支払状況

2019年度の保険金・給付金のお支払状況



非該当の判断事由の内訳	
お支払非該当とした判断事由	件数
詐欺取消・詐欺無効	0件
不法取得目的無効	0件
告知義務違反解除	935件
重大事由解除	1件
免責事由該当	462件
支払事由非該当	25,048件
その他	0件
合計	26,446件

※上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払非該当件数」です
 ※「お支払非該当件数」には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らか非該当となる件数は含んでいません

お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例

〈1〉告知義務違反解除

軽度介護一時金	告知義務違反解除	公的介護保険制度の要介護2認定を受けたことによる軽度介護一時金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「混合型認知症(アルコール性およびアルツハイマー型)」と診断され、医師の診察、検査、投薬を受けていたことの不告知が判明いたしました。そのため、告知義務違反としてご契約を解除し、要介護2認定の直接の原因となった「混合型認知症」との因果関係が認められたことから軽度介護一時金はお支払い非該当と判断いたしました。
入院給付金	告知義務違反解除	「右変形性股関節症」による入院給付金のご請求をいただきましたが、ご契約直前に「右変形性股関節症」と診断され、通院されていたことの不告知が判明し、給付金請求となった「右変形性股関節症」との因果関係が認められたことから、告知義務違反としてご契約を解除し、給付金はお支払い非該当と判断いたしました。

〈2〉免責事由該当

災害死亡保険金	故意または重大な過失	死体検案書の死因の種類として「その他及び不詳の外因死」とあったことから、災害死亡保険金のお支払いを検討いたしました。被保険者様の血液、尿より致死濃度の覚醒剤成分が検出され、自ら覚醒剤を注射したことによる「急性薬物中毒」での死亡と判断されるものでした。そのため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当するものとして災害死亡保険金はお支払い非該当と判断いたしました(普通死亡保険金はお支払いしました)。
入院給付金	故意または重大な過失	「アセトアミノフェン中毒」による入院給付金のご請求をいただきましたが、自ら鎮痛剤および睡眠改善薬を大量に服薬されたことによるものと認められることから、免責事由である「故意または重大な過失」に該当するものとして給付金はお支払い非該当と判断いたしました。

〈3〉支払事由非該当

高度障害保険金	支払事由非該当	「胸椎後縦靭帯骨化症」による高度障害保険金のご請求をいただきましたが、日常生活動作については食物の摂取は自立しており、四肢については両下肢に不全運動麻痺があるものの、両下肢の完全運動麻痺や下肢の3大関節の完全強直はお認めいたしかねるものでした。そのため、約款に定める高度障害状態「終身常に介護を要するもの」、「下肢の用を全く永久に失ったもの」とはお認めできず、高度障害保険金はお支払い非該当と判断いたしました(お客さまには、将来的に症状が進行され所定の障害状態に該当した際は改めてご請求いただくようご案内しております)。
がん保険金	支払事由非該当	「膀胱がん」によるがん保険金をご請求いただきましたが、病理組織診断結果が「非浸潤性尿路上皮がん」であり、約款で規定するお支払い対象の悪性新生物に当たらないことから、がん保険金はお支払い非該当と判断いたしました。
手術給付金	手術給付金非該当	「前額部皮膚腫瘍」により「皮膚・皮下腫瘍摘出術(良性)」を受けられ、手術給付金のご請求をいただきましたが、ご加入の「手術保障特約」では手術給付表13号において「皮膚・皮下腫瘍摘出術(良性)」の場合、「筋に及ばない皮下軟部腫瘍の摘出術は含まない」と規定しており、今回ご提出いただきました診断書には「筋層に及ばない」との記載があったことから、手術給付金はお支払い非該当と判断いたしました。

