

平成20年11月25日  
日本生命保険相互会社

**「保険金・給付金のお支払状況」「お客様から寄せられた苦情の件数」  
「お申出制度のご利用状況」について  
＜平成20年度第2四半期（平成20年7月～9月）＞**

日本生命保険相互会社（社長：岡本圀衛）は、お客様の視点での抜本的な改革を進め、真にお客様を大切にする経営を目指すとともに、経営の透明性を確保する観点から、平成18年度より「保険金・給付金のお支払状況」、「お客様から寄せられた苦情の件数」、および「お申出制度のご利用状況」について、四半期毎に開示しております。平成20年度第2四半期（平成20年7月～9月）の状況は、次葉以降の通りです。

※ なお、平成19年度分につきましては、ディスクロージャー資料「日本生命の現状2008」等で開示しております。

次の項目について開示しております。

**1. 「保険金・給付金のお支払状況」について（詳細はP2～4をご覧ください）**

- ・お支払いしたご契約、および支払査定の結果、お支払いに該当しないと判断したご契約の件数
- ・お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例

**2. 「お客様から寄せられた苦情の件数」について（詳細はP5～6をご覧ください）**

- ・お客様から寄せられた苦情の件数
- ・苦情の事例および改善内容

**3. 「お申出制度のご利用状況」について（詳細はP7をご覧ください）**

- ・ご利用件数およびご利用案件の内容

以上

## 1. 「保険金・給付金のお支払状況」について

- 平成20年度第2四半期（平成20年7月～9月）にお支払いしたご契約は、保険金で18,594件、給付金で165,196件となりました。
- 一方で、支払査定の結果、お支払いに該当しないと判断したご契約は、保険金で776件、給付金で2,209件となりました。

### 【お支払いしたご契約の件数】

	平成20年度第2四半期 (平成20年7月～9月)	
	保険金	給付金
合計	18,594件	165,196件

平成20年度上半期累計 (平成20年4月～9月)	
保険金	給付金
38,573件	337,223件

### 【ご参考】平成19年度実績

	平成19年度第2四半期 (平成19年7月～9月)	
	保険金	給付金
合計	18,433件	215,090件

平成19年度上半期累計 (平成19年4月～9月)	
保険金	給付金
39,174件	381,669件

- ※1. 上記の実績は、請求契約毎に集計した、個別保険・団体保険の合計実績です。
2. 満期保険金・生存給付金・一時金・年金等、支払査定を要しないものは含んでおりません。
3. 複数の会社でお引受けしている団体保険契約のお支払件数は、日本生命が幹事をしているご契約を対象としております。

【お支払いに該当しないと判断したご契約の件数】

	平成20年度第2四半期 (平成20年7月～9月)		平成20年度上半期 (平成20年4月～9月)	
	保険金	給付金	保険金	給付金
詐欺による無効	0件	0件	0件	0件
不法取得目的による無効	0件	0件	0件	0件
告知義務違反による解除	34件	142件	66件	283件
重大事由による解除	0件	0件	0件	1件
免責事由に該当	114件	50件	234件	106件
支払事由に非該当	628件	2,017件	1,221件	4,255件
合計	776件	2,209件	1,521件	4,645件

【ご参考】平成19年度実績

	平成19年度第2四半期 (平成19年7月～9月)		平成19年度上半期 (平成19年4月～9月)	
	保険金	給付金	保険金	給付金
詐欺による無効	0件	0件	0件	0件
不法取得目的による無効	0件	0件	0件	0件
告知義務違反による解除	40件	125件	78件	281件
重大事由による解除	2件	0件	5件	0件
免責事由に該当	115件	51件	203件	120件
支払事由に非該当	588件	2,325件	1,190件	4,481件
合計	745件	2,501件	1,476件	4,882件

- ※1. 上記の実績は、請求契約毎に集計した、個別保険・団体保険の合計実績です。  
 ※2. 満期保険金・生存給付金・一時金・年金等、支払査定を要しないものは含んでおりません。  
 ※3. 複数の会社でお引受けしている団体保険契約のお支払件数は、日本生命が幹事をしているご契約を対象としております。

