

## 資料編

- お客さまからのお申し出(苦情)受付件数
- 支払相談室へのお申し出状況と不服申立制度のご利用状況
- 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

## 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	2011年度 累計
新 契 約 関 係	不適切な募集行為	58件	89件	88件	155件	390件
	不適切な告知取得	9件	9件	10件	11件	39件
	不適切な話法	1件	2件	1件	1件	5件
	説明不十分	290件	447件	463件	436件	1,636件
	事務取扱不注意	228件	374件	311件	224件	1,137件
	契約確認	32件	49件	45件	108件	234件
	契約引受関係	79件	83件	77件	71件	310件
	証券未着	107件	101件	123件	131件	462件
	その他	952件	1,135件	1,051件	850件	3,988件
	小計	1,756件	2,289件	2,169件	1,987件	8,201件
収 納 関 係	集金	102件	88件	64件	84件	338件
	口座振替・送金	257件	284件	235件	259件	1,035件
	職域団体扱	140件	95件	72件	91件	398件
	保険料払込関係	265件	290件	231件	287件	1,073件
	保険料振替貸付	102件	109件	102件	83件	396件
	失効・復活	127件	109件	106件	83件	425件
	その他	307件	307件	204件	218件	1,036件
	小計	1,300件	1,282件	1,014件	1,105件	4,701件
保 全 関 係	配当内容	295件	510件	299件	320件	1,424件
	契約者貸付	258件	299件	267件	219件	1,043件
	更新	314件	320件	281件	290件	1,205件
	契約内容変更	339件	398件	368件	374件	1,479件
	名義変更・住所変更	316件	496件	342件	362件	1,516件
	特約中途付加	113件	100件	100件	81件	394件
	解約手続	746件	766件	753件	711件	2,976件
	解約返戻金	203件	187件	153件	155件	698件
	生保カード・ATM関係	257件	212件	181件	167件	817件
	その他	850件	1,386件	955件	861件	4,052件
	小計	3,691件	4,674件	3,699件	3,540件	15,604件
保 険 金 ・ 給 付 金 関 係	満期保険金・年金等	543件	578件	589件	790件	2,500件
	死亡等保険金支払手続	177件	205件	215件	219件	816件
	死亡等保険金不支払決定	69件	61件	59件	78件	267件
	入院等給付金支払手続	804件	867件	832件	811件	3,314件
	入院等給付金不支払決定	452件	492件	488件	421件	1,853件
	その他	94件	105件	86件	92件	377件
	小計	2,139件	2,308件	2,269件	2,411件	9,127件
そ の 他	職員の態度・マナー	598件	653件	595件	631件	2,477件
	保険料控除	10件	11件	446件	156件	623件
	個人情報取扱関係	291件	303件	269件	261件	1,124件
	アフターサービス関係	1,062件	1,471件	1,162件	1,277件	4,972件
	その他	449件	836件	611件	560件	2,456件
	小計	2,410件	3,274件	3,083件	2,885件	11,652件
合計		11,296件	13,827件	12,234件	11,928件	49,285件

(2012年5月10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、「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
	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。

## 支払相談室へのお申し出状況と不服申立制度のご利用状況

### ●支払相談室へのお申し出状況

#### 【2011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	12件
	災害死亡保険金	10件
	高度障害保険金	15件
給付金	入院給付金	132件
	手術給付金	189件
	障害給付金	21件
その他		78件
合計		457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いています。

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なっています。2011年度は再査定を1件依頼しましたが、お支払いに該当する新たな事実は認められませんでした。

### ●不服申立制度のご利用状況

#### 【2011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	1件
特定疾病保険金	約款に定める特定疾病に該当しないため特定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	約款に定める入院に該当しない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
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	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		7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。2011年度は、7件のうち5件について再度の判定をしており、1件について当初の決定を変更させていただきました。

## 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

### 【2011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	657件	326件	331件
重大事由による解除	1件	0件	1件
免責事由に該当	638件	481件	157件
支払事由に非該当	10,074件	2,817件	7,257件
その他	49件	3件	46件
合計	11,419件	3,627件	7,792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】2011年度お支払いした件数(保険金・給付金)

お支払件数	合計	お支払いした件数(保険金・給付金)	
		保険金	給付金
	844,539件	72,933件	771,606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することがあります)。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(ご加入後2年を経過後でも取消しとすることがあります)。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
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	「小細胞癌」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、ご契約前に受診されていた病院で、胸部X線検査を受けた結果、胸部レントゲンとリンパの異常を指摘され、紹介先の呼吸器科を受診されていたことの不告知が判明し、死亡原因となった「小細胞癌」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。
免責事由に該当	災害死亡保険金	酒気帯び運転中の事故	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判明いたしました。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）。
支払事由に非該当	高度障害保険金	支払事由に非該当	「脳出血」により、高度障害保険金のご請求をいただきましたが、言語は音声言語による意志疎通が不可能までとはいえず、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、約款で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」および「上・下肢の用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（お客さまあて通知の中で、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）。

### ●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	「うつ病」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「うつ病」と診断され通院されていたことの不告知が判明し、請求傷病との因果関係も認められました。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。
免責事由に該当	入院給付金	故意または重大な過失	「洗剤誤飲・胃炎・十二指腸潰瘍」で入院給付金等のご請求をいただきましたが、自ら漂白剤を飲んだ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、漂白剤飲用に対する入院治療が行なわれた一部の期間について給付金はお支払非該当と判断いたしました。
支払事由に非該当	手術給付金	手術給付金非該当	「左小指皮膚剥脱創」により「全層植皮術」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では、「植皮術」について25cm <sup>2</sup> 未満は除くと規定しておりますが、ご請求いただいた「全層植皮術」は25cm <sup>2</sup> 未満であったため、給付金はお支払非該当と判断いたしました。

## 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（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。

（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）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



本報告書は環境に配慮し、責任ある木質資源を使用しています。



20459