

平成22年11月24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22年度第2四半期（平成22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、四半期ごとに開示
しております。平成22年度第2四半期（平成22年7月～9月）の状況は、次葉以降のとおりです。

※なお、平成21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2010」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）
 - ・お支払件数、および支払査定の結果、お支払非該当と判断した件数
 - ・お支払非該当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22年度第2四半期（平成22年7月～9月）のお支払件数は、保険金で17,693件、給付金で328,430件となりました。
- 一方で、支払査定の結果、お支払非該当と判断した件数は、保険金で1,062件、給付金で10,848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22年度第2四半期（平成22年7月～9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 取消・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	37	0	1	1	39	0	172	100	0	6	278	317
重大事由 による解除	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	3
免責事由 に該当	66	15	0	0	81	30	96	22	1	6	155	236
支払事由 に非該当	4	49	275	611	939	8	770	9,215	112	310	10,415	11,354
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	109	64	277	612	1,062	38	1,038	9,337	113	322	10,848	11,910
お支払件数	13,279	231	692	3,491	17,693	2,086	160,542	105,565	340	59,897	328,430	346,123

○平成22年度上半期（平成22年4月～9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 取消・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	68	0	1	5	74	1	281	176	0	14	472	546
重大事由 による解除	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	3
免責事由 に該当	144	43	1	0	188	52	172	41	1	8	274	462
支払事由 に非該当	9	95	516	896	1,516	10	1,495	17,383	220	533	19,641	21,157
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	223	138	519	901	1,781	63	1,948	17,600	221	555	20,387	22,168
お支払件数	26,756	468	1,406	6,655	35,285	4,187	318,253	207,716	724	116,167	647,047	682,332

- ※1. 当実績は、保険種目ごとに集計した、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いません。
3. 「約款に定める入院日数に満たない入院のご請求」等、「請求者からのお申出やご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いません。
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います。
5. 上記件数については、平成21年度より、生命保険協会の基準に則って分類しています。したがって、当社における従来の分類基準とは異なります。

【四半期ごとの時系列推移表】

		お支払件数	お支払非該当件数
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
平成22年度	第1四半期	336, 209件	10, 258件
	第2四半期	346, 123件	11, 910件

【お支払非該当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	入院・ 手術 給付金	「S状結腸癌」を原因として入院・手術給付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「下腹部痛」、「下血」にて受診し、また大腸検査を予約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、当ご請求の原因となった「S状結腸癌」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・手術給付金はお支払非該当といたしました。
免責事由 に該当	入院 給付金	被保険者が普通乗用車の運転中に、カーブを曲がりきれずに民家のブロック塀に衝突し、「頭部・顔面打撲、腔内挫傷」のため入院をされ、入院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、飲酒運転中の事故であることが判明しました。このため、約款に定める免責事由「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、入院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、診断書を確認したところ、「脳卒中」を発病し、初めて医師の診療を受けた日から約30日以内には退院し、歩いて帰宅できるまでに回復されていることが判明いたしました。このため、約款に定める3大疾病保険金のお支払事由である「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 取消・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、保険契約を取消または無効とさせていただくことがあります。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くことがあります。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くことがあります。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くことがあります。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くことがあります。 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くことがあります。 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22年度第2四半期（平成22年7月～9月）の苦情の件数は、28,937件です。

【お客様から寄せられた苦情の件数】

内容	平成22年度第2四半期 (平成22年7月～9月)		平成22年度上半期 (平成22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)	3,323件	11.5%	6,484件	11.5%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	4,090件	14.1%	8,364件	14.9%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	9,623件	33.3%	18,652件	33.1%
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)	4,583件	15.8%	9,108件	16.2%
その他	7,318件	25.3%	13,708件	24.3%
合計	28,937件	100.0%	56,316件	100.0%

【ご参考】平成21年度実績

内容	平成21年度第2四半期 (平成21年7月～9月)		平成21年度上半期 (平成21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)	3,776件	12.9%	7,837件	13.0%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	3,947件	13.5%	8,568件	14.3%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	8,848件	30.3%	17,604件	29.3%
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)	4,892件	16.8%	10,431件	17.4%
その他	7,707件	26.4%	15,619件	26.0%
合計	29,170件	100.0%	60,059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）」としています。
 2. 上記は、受付時点での内容・件数を記載しています。
 3. 上記は、生命保険協会の基準に則って分類しています。なお、平成22年度より一部基準の変更が行われています。

【苦情の事例および改善内容】

□ 新契約関係

事例	保険契約時に告知書を記入する際に、説明資料や告知書記入見本を参照したが、文字が多くて読むのに時間がかかる。もっとわかりやすくなるのか。
改善内容	告知書を記入される際にご参照いただく説明資料の記載内容を、簡素でわかりやすいものに改訂するとともに、告知に関する重要事項を確認しやすいようチェック欄を設けました。また、告知書記入見本についても記入順序に沿ってポイントが確認できるように、レイアウトの変更を行いました。 (平成22年7月)

□ 保全関係

事例	会社で確定給付企業年金の事務を担当しているが、手続き書類を保険会社に郵送しなければならず、記入もれ等があった場合の訂正も郵送でのやり取りとなるため、手続き完了までに時間がかかってしまう。もっと手続きを簡素化できないのか。
改善内容	「確定給付企業年金オンラインサービス」を開始し、確定給付企業年金の加入・脱退等のお手続きをインターネット上で行えるようにしました。これにより、インターネットの画面上に必要な項目を入力いただくことで即時にお手続きが完了します。また、入力もれ等のチェックとその解決も画面上で行うことができるようになり、お手続きに要する期間を大幅に短縮しました。 (平成22年8月)

□ 保全関係

事例	契約者貸付金の借入れの手続きをすぐにしたかったので、オフィシャルホームページを活用しようとしたが、パスワードを失念していたため、再発行することとなった。コールセンターに問い合わせたところ、パスワードの再発行まで1週間程度かかるとの回答を受けた。もっと早く手続きできないのか。
改善内容	これまで、パスワードがわからないお客様にはコールセンターをご案内し、後日、当社から郵送する書類にご記入のうえご返送いただいていたため、お手続き完了までに1週間程度を要していました。今般、お客様の利便性向上のため、オフィシャルホームページからパスワード再発行のお手続きができるようにし、お手続き完了までの時間を大幅に短縮しました。 (平成22年9月)

3. 「お申出制度のご利用状況」について

- 平成22年度第2四半期（平成22年7月～9月）において
- ・ 「お申出制度」をご利用された件数 …… 9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 …… 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。	2件
	死亡保険金のご請求について、責任開始日から3年以内の自殺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
	高度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
	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
	障害給付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
	疾病入院給付金のご請求について、約款に定める所定の入院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
	疾病入院給付金のご請求について、一部の入院期間が約款に定める1回の入院についての支払日数の限度を超過したため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
がん入院特約無効に対する不服のお申出	手術給付金のご請求について、責任開始時前に悪性新生物に診断確定されていることが判明したため、がん入院特約を無効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。