【ご参考】用語のご説明

詐欺取消・詐欺無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺としてご契約を無効とさせていただくことがあります(ご加入後2年を経過後でも取消または無効となることがあります)。この場合、払い込まれた保険料は払戻しいたしません。
不法取得目的無効	保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とさせていただくことがあります。この場合、払い込まれた保険料は払戻しいたしません。
告知義務違反解除	保険加入(ご契約の見直し、特約中途付加や復活等を含みます)に際して、故意または重大な過失によって、告知すべき重要な事実について告知いただかなかった場合や、事実でないことを告知された場合にはご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。
重大事由解除	保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書偽造などの詐欺行為があった場合には、ご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。複数の入院関係特約に加入して入院に関する給付金が極めて大きな金額になっている場合など、他の保険契約との重複によって、被保険者にかかる給付金額等の合計額が著しく過大であり、保険制度の目的に反する状態がもたらされる場合にも、ご契約(主契約および他の特約を含みます)を解除することがあります。
免責事由該当	約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いしない事由を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び運転等による死亡の場合などがあります。
支払事由非該当	約款には、保険金・給付金ごとに、お支払いする事由を規定しており、ご請求いただいた際、この支払事由に該当しないと判断させていただく場合があります。主なものとしては、高度障害保険金について、高度障害状態の原因となった疾病や傷害がご契約の責任開始前に発生していた場合などがあります。

■ 死亡保険金・入院給付金等のお支払結果に関するご相談窓口

当社では、死亡保険金・入院給付金等のお支払結果のお問い合わせやお申し出をお受けする窓口を別途設置しています。

支払相談室	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2005年12月から設置しています。
保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度	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制度を2006年3月から設けています。

■ 支払相談室へのお申し出状況

2019年度 支払相談室へのお申し出状況

ご相談の際において、支払担当部署におけるお支払いに関する判断根拠と異なる事実が存在する可能性が認められた場合は、医学的な追加情報のご提供などをご案内し、お支払いに該当する新たな事実が認められた場合は、お支払いしています。

お申し出の内訳		件数※
保険金に関するお申し出	普通死亡保険金	2件
	災害死亡保険金	0件
	高度障害保険金	4件
給付金に関するお申し出	入院給付金	83件
	手術給付金	102件
	障害給付金	11件
	その他	73件
	合計	275件

※保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複して件数計上しています

■ 不服申立制度のご利用状況

2019年度 不服申立制度のご利用状況

ご要望がある場合は、支払担当部署において改めて支払可否等の判定をしています。2019年度は、2件について再査定のご要望があり、1案件(重度障害保険金)については追加確認による新たな情報等をふまえて再査定を行なった結果、お支払いすることに決定変更しました。1案件(入院給付金等)については、支払査定部署で再査定を実施中です。

保険金・給付金の種類	案件内容	案件数
重度障害保険金	約款上の支払事由に該当しないため重度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金等	「保険契約者または被保険者の故意または重大な過失」に該当のため、入院等に対する給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
	合計	2件

(2020年7月末日現在)

■ お客さま満足度、企業好感度、従業員意識に関する各調査の実施要領

P.08に記載の「お客さま志向の取組状況等を確認するKPI」のうち、お客さま満足度、企業好感度、従業員意識に関する調査の実施要領は下表のとおりです。

	実施時期	調査対象	回答数
お客さま満足度	2019年11月	2019年8月末時点の個人保険・個人年金のお客さま	14,198名
企業好感度	2020年3月	全国の20-60代男女(本人または同居家族が保険関連の会社勤務の方は除く)	14,100名 (うち、当社のお客さま1,075名)
従業員意識調査	2019年8月	2019年6月1日時点で勤続3ヵ月以上の職員等および見習以上のMYライフプランアドバイザー等	42,695名

■ 2019年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動 2020年9月

消費者庁に設置された「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」において、2016年4月に取りまとめられた報告書によれば、「消費者志向経営」とは、基本的に事業者が行なう次の活動を意味しているとしています。

- 事業者が、現在の顧客だけでなく、消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ることを経営の中心と位置付けること。
- その上で、健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供、消費者の知識、経験等への配慮、苦情処理体制の整備等を通じ、消費者の信頼を獲得すること。
- さらに、中長期的な視点に立ち、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行うこと。

