



資料編

- ・お客さまからのお申し出（苦情）受付件数
- ・お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例
- ・支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況

<お客さまからのお申し出（苦情）受付件数>

項目	内訳(※1)	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	2010年度 累計
新契約関係	不適切な募集行為	42件	17件	45件	36件	140件
	不適切な告知取得	6件	1件	3件	4件	14件
	不適切な話法	0件	1件	0件	0件	1件
	加入意思確認不十分	0件	0件	0件	0件	0件
	説明不十分	201件	186件	186件	208件	781件
	契約内容相違	0件	0件	0件	0件	0件
	取扱不注意	130件	178件	170件	150件	628件
	契約確認	94件	30件	29件	23件	176件
	契約引受関係	88件	70件	91件	73件	322件
	告知内容相違	0件	0件	0件	0件	0件
	証券未着	81件	94件	70件	81件	326件
	その他	1,160件	1,341件	1,339件	1,250件	5,090件
小計	1,802件	1,918件	1,933件	1,825件	7,478件	
収納関係	集金	115件	97件	101件	101件	414件
	口座振替・郵便振込	325件	331件	254件	284件	1,194件
	職域団体扱	133件	75件	83件	87件	378件
	保険料払込状況	252件	269件	262件	263件	1,046件
	保険料振替貸付	151件	130件	117件	122件	520件
	失効・復活	137件	134件	117件	120件	508件
	その他	285件	312件	275件	231件	1,103件
	小計	1,398件	1,348件	1,209件	1,208件	5,163件
保全関係	配当内容	257件	620件	345件	271件	1,493件
	契約者貸付	254件	287件	304件	268件	1,113件
	更新	344件	335件	345件	267件	1,291件
	契約内容変更	360件	385件	365件	349件	1,459件
	名義変更	188件	320件	262件	194件	964件
	特約中途付加	130件	155件	157件	166件	608件
	解約手続	869件	803件	801件	733件	3,206件
	解約返戻金	210件	249件	234件	171件	864件
	生保カード・ATM関係	350件	285件	258件	219件	1,112件
	その他	1,193件	1,939件	1,277件	1,002件	5,411件
小計	4,155件	5,378件	4,348件	3,640件	17,521件	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	588件	636件	700件	869件	2,793件
	死亡等保険金支払手続	224件	223件	225件	239件	911件
	死亡等保険金不支払決定	49件	61件	82件	73件	265件
	入院等給付金支払手続	899件	1,039件	951件	877件	3,766件
	入院等給付金不支払決定	553件	577件	540件	542件	2,212件
	その他	235件	186件	102件	73件	596件
	小計	2,548件	2,722件	2,600件	2,673件	10,543件
その他	職員の態度・マナー	673件	720件	651件	568件	2,612件
	税金関係	10件	13件	570件	153件	746件
	個人情報取扱関係	249件	231件	293件	273件	1,046件
	アフターフォロー関係	1,025件	1,470件	1,178件	1,178件	4,851件
	その他	448件	490件	542件	477件	1,957件
	小計	2,405件	2,924件	3,234件	2,649件	11,212件
合計		12,308件	14,290件	13,324件	11,995件	51,917件

(2011年4月7日現在)

(※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、2009年度より「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。

【苦情分類表の用語説明】（※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
	加入意思確認不十分	強引な募集等により契約関係者の加入意思が不十分であるもの
	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）
	契約内容相違	契約関係者の意思と証券内容に相違があるもの
	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
	告知内容相違	告知書の写しと告知事項が異なっていることに関するもの
	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	契約者、受取人の名義変更に関するもの
	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等に基づくもの
	その他	経営全般等上記以外のもの

（※2）上記苦情分類表の各用語の概要は、（社）生命保険協会 生命保険相談所 ボイスレポートに準拠。

＜お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例＞

【2010年度お支払いに該当しないと判断したご契約件数】

お支払非該当判断事由	合計	お支払いに該当しないと判断したご契約件数	
		保険金	給付金
詐欺による取消し	0件	0件	0件
不法取得目的のため無効	0件	0件	0件
告知義務違反による解除	732件	328件	404件
重大事由による解除	2件	1件	1件
免責事由に該当	676件	484件	192件
支払事由に非該当	9,396件	2,509件	6,887件
その他	60件	1件	59件
合計	10,866件	3,323件	7,543件

