

**「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21年度第4四半期（平成22年1月～3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21年度第4四半期（平成22年1月～3月）の状況は、次葉以降のとおりです。

※なお、平成20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2009」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）
 - ・お支払いした件数、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21年度第4四半期（平成22年1月～3月）にお支払いした件数は、
 保険金で18,322件、給付金で309,632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件数は、
 保険金で658件、給付金で9,060件となりました。

【保険金・給付金のお支払件数、お支払非該当件数および内訳】

○平成21年度第4四半期（平成22年1月～3月）

（単位：件）

	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障害 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障害 給付金	その他	合計	
詐欺 による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的 による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反 による解除	23	0	0	8	31	3	144	73	0	10	230	261
重大事由 による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由 に該当	74	24	1	0	99	22	110	26	0	5	163	262
支払事由 に非該当	8	61	261	198	528	5	595	7,703	113	251	8,667	9,195
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払非該当 件数合計	105	85	262	206	658	30	849	7,802	113	266	9,060	9,718
お支払件数	14,191	248	693	3,190	18,322	2,168	154,564	99,115	391	53,394	309,632	327,954

○平成21年度累計

（単位：件）

	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障害 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障害 給付金	その他	合計	
詐欺 による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的 による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反 による解除	100	0	2	33	135	7	683	313	0	39	1,042	1,177
重大事由 による解除	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3	3
免責事由 に該当	320	91	3	1	415	98	421	86	2	9	616	1,031
支払事由 に非該当	47	224	1,126	877	2,274	33	2,444	31,850	478	1,060	35,865	38,139
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払非該当 件数合計	467	315	1,131	911	2,824	138	3,549	32,250	481	1,108	37,526	40,350
お支払件数	53,746	995	2,813	12,873	70,427	7,854	652,229	411,680	1,457	206,081	1,279,301	1,349,728

- ※1. 当実績は、保険種目毎に集計した、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. 「約款に定める入院日数に満たない入院のご請求」等、「請求者からの申出や請求書類等から支払事由に該当しないことが明白で、特段の支払査定を行わないもの」は、お支払非該当件数に含んでおりません。
 4. 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、当社が幹事をしているご契約のみを対象としております。
 5. 上記件数については、平成21年度より、生命保険協会にて策定した基準に則って計上しております。したがって、当社における従来の計上基準とは異なります。

【四半期毎の時系列推移表】

		お支払件数	お支払非該当件数
平成20年度	第3四半期	326,765件	10,533件
	第4四半期	302,797件	9,615件
平成21年度	第1四半期	337,321件	10,260件
	第2四半期	329,560件	9,944件
	第3四半期	354,893件	10,428件
	第4四半期	327,954件	9,718件

【お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例】

お支払 非該当事由	保険 種目	お支払非該当とした事案例（概要）
告知義務違反 による解除	死亡 保険金	「癌性胸膜炎」を死因として死亡保険金をご請求いただきましたが、事実確認の結果、ご契約の責任開始日前に、「癌（骨肉腫）」と診断され、抗がん剤治療を受け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、当ご請求の原因となった「癌性胸膜炎」は告知いただかなかった事実との間に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いたしました。
免責事由 に該当	入院・ 手術 給付金	原動機付自転車の運転中に転倒し、「上腕骨頸部骨折」のため入院・手術をされ、入院・手術給付金をご請求いただきましたが、事故状況を確認した結果、無免許での運転中の事故であることが判明しました。 このため、入院・手術給付金の免責事由「被保険者が法令に定める運転資格を持たないで運転している間に生じた事故」に該当すると判断し、入院・手術給付金はお支払非該当といたしました。
支払事由 に非該当	3大 疾病 保険金	「脳卒中」を原因として3大疾病保険金をご請求いただきましたが、診断書を確認した結果、初診日からその日を含めて60日以上、言語障害・運動失調・麻痺等の他覚的な神経学的後遺症が継続していなかったことが判明いたしました。 このため、約款に定める支払事由「脳卒中を発病し、その疾病により初めて医師の診療を受けた日からその日を含めて60日以上、言語障害、運動失調、麻痺等の他覚的な神経学的後遺症が継続したと医師によって診断されたとき」に該当しないと判断し、3大疾病保険金はお支払非該当といたしました。