また、同報告書によれば、事業者に求められる行動は、①事業者の組織体制の整備・充実、②事業者の消費者に対する具体的行動の二つに大別されるとし、事業者の取組内容の例として「消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例」が示されています。

当社の消費者志向自主宣言にあたる「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」(以下、「当社方針」)は、「消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例」をふまえて、当社独自の取組みを追加した内容としていますが、この両者の対応関係は下表のとおりです。

消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例		左記に対応する「当社方針」の項目 および代表的な取組内容	本冊子 掲載 ページ
取組の柱	取組内容の例		
①経営トップの コミットメント	1. トップは、消費者・顧客の利益を第一に考えることが、揺るぎない「経営の基本」であると考えていることを示し、従業員と共有する努力を継続する	1 お客さま志向の徹底 ●お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢 ●お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢	P.04 ~07 P.22 P.23 P.25 ~27
	2. 消費者の安全・安心に係るリスク情報が、迅速にトップに届く体制を整備する		
②コーポレート ガバナンス の確保	1. 取締役会や経営会議等において、中長期的な視点を持って、消費者・顧客志向に関する情報共有や議論を行う	1 お客さま志向の徹底 ●お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢	P.23 P.25 ~27
	2. 消費者その他ステークホルダーの声が経営層に届く仕組みを持つ		

消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例		左記に対応する「当社方針」の項目 および代表的な取組内容	本冊子 掲載 ページ
取組の柱	取組内容の例		
③従業員の 積極的活動 (企業風土や 従業員の 意識の醸成)	1. 従業員が、消費者・顧客志向に喜びを感じ、必要な知識等を獲得するための学習機会や実践訓練の場を提供する	1 お客さま志向の徹底 ●お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動 10 お客さま志向の取組みの確保 ●お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映 ●専門的な知識の習得に向けた教育	P.23 P.24 P.51 P.52
	2. 消費者・顧客志向への取組という観点から、従業員を評価する		
④事業関連 部門と 品消法関連 部門の 有機的な連携	3. サプライチェーン、バリューチェーンの取引先に対し、自社の消費者志向の取組の情報の提供を行い、理解を促す	2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢	P.25 ~27
	1. 消費者・顧客の声を吸い上げる仕組みを持ち、消費者志向経営に生かす		
⑤消費者への 情報提供の 充実・双方向の 情報交換	2. 品消法関連部門と事業関連部門間の情報共有・意見交換を実施し、有効に機能させる	1 お客さま志向の徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進 6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 ●お客さま視点に立った情報提供 ●重要な情報の開示 7 お客さまに寄り添った アフターフォローの充実 ●非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー ●ご高齢者向けのアフターフォロー ●お客さまに有益な情報の提供 8 お客さまに信頼される資産運用 ●スチュワードシップ活動の推進 ●ESG投融資の取組推進	P.24 P.25 ~27 P.15 P.38 P.39 P.40 ~45 P.48 P.49
	3. 問題発生時の緊急対応(被害の拡大防止、被害者の救済等)、原因究明、再発防止、消費者へ情報発信する体制を整備する		
⑤消費者への 情報提供の 充実・双方向の 情報交換	1. 消費者・顧客に対し、商品・サービスの内容や取扱方法及び問合せ先などに係る情報を適切かつ分かりやすく表示し、説明する	1 お客さま志向の徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進 6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 ●お客さま視点に立った情報提供 ●重要な情報の開示 7 お客さまに寄り添った アフターフォローの充実 ●非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー ●ご高齢者向けのアフターフォロー ●お客さまに有益な情報の提供 8 お客さまに信頼される資産運用 ●スチュワードシップ活動の推進 ●ESG投融資の取組推進	P.24 P.25 ~27 P.15 P.38 P.39 P.40 ~45 P.48 P.49
	2. 消費者・顧客の選択や使用に役立つ、安全や環境等に係る情報を自主的に開示する		
⑤消費者への 情報提供の 充実・双方向の 情報交換	3. 高齢者や子供、障害者、外国人などに配慮した分かりやすい表示や説明を行う	1 お客さま志向の徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進 6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 ●お客さま視点に立った情報提供 ●重要な情報の開示 7 お客さまに寄り添った アフターフォローの充実 ●非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー ●ご高齢者向けのアフターフォロー ●お客さまに有益な情報の提供 8 お客さまに信頼される資産運用 ●スチュワードシップ活動の推進 ●ESG投融資の取組推進	P.24 P.25 ~27 P.15 P.38 P.39 P.40 ~45 P.48 P.49
	4. 消費者からの情報や意見・要望等から商品・サービスの改善に至った経緯をウェブサイト等で公表する		
⑤消費者への 情報提供の 充実・双方向の 情報交換	5. (行政や消費者団体、諸団体と協力しながら)消費者の行動が社会・環境等に与える影響についての情報を提供する	1 お客さま志向の徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進 6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 ●お客さま視点に立った情報提供 ●重要な情報の開示 7 お客さまに寄り添った アフターフォローの充実 ●非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー ●ご高齢者向けのアフターフォロー ●お客さまに有益な情報の提供 8 お客さまに信頼される資産運用 ●スチュワードシップ活動の推進 ●ESG投融資の取組推進	P.24 P.25 ~27 P.15 P.38 P.39 P.40 ~45 P.48 P.49
	6. 定期的に消費者・顧客との意見交換の場に参加または開催や消費者との協働による社会的な課題解決に向けた活動等、消費者・顧客との双方向の情報交換を行う		