- (注) 1. 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に該当しないと判断したご契約件数です。
 2. 上記件数には、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を含んでいます。

【ご参考】2010年度お支払いした件数

お支払件数	お支払いした件数		
	合計	保険金	給付金
お支払件数	848,297件	74,936件	773,361件

- (注) 1. 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等のお支払件数です。なお、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものは含んでいません。
 2. 上記件数は、ご契約単位ではなく、各保険金・給付金ごとに集計したものです。

【用語のご説明】

詐欺による取消し	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取消しとさせていただきます（ご加入後2年を経過後でも取消しとなる場合があります）。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
不法取得目的のため無効	保険料・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。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
告知義務違反による解除	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。
重大事由による解除	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。
免責事由に該当	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。
支払事由に非該当	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。

【お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例】

保険金			
事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反解除	死亡保険金	告知義務違反解除	「脳出血」による死亡にて死亡保険金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「高血圧症」、「高脂血症」、「高尿酸血症」と診断され、通院・投薬されていたことの不告知が判明し、死因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、死亡保険金はお支払非該当と判断いたしました。
免責事由該当	災害死亡保険金	故意または重大な過失	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。死亡証明書上の直接死因は「外傷性ショック」、状況は「高速道路を横断している際、トラックと衝突した」とのことでしたが、現場付近の一般道に車を停めて高速道路脇の土手を上って現場の高速道路に侵入し、そのまま高速道路上を歩いていて走行中のトラックと衝突したことによる死亡であり、これらは著しく危険な行為であることから、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）。
支払事由非該当	高度障害保険金	支払事由に非該当	「急性下壁心筋梗塞」および「慢性腎不全」にて基本サポート年金のご請求をいただきましたが、階段の昇降・屋外への外出は休みながらであれば可能であり、動作制限は日常のかつ継続的にはみられないこと、また、検査所見のうち、左心室駆出率、動脈血酸素分圧、血清アルブミンについては判定基準を恒常的に満たしていないことから、約款で定める生活機能障害状態「心臓の機能に著しく高度の障害を永久に残したもの」および「腎臓の機能に著しく高度の障害を永久に残したもの」とはともにお認めできず、基本サポート年金はお支払非該当と判断いたしました。

給付金			
事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反解除	入院給付金	告知義務違反解除	「両老人性白内障」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「両老人性白内障」と診断され、ご契約申込み時まで通院していたことの不告知が判明し、請求傷病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。
免責事由該当	入院給付金	故意または重大な過失	「手関節部切創」で入院給付金のご請求をいただきましたが、原因が自傷行為によるものであったことが判明したため、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。
支払事由非該当	手術給付金	手術給付金非該当	「背部脂肪腫」により「皮膚、皮下腫瘍摘出術」を受けられ手術給付金をご請求いただきましたが、腫瘍は良性と診断されているため、約款で規定するお支払事由には該当しないと判断いたしました。

<支払相談室へのお申し出状況>

【2010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（※）
保険金	普通死亡保険金	6件
	災害死亡保険金	7件
	高度障害保険金	20件
給付金	入院給付金	165件
	手術給付金	207件
	障害給付金	22件
その他		103件
合計		530件

（※）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、査定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。

なお、支払相談室にて再査定を依頼することが妥当と判断したものについては、査定担当部署にて再査定を行っていますが、2010年度に関しては該当はありませんでした。

<不服申立制度のご利用状況>

【2010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	ご契約復活後3年以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
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	責任開始前発病による障害である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	1件
入院給付金	告知義務違反のため契約解除との決定に対する不服のお申し出	5件
手術給付金	約款に定める手術に該当しないため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
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	2件
合計		13件

ご要望がある場合は、査定担当部署等において改めて支払可否等の判定をしています。2010年度は、13件のうち10件について再度の判定をしており、4件について当初の決定を変更させていただきました。