【お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例（平成20年度第2四半期）】

お支払 非該当事由	種類	非該当とした事案例（概要）
告知義務違反 による解除	入院 給付金	「アルコール性肝障害」を原因として入院給付金を請求いただきましたが、事実確認の結果、契約の責任開始日前に、「アルコール性慢性肝炎」と診断を受け、その後も通院加療を継続されていたにもかかわらず、告知いただいていたことが判明しました。また、当請求の原因となった「アルコール性肝障害」は告知いただかなかった事実との間に密接な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、入院給付金は不支払といたしました。
免責事由に 該当	入院・ 手術・ 通院 給付金	被保険者がバイクを運転中、脇見運転によりバス停前の道路標識に正面衝突し、「顔面骨骨折」により、入院・手術・通院給付金を請求いただきましたが、事故状況を確認した結果、飲酒をしたうえでの運転であることが判明しました。 このため、「被保険者が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」に該当すると判断し、給付金は不支払といたしました。
支払事由に 非該当	高度 障害 保険金	クモ膜下出血による障害を原因として、高度障害保険金を請求いただきましたが、診断書を確認したところ、箸を使用しての食物摂取や、排便・排尿・衣服着脱・起居・歩行・入浴等の通常の身の回りの動作を自ら行うことが可能であることが判明しました。 このため、約款に定める高度障害状態である「常に介護を要するもの（食物の摂取、排便・排尿・その後始末および衣服着脱・起居・歩行・入浴のいずれもが自分ではできず常に他人の介護を要する状態）」に該当しないと判断し、高度障害保険金は不支払といたしました。

【用語説明】

お支払 非該当事由	内容
詐欺による無効	保険加入に際して、ご契約者または被保険者に詐欺行為があった場合、保険契約を無効とさせていただきます。この場合、すでにお払込みいただいている保険料は払戻しません。
不法取得目的 による無効	保険金などを不法に取得する目的をもって、保険契約に加入された場合は、保険契約を無効とさせていただきます。この場合、すでにお払込みいただいている保険料は払戻しません。
告知義務違反 による解除	保険加入に際して、ご契約者または被保険者が故意または重大な過失により、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、保険契約を解除させていただきます。この場合、解約払戻金を保険契約者にお支払いいたします。
重大事由による 解除	保険金等を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、保険金等の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、保険契約を解除させていただきます。この場合、解約払戻金を保険契約者にお支払いいたします。
免責事由に該当	ご請求内容が、保険約款に定める免責事由に該当すると判断させていただきます。 例) ・加入後、保険約款所定の年数以内の被保険者の自殺に対し、死亡保険金を請求された場合 ・保険契約者・保険金受取人の故意、被保険者の犯罪行為等による事故に対し、保険金等を請求された場合
支払事由に 非該当	ご請求内容が、保険約款に定める支払事由に該当しないと判断させていただきます。 例) ・5日以上入院の場合に入院給付金をお受取りいただける特約を付加されているお客様が、5日未満の入院に対し入院給付金を請求された場合 ・保障対象外である扁桃腺の切除術に対し、手術給付金を請求された場合

## 2. 「お客様から寄せられた苦情の件数」について

□ 平成20年度第2四半期（平成20年7月～9月）の苦情の件数は、34,236件です。

### 【お客様から寄せられた苦情の件数】

内容	平成20年度第2四半期 (平成20年7月～9月)		平成20年度上半期 (平成20年4月～9月)	
	件数	占率	件数	占率
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	4,120件	12.0%	7,840件	12.3%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	4,737件	13.8%	8,815件	13.8%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	9,761件	28.5%	18,537件	29.0%
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払い等に関するもの)	6,163件	18.0%	11,062件	17.3%
その他	9,455件	27.6%	17,613件	27.6%
合計	34,236件	100.0%	63,867件	100.0%

