

第6章

資料編

苦情受付状況

2015年度の苦情受付状況^(注1)

項目	内訳	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	455	30	4	0	0	489
	不適切な告知取得	56	2	4	0	0	62
	不適切な話法	5	2	0	0	0	7
	説明不十分	969	923	17	0	0	1,909
	事務取扱不注意	360	80	48	5	7	500
	契約確認	20	0	65	237	0	322
	契約引受関係	67	1	11	242	0	321
	証券未着	0	0	43	9	17	69
	その他	1,616	281	330	942	117	3,286
	計	3,548	1,319	522	1,435	141	6,965
保険料のお払込み等	集金	15	0	7	27	1	50
	口座振替・送金	351	9	86	732	24	1,202
	職域団体扱	185	2	34	146	2	369
	保険料払込関係	480	5	65	572	12	1,134
	保険料振替貸付	152	2	14	139	7	314
	失効・復活	144	7	32	143	4	330
	その他	221	4	50	371	22	668
	計	1,548	29	288	2,130	72	4,067
加入後の諸手続き等	配当内容	28	1	7	1,363	7	1,406
	契約者貸付	278	1	81	527	95	982
	更新	402	7	58	217	7	691
	契約内容変更	748	9	91	453	29	1,330
	名義変更・住所変更	974	18	212	1,195	85	2,484
	特約中途付加	58	1	10	63	0	132
	解約手続	1,774	48	239	746	110	2,917
	解約返戻金	106	6	34	681	5	832
	生保カード・ATM関係	92	0	33	206	20	351
その他	1,169	24	406	4,072	115	5,786	
計	5,629	115	1,171	9,523	473	16,911	
ご請求手続き等の 保険金・給付金の	満期保険金・年金等	765	8	212	1,689	63	2,737
	死亡等保険金支払手続	309	6	90	471	40	916
	死亡等保険金不支払決定	0	0	3	231	1	235
	入院等給付金支払手続	1,363	14	266	1,786	61	3,490
	入院等給付金不支払決定	67	0	16	1,370	2	1,455
	その他	48	1	29	260	17	355
計	2,552	29	616	5,807	184	9,188	
その他	職員の態度・マナー	3,097	43	371	0	0	3,511
	保険料控除	49	4	100	436	8	597
	個人情報取扱関係	293	1	77	283	5	659
	アフターサービス関係	3,751	37	151	1,638	9	5,586
	その他	427	15	223	1,714	614	2,993
計	7,617	100	922	4,071	636	13,346	
総計	20,894	1,592	3,519	22,966	1,506	50,477	

(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(2016年5月10日現在)

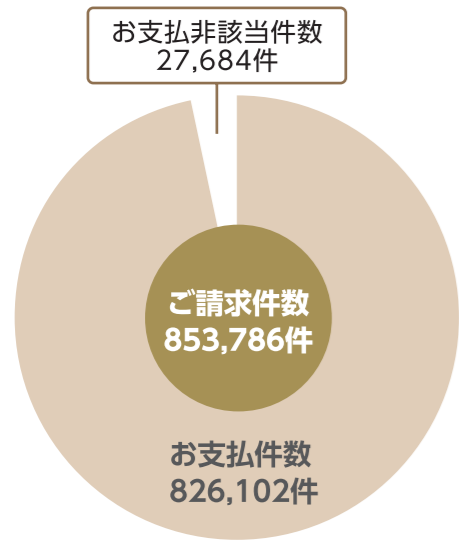
〈ご参考〉用語のご説明^(注2)

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
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
ご請求手続き等の 保険金・給付金の	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

(注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

2015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	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	782件
重大事由解除	0件
免責事由該当	804件
支払事由非該当	26,098件
その他	0件
合計	27,684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	「卵巣腫瘍」による入院給付金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「右卵巣腫瘍」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「卵巣腫瘍」との因果関係が認められました。このため、告知義務違反としてご契約を解除し、入院給付金はお支払非該当と判断しました。
	「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ことの不告知が判明し、給付金請求となった「白内障」との因果関係が認められました。このため、告知義務違反としてご契約を解除し、給付金はお支払非該当と判断しました。

(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非該当と判断しました（普通死亡保険金はお支払いしました）。
入院給付金	「急性薬物中毒」による入院給付金のご請求をいただきましたが、自ら多量の睡眠薬を服用されたことが原因と認められました。このため、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入院給付金はお支払非該当と判断しました。

(3) 支払事由非該当

高度障害保険金	「脳幹梗塞」にて高度障害保険金のご請求をいただきましたが、両上下肢の機能障害と日常生活動作の低下が認められたものの、日常生活動作については食物の摂取、排便・排尿、起居が自立しており、四肢関節についても自力で動かすことが可能であることから、高度障害状態「終身常に介護を要するもの」および「上・下肢の用を全く永久に失ったもの」には該当しないものとして、高度障害保険金はお支払非該当と判断しました（お客さまには、将来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います）。
手術給付金	「手首の骨折」により、「骨折非観血的整復術」を受けられ、手術給付金のご請求をいただきました。「骨折非観血的整復術」はご加入の「新・手術特約」の手術給付表1～88号に該当しませんが、入院日数が1日以上入院中に受けたものであれば、手術給付表89号対象手術に該当します。しかし、今回は入院を伴わない手術であったため、手術給付金はお支払非該当と判断しました。
	「閉塞性動脈硬化症」により「血管形成術（カテーテル使用）」を受けられ、手術給付金のご請求をいただきました。「血管形成術（カテーテル使用）」はご加入の「手術保障特約（S62.4.2以降成立）」ではファイバースコープまたは血管・バスケットカテーテルによる脳・喉頭・胸・腹部臓器に対する手術の場合、手術給付表87号対象手術となります。しかし、今回の手術は該当部位ではない大腿部に対して施行されていたため、給付金はお支払非該当と判断しました。

〈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（ご加入後2年を経過後でも無効となる場合があります）。
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。
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

2015年度の支払相談室へのお申し出状況

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、お支払いしています。

お申し出の内訳		件数 ^(注)
保険金に関するお申し出	普通死亡保険金	5件
	災害保険金	5件
	高度障害保険金	5件
給付金に関するお申し出	入院給付金	111件
	手術給付金	139件
	障害給付金	5件
その他		81件
合計		351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件数計上しています

不服申立制度のご利用状況

2015年度の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。2015年度は、4件のうち1件について再度の判定をしましたが、決定に変更はありませんでした。

保険金・給付金の種類	案件の代表的な例	案件数
災害保険金	「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災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2件
高度障害保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高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	2件
合計		4件

金融ADR制度への対応

2010年4月、金融商品取引法(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付けられており、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

URL:<http://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

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

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



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 2016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。