【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	保険加入に際して、保険金等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、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、解約払戻金をご契約者にお支払いいたします。
重大事由 による解除	保険加入後に、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等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、解約払戻金をご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) ・ご加入後、保険約款所定の年数以内の被保険者の自殺に対し、死亡保険金をご請求された場合 ・ご契約者・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、保険金等をご請求された場合
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) ・約款に定める所定の要件に該当しない障害状態に対し、高度障害保険金をご請求された場合

2. 「お客様から寄せられた苦情の件数」について

□ 平成21年度第4四半期（平成22年1月～3月）の苦情の件数は、27,227件です。

【お客様から寄せられた苦情の件数】

内容	平成21年度第4四半期 (平成22年1月～3月)		平成21年度累計	
	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)	3,598件	13.2%	15,147件	13.0%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	4,208件	15.5%	16,947件	14.6%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	8,201件	30.1%	34,149件	29.4%
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)	4,188件	15.4%	19,004件	16.4%
その他	7,032件	25.8%	30,834件	26.6%
合計	27,227件	100.0%	116,081件	100.0%

【ご参考】平成20年度実績

内容	平成20年度第4四半期 (平成21年1月～3月)		平成20年度累計	
	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)	3,667件	12.1%	15,474件	12.1%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	4,330件	14.3%	17,714件	13.9%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	9,172件	30.2%	37,228件	29.2%
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)	5,266件	17.4%	22,107件	17.3%
その他	7,901件	26.0%	34,946件	27.4%
合計	30,336件	100.0%	127,469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の申出（事実関係の有無は問わない）」としております。
 2. 上記は、受付時点での内容・件数を記載しております。

【苦情の事例および改善内容】

□ 収納関係

事例	払込用紙を使用し、毎月の保険料を銀行から振り込んでいるが、自宅から銀行まで遠いため忙しくて振込みにいけない時がある。
改善内容	払込用紙による保険料のお払込み等については、銀行の他にコンビニエンスストアでもお取り扱いしています*1。これに加え、払込用紙をペイジー*2 に対応した仕様とし、2回目以降の保険料（特約保険料含む）のお払込みや自動振替貸付金のご返済の際に、パソコンや携帯電話から、インターネット（モバイル）バンキングをご利用いただけるようにしました*1。また、ペイジーをご利用いただける金融機関の範囲を拡大しました。 *1 一部のお手続きを除きます *2 ペイジーとは、金融機関のATMやパソコン、携帯電話等で、払込用紙に印字されている払込番号を入力することにより保険料のお払込み等ができるサービスです <p style="text-align: right;">（平成22年4月）</p>

□ 保険金・給付金関係

事例	生前給付保険金請求手続き時に、指定代理請求人による手続きであったことから、本人確認資料として印鑑証明書を求められたが、手元に印鑑証明書がなく、役所まで取りにいったため、結果的に請求まで時間がかかってしまった。もう少し簡単に手続きできるようにしてほしい。
改善内容	これまで、指定代理請求人や成年後見人、親権者等の被保険者以外からのご請求時には、印鑑証明書のご提出をお願いしておりましたが、お客様の利便性向上を優先し、運転免許証のコピーやパスポートのコピーでもお取扱いできるようにしました。 <p style="text-align: right;">（平成22年3月）</p>

3. 「お申出制度のご利用状況」について

- 平成21年度第4四半期（平成22年1月～3月）において
- ・ 「お申出制度」を利用された件数 …… 5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」にて審議を行った件数 …… 3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件数 …… 0件
- 「お申出制度」のご利用案件の内容は以下のとおりです。

【「お申出制度」のご利用案件】

種類	主な内容	案件数
保険金・給付金のお支払非該当に対する不服のお申出	災害死亡保険金のご請求について、不慮の事故を直接の原因とする死亡に該当しないものとしてお支払非該当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、障害の原因がご加入前に発病していた病気によるものとしてお支払非該当としたことに対して、お申出をいただきました。	1件
	手術給付金のご請求について、手術の原因がご加入前に発病していた病気によるものとしてお支払非該当としたことに対して、お申出をいただきました。	1件
	入院給付金のご請求について、免責事由である「故意または重大な過失」または「精神障害の状態を原因とする事故」に該当するとしてお支払非該当としたことに対して、お申出をいただきました。	2件

お申出制度

社外弁護士が中立的な立場でお客様から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月から設置しております。

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月から設置しております。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、原則毎月開催しております。