消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例		左記に対応する「当社方針」の項目 および代表的な取組内容	本冊子 掲載 ページ
取組の柱	取組内容の例		
⑥消費者・ 社会の要望を 踏まえた 改善・開発	1. 消費者・顧客のニーズを把握し、消費者・顧客の安全・安心に資する商品・サービスを開発、提供する	3 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み ●みんなの健活プロジェクト	P.28 ～30
	2. 持続可能な社会の発展や社会の課題解決に資する商品・サービスを開発、提供する	4 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み ●地元の元気プロジェクト ●地方自治体との協働を通じた貢献 ●スポーツを通じた貢献 ●「地域社会との絆」を深めるその他の取組み	P.31 ～34
	3. 高齢者や子供、障害者、外国人など多様な消費者が利用しやすい商品・サービスを開発、提供する(ユニバーサルデザインなども参考)	5 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供 ●お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ ●お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス	P.35 ～37
		7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実 ●非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー ●ご高齢者向けのアフターフォロー	P.40 ～45
⑦活動結果の 評価と見直し	①～⑥の宣言項目について定期的に評価、見直しを行う	1 お客さま志向の徹底 ●お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢	P.06 P.07 P.22
		2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進	P.26
		10 お客さま志向の取組みの確保 ●お客さま志向の取組状況を 確認する指標の設定	P.06 P.08 P.52 P.59

(出典)
消費者庁 消費者志向経営の取組促進に関する検討会
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/review_meeting/

「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」報告書(平成28年4月6日)
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/review_meeting/pdf/160406_houkokusho.pdf

なお、当社方針の構成については、P.06、P.07を、当社方針の全文については、P.64、P.65および
https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/customer_business_policies/index.html
をご参照ください

金融ADR制度への対応

2010年4月、金融商品取引法等(保険業法含む)の一部を改正する法律(いわゆる「金融ADR法」)が施行され、金融トラブルにおける利用者保護と金融取引への消費者の信頼向上を理念とする金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)が創設されました。

この「金融ADR法」により、各金融機関は、金融庁が定める指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約の締結が法的に義務づけられており、指定紛争解決機関は、中立・公正な立場から、お客さまと金融機関とのトラブルの解決を図ります。

