

苦情の詳細

項目	内 容 (注1)	会社計					計
		発生原因					
		営業職員	代理店	その他の職員	制度事務	契約者等	
新契約関係	不適切な募集行為	563	27	10			600
	不適切な告知取得	50					50
	不適切な話法	11	1	1			13
	説明不十分	1,086	983	26	3	16	2,114
	事務取扱不注意	436	81	63	8	75	663
	契約確認	37		81	237		355
	契約引受関係	53		19	241		313
	証券未着	4	6	89	16	33	148
	その他	1,361	433	352	827	152	3,125
計	3,601	1,531	641	1,332	276	7,381	
収納関係	集金	190		29	216	2	437
	口座振替・送金	398	8	120	790	30	1,346
	職域団体扱	217	1	63	201	11	493
	保険料払込関係	405	3	88	725	26	1,247
	保険料振替貸付	201		50	138	3	392
	失効・復活	182	3	43	156	19	403
	その他	318	2	78	450	22	870
	計	1,911	17	471	2,676	113	5,188
保全関係	配当内容	41		24	1,306	6	1,377
	契約者貸付	321	5	113	515	81	1,035
	更新	581	6	71	280	13	951
	契約内容変更	980	10	150	440	40	1,620
	名義変更・住所変更	755	21	193	706	66	1,741
	特約中途付加	135		12	92	11	250
	解約手続	1,743	28	266	833	124	2,994
	解約返戻金	115	3	65	588	14	785
	生保カード・ATM関係	178		44	370	59	651
	その他	1,534	23	468	2,782	191	4,998
計	6,383	96	1,406	7,912	605	16,402	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	659	18	280	1,949	107	3,013
	死亡等保険金支払手続	282	1	156	491	61	991
	死亡等保険金不支払決定	7		3	263	1	274
	入院等給付金支払手続	1,322	14	366	1,896	107	3,705
	入院等給付金不支払決定	103		32	1,549	4	1,688
	その他	50		15	290	23	378
	計	2,423	33	852	6,438	303	10,049
その他	職員の態度・マナー	2,816	32	339	1	1	3,189
	保険料控除	65	3	90	390	15	563
	個人情報取扱関係	293	2	82	458	7	842
	アフターサービス関係	3,900	16	169	1,419	15	5,519
	その他	299	9	182	1,894	673	3,057
計	7,373	62	862	4,162	711	13,170	
総 計	21,691	1,739	4,232	22,520	2,008	52,190	

(注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、各件数は変更す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。

(2014年5月9日現在)

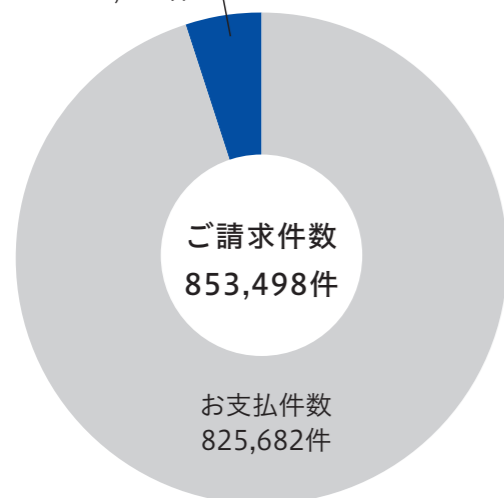
苦情分類表の用語説明(注2)

項目	内 訳	概 要
新契約関係	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わるもの
収納関係	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わるもの
保全関係	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	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(mapサービス含む)
	その他	上記以外の保全に係わるもの
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続に関するもの(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・給付金支払に係わるもの
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

(注2)上記苦情分類表の各用語の概要は、(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・給付金のお支払い状況

お支払い非該当件数
27,816件



<非該当の判断事由の内訳>

お支払い非該当 とした判断事由	合計
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	823件
重大事由解除	0件
免責事由該当	939件
支払事由非該当	26,054件
その他	0件
合計	27,816件

※上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い非該当件数」です。
※「お支払い非該当件数」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、約款上明らかに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

入院および手術給付金	「白内障」による入院および手術給付金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「白内障」と診断され通院されていた事実の不告知が判明しました。このため、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。
	「変形性股関節症」による入院および手術給付金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「変形性股関節症」と診断され通院されていた事実の不告知が判明しました。このため、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	災害死亡として災害死亡保険金のご請求をいただきましたが、自動車運転中の交通事故による死亡で、法令に定める酒気帯び運転に相当する量以上の飲酒をしていたことが認められました。このため、免責事由である「法令に定める酒気帯び運転またはこれに相当する運転をしている間に生じた事故」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いたしました)。
---------	---

(3) 支払事由非該当

特定損傷給付金	日常的にランニングをしている方が、ランニング中に足を「疲労骨折」し、特定損傷給付金のご請求をいただきました。ご加入の「特定損傷給付特約」では、「対象となる『骨折』とは、不慮の事故(急激かつ偶発的な外来の事故)により骨組織の連絡が部分的あるいは完全に離断された状態(ただし、変形治癒、偽関節、病的または特発骨折を除く)」と規定しておりますが、今回の受傷は反復的な運動を行なっている際のものであり、急激かつ偶発的な外来の事故と定めている不慮の事故には該当しないため、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きますことがあります(ご加入後2年を経過後でも無効となることがあります)。
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きますことがあります。
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。
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。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。

支払相談室へのお申し出状況

2013年度 支払相談室へのお申し出状況

保険金・給付金の種類		件数(注)
保険金	普通死亡保険金	11件
	災害死亡保険金	6件
	高度障害保険金	15件
給付金	入院給付金	140件
	手術給付金	202件
	障害給付金	12件
その他		99件
合計		485件

(注) 保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複してカウント

ご相談の過程において、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、お支払いさせていただきます。

不服申立制度のご利用状況

2013年度 不服申立制度のご利用状況

保険金・給付金の種類	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	約款に定める免責期間内の自殺であることから自殺免責との決定に対する不服のお申し出	2件
3大疾病保険金	約款に定める3大疾病に該当しないため3大疾病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	故意または重大な過失による入院であることから免責事由に該当するため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
障害給付金	「偶発的な外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため障害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		6件

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。2013年度は、6件のうち4件について再度の判定をしており、4件ともに決定に変更はありませんでした。