### 【ご参考】平成19年度実績

内容	平成19年度第2四半期 (平成19年7月～9月)		平成19年度上半期 (平成19年4月～9月)	
	件数	占率	件数	占率
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	4,027件	13.9%	7,932件	13.5%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	3,346件	11.5%	6,857件	11.7%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	10,167件	35.1%	20,489件	34.9%
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払い等に関するもの)	5,227件	18.0%	12,156件	20.7%
その他	6,209件	21.4%	11,296件	19.2%
合計	28,976件	100.0%	58,730件	100.0%

※1. 当社は、苦情の定義を「お客様から寄せられる不満申出（事実関係の有無は問わない）」としております。

2. 上記は、受付時点での区分・件数を記載しております。

【苦情の事例および改善内容】

□ 保全関係

事 例	契約貸付の貸付金残高をA T Mで確認したら、「お取扱いできません」と表示された。カードが使用できないのかと誤解してしまった。
改善内容	A T Mを利用した際に出力されるレシートのメッセージを変更しました。A T Mで貸付金残高を確認された場合、貸付金残高が0 円の場合「ご指定の取引は、お取扱いできません。」と表示していたものを「契約貸付のご利用がないためお取引できません。」と変更しました。 (平成20年9月)

事 例	解約手続きをしようとしたところ、結婚で改姓していたため必要書類の取り寄せに手間を取り、すぐに手続きすることができなかった。
改善内容	これまでは、変更事実の確認のため、住民票等の取り寄せをお願いしておりましたが、運転免許証やパスポートなどでの本人確認により手続きをできるよう変更しました。 (平成20年7月)

□ 保険金・給付金関係

事 例	入院をしないと手術給付金や特定損傷給付金が受け取れないと思っており請求をしていなかったが、詳しく話を聞いたら請求できると言われた。もっと早くそのような情報が欲しかった。
改善内容	「ご契約内容確認活動」にて『『ずっと支える。もっと役立つ。』インフォメーション』のサポートツールとしてお渡しできるよう、特にご請求もれの生じやすい保険金・給付金について解説したビラを作成しました。 (平成20年8月)

### 3. 「お申出制度のご利用状況」について

- 平成20年度第2四半期（平成20年7月～9月）において
  - ・「お申出制度」を利用された案件 …… 7件
  - ・「お申出制度」にて再査定のご要望があり、「支払サービス審査会」にて審議を行った案件 …… 1件
  - ・「支払サービス審査会」での審議の結果、勧告を受け、査定結果等を変更した案件 …… 0件
  
- 「お申出制度」のご利用案件の内容は以下の通りです。

#### 【「お申出制度」のご利用案件】

種類	主な内容	案件数
保険金・給付金の不支払に対する不服のお申出	入院の必要性が認められないものとして入院給付金を不支払としたことに対して、お申出をいただきました。	1件
	不慮の事故を直接の原因とする障害に該当しないものとして、障害給付金を不支払としたことに対して、お申出をいただきました。	1件
	3大疾病保険金のご請求について、約款に定める3大疾病に該当しないものとして不支払としたことに対して、お申出をいただきました。	1件
	入院の原因がお客様の「故意または重大な過失」によるものとして入院給付金等を不支払としたことに対して、お申出をいただきました。	1件
	疾病障害保険金のご請求について、所定の支払要件に該当しないものとして不支払としたことに対してお申出をいただきました。	1件
	障害給付金の金額（給付割合）に対して、お申出をいただきました。	1件
	リビング・ニーズ特約保険金のご請求について、所定の支払要件に該当しないものとして不支払としたことに対してお申出をいただきました。	1件

#### お申出制度

社外弁護士が中立的な立場でお客様からのお申出内容をお伺いし、お客様のお申出内容と当社の判断との相違点を、法令・約款に照らし、法的観点から整理して説明する制度で、平成18年10月から設置しています。

#### 支払サービス審査会

保険金・給付金に関するお客様からの異議等を受け、支払査定の適切性の審査を行い、支払担当部門に保険金・給付金支払に関する勧告を行う機関で、平成18年6月から設置しています。社外弁護士2名（お申出制度にて相談をお受けする弁護士とは別の弁護士）を会長・副会長とし、原則毎月開催しています。