当社では、本制度をふまえ、保険業法により金融庁が定める指定紛争解決機関である(一社)生命保険協会と手続実施基本契約を締結し、お客さまからのお申し出(苦情等)に迅速かつ適切に対応する態勢を整備しています。

(一社)生命保険協会ホームページ
<https://www.seiho.or.jp/contact/about/>

ADRとは…

ADR(裁判外紛争解決手続き)とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

お問い合わせ窓口

コミュニケーションセンター(お電話によるご相談窓口)



0120-662-332

外貨建保険・金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口



0120-453-860

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。



0120-809-127

月曜～金曜(除く祝日・年末年始)9:00～18:00 / 土曜(除く祝日・年末年始)9:00～17:00

●当社コミュニケーションセンターは、公益社団法人企業情報化協会が主催する「2019年度カスタマーサポート表彰制度」において、生命保険会社としては初の「最優秀賞」を受賞いたしました。



「お客さま志向の業務運営方針 - お客さま志向自主宣言 -」

(基本的な考え方)

私たちは、お客さまの生涯にわたる商品・サービスをご提供する生命保険会社として、超長期の生命保険契約の特性をふまえ、ご加入から保険金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローや、一人ひとりの健康づくりを応援することが大切だと考えています。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために。

私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、これからもお客さまを大切にすることを徹し、「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいきます。

1. お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

2. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

3. 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み

健康を、みんなでもっと楽しく、続けやすいものにしていくため、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、一人ひとりの健康づくりを応援するとともに、従業員の健康増進に取り組む企業・団体をサポートしていきます。

また、当社従業員も、「健康に向けた前向きな活動」とともに取り組むことによって、この「みんなの健活」の輪を広げ、社会的にも意義のある大きな運動(ムーブメント)にしていきます。

4. 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み

地域社会のサポートを行なう「地元の元気プロジェクト」を全社横断の取組みとして推進しています。本プロジェクトでは、当社の強みを活かしながら、地方自治体や各地域の企業、マスコミ、大学・研究機関、スポーツ団体等と連携のうえ、「豊かな地域づくりへの貢献」をめざし取り組んでいきます。

また、前項の「みんなの健活プロジェクト」と本プロジェクトの取組みを通じ、ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」の確立をめざしていきます。

5. お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえて、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの

高い商品・サービスを開発するよう努めます。

また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

6. ご加入時のお客さまへの情報提供の充実

お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

7. お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー*に努めます。

*ご契約後の長期間にわたって継続的にサービスを積み重ねることを「アフターフォロー」としています

8. お客さまに信頼される資産運用

将来にわたり保険金・給付金等を確実にお支払いするため、ERMの枠組みに基づき、サープラス・マネジメント型ALM*を基本に財務健全性の維持・向上を図りつつ、適切なリスク管理のもと、収益力の拡大に努めます。

*経済価値(市場価格あるいは将来キャッシュ・フロー等による市場整合的な価格)で評価した資産価値と負債価値の差額であるサープラスを資本概念として捉え、その変動リスクをコントロールする資産負債の総合的な管理のこと

9. 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理を行なうために、グループ利益相反管理基本方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

10. お客さま志向の取組みの確保

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

(2020年8月5日改正)

●この資料は商品の支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。保険商品をご検討いただく際には、「保険設計書(契約概要)」「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」を必ずご確認ください。なお、ご契約の際には、「保険設計書(契約概要)」「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」、「ご契約のしおり 定款・約款」を必ずご確認ください。

●掲載のサービス・イベント等は一例です(一部明治安田生命にご契約のお客さまのみご利用いただけるなど条件等があります)。また、各サービス・イベントの画像の一部はイメージです。

明治安田生命

カラーユニバーサルデザインへの配慮

カラーユニバーサルデザイン認証の取得

この「お客さまの声」白書2020は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮して作られていると、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により認証されています。

ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

2020年9月

本報告書は、環境に配慮し、FSC®認証の用紙を使用しています。



20459