

# 第6章

## 資料編

苦情受付状況

2016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	457	24	8	0	0	489
	不適切な告知取得	42	1	2	0	0	45
	不適切な話法	5	1	0	0	0	6
	説明不十分	780	628	18	0	0	1,426
	事務取扱不注意	311	84	41	5	6	447
	契約確認	15	0	56	241	0	312
	契約引受関係	51	1	7	250	0	309
	証券未着	0	0	26	9	9	44
	その他契約関係	1,952	272	350	930	143	3,647
	計	3,613	1,011	508	1,435	158	6,725
保険料のお払込み等	集金	6	0	3	23	1	33
	口座振替・送金	311	10	77	666	27	1,091
	職域団体扱	136	1	21	108	3	269
	保険料払込関係	388	5	59	464	10	926
	保険料振替貸付	150	3	20	120	7	300
	失効・復活	128	3	35	132	2	300
	その他収納関係	178	5	49	308	22	562
	計	1,297	27	264	1,821	72	3,481
加入後の諸手続き等	配当内容	18	0	4	720	6	748
	契約者貸付	231	0	62	417	84	794
	更新	387	4	47	167	12	617
	契約内容変更	647	7	85	363	19	1,121
	名義変更・住所変更	1,067	18	260	1,076	99	2,520
	特約中途付加	51	1	4	54	6	116
	解約手続	1,582	49	205	720	138	2,694
	解約返戻金	84	9	36	542	9	680
	生保カード・ATM関係	88	0	23	157	22	290
	その他保全関係	1,205	21	372	3,027	123	4,748
計	5,360	109	1,098	7,243	518	14,328	
ご請求手続き等の 保険金・給付金の	満期保険金・年金等	880	5	149	2,410	96	3,540
	死亡等保険金支払手続	302	8	122	630	30	1,092
	死亡等保険金不支払決定	1	0	1	183	0	185
	入院等給付金支払手続	1,293	13	257	1,504	72	3,139
	入院等給付金不支払決定	53	0	15	1,485	1	1,554
	その他保険金・給付金関係	63	1	27	208	18	317
計	2,592	27	571	6,420	217	9,827	
その他	職員の態度・マナー	2,904	25	285	0	0	3,214
	保険料控除	41	0	66	287	5	399
	個人情報取扱関係	301	8	57	234	2	602
	アフターサービス関係	3,117	36	141	1,168	7	4,469
	その他	404	10	195	1,662	601	2,872
計	6,767	79	744	3,351	615	11,556	
総計	19,629	1,253	3,185	20,270	1,580	45,917	

(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人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(2017年5月22日現在)

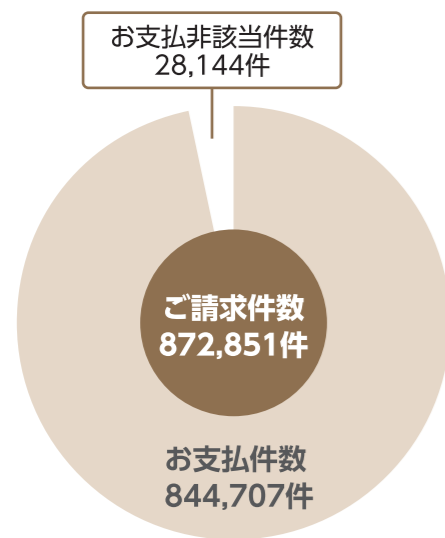
【ご参考】用語のご説明(注2)

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
計		
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

### 2016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	1,040件
重大事由解除	0件
免責事由該当	721件
支払事由非該当	26,383件
その他	0件
合計	28,144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

入院給付金 (および手術給付金)	「加齢性白内障」による入院給付金等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「加齢性白内障」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いたしました。
生活サポート終身年金	身体障害者障害程度等級の1級の身体障害者手帳の交付を受けたことによる生活サポート終身年金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「慢性腎不全」と診断され、医師の診察、治療、投薬を受けていたことの不告知が判明し、身体障害者手帳の交付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、生活サポート終身年金はお支払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」に相当するものとして、災害死亡保険金はお支払非該当と判断いたしました(普通死亡保険金はお支払いいたしました)。
入院給付金	「第1腰椎破裂骨折」による入院給付金等のご請求をいただきましたが、自宅4階より自ら飛び降りたために受傷されたことが判明いたしました。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給付金はお支払非該当と判断いたしました。

#### 〈3〉支払事由非該当

手術給付金	「透析シャント狭窄」により「経皮的シャント拡張・血栓除去術」を受けられ、手術給付金のご請求をいただきました。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」は手術給付表87号対象の手術となりますが、ご請求の「経皮的シャント拡張・血栓除去術」は該当部位ではない前腕に対して施行されていたため、手術給付金はお支払非該当と判断いたしました。
高度障害保険金	「くも膜下出血」にて高度障害保険金のご請求をいただきましたが、言語機能につきましては、リハビリにより発語はほぼ可能であり、情報の理解もかろうじて可能で、今後も緩やかに改善することから、約款に定める高度障害状態「言語の機能を全く永久に失ったもの」とは認められず、高度障害保険金はお支払非該当と判断いたしました(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おります)。
がん保険金	「子宮頸部上皮内癌」にてがん保険金のご請求をいただきましたが、ご提出いただきました診断書の証明では、病理組織診断名が「上皮内癌」であり、ご加入のがん保障特約の約款に定める「対象となる悪性新生物」に含まれないことから、がん保険金はお支払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(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

### 2016年度 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
	災害死亡保険金	7件
	高度障害保険金	2件
給付金に関するお申し出	入院給付金	126件
	手術給付金	144件
	障害給付金	16件
その他		85件
合計		385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

### 2016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。2016年度は、4件のうち2件については再度の判定をしており、うち1件についてはお支払いに該当する新たな事実が認められたため、決定を変更してお支払いいたしました。

保険金・給付金の種類	案件内容	案件数
普通死亡保険金	告知義務違反により契約解除との決定に対する不服のお申し出	1件
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	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当た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	1件
手術給付金	施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする手術について、前回の手術から60日以内の手術であることから手術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		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**

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



## 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 2017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。

