

平成23年2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22年度第3四半期（平成22年10月～12月）＞**

日本生命保険相互会社（社長：岡本罔衛）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3四半期（平成22年10月～12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3四半期（平成22年10月～12月）のお支払件数は、  
 保険金で16,973件、給付金で336,402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1,044件、給付金で11,524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3四半期（平成22年10月～12月） （単位：件）

	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度 障がい 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障がい 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	21	0	2	0	23	0	173	120	0	4	297	320
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	62	20	1	0	83	19	92	24	0	2	137	220
支払事由 に非該当	5	45	276	612	938	1	857	9,817	135	280	11,090	12,028
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	88	65	279	612	1,044	20	1,122	9,961	135	286	11,524	12,568
お支払件数	12,526	171	684	3,592	16,973	2,110	161,629	109,005	341	63,317	336,402	353,375

○平成22年度第3四半期累計（平成22年4月～12月） （単位：件）

	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度 障がい 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障がい 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	89	0	3	5	97	1	454	296	0	18	769	866
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	206	63	2	0	271	71	264	65	1	10	411	682
支払事由 に非該当	14	140	792	1,508	2,454	11	2,352	27,200	355	813	30,731	33,185
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	311	203	798	1,513	2,825	83	3,070	27,561	356	841	31,911	34,736
お支払件数	39,282	639	2,090	10,247	52,258	6,297	479,882	316,721	1,065	179,484	983,449	1,035,707

- ※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、当社におけるこれまで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
	第3四半期	353, 375件	12, 568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	「胃がん」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、健康診断にて精密検査を要することを告げら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「胃がん」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・ 手術 給付金	被保険者が自動二輪車の運転中に、カーブを曲がりきれずに転倒し、「顔面擦過傷」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、約款に定める免責事由「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	高度 障がい 保険金	交通事故による「高次脳機能障がい」を原因として高度障がい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、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がい状態である「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、高度障がい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がい状態に対し、高度障がい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3四半期（平成22年10月～12月）の苦情の件数は、29,362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3四半期 (平成22年10月～12月)		平成22年度第3四半期累計 (平成22年4月～12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)	4,256件	14.5%	10,740件	12.5%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	3,409件	11.6%	11,773件	13.7%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	9,589件	32.7%	28,241件	33.0%
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)	4,206件	14.3%	13,314件	15.5%
その他	7,902件	26.9%	21,610件	25.2%
合計	29,362件	100.0%	85,678件	100.0%

### 【ご参考】平成21年度実績

内容	平成21年度第3四半期 (平成21年10月～12月)		平成21年度第3四半期累計 (平成21年4月～12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)	3,712件	12.9%	11,549件	13.0%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	4,171件	14.5%	12,739件	14.3%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	8,344件	29.0%	25,948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)	4,385件	15.2%	14,816件	16.7%
その他	8,183件	28.4%	23,802件	26.8%
合計	28,795件	100.0%	88,854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】

### □ 収納関係

事例	保険料の入金をはじめとした各種払込手続について、現金だけではなく、デビットカード（キャッシュカード）やクレジットカードも利用できるようにしてほしい。
改善内容	初回の保険料や2回目以降の保険料のお支払い、保険料立替金（自動振替貸付金）や契約貸付金のご返済時に、デビットカード（キャッシュカード）やクレジットカードをご利用いただくことができます。今般、さらに、特約の増額や途中付加等のお手続きに伴う変更所要金のお支払い時にも、デビットカード（キャッシュカード）やクレジットカードをご利用いただけるようになりました。 (平成22年12月)

### □ 保全関係

事例	特約変更と名義変更の手続書類を、病気で記入できない契約者に代わって記入（代筆）することとなったが、複数の書類それぞれに、その書類が代筆であることや、代筆者の名前などを記載しなければならず煩わしい。
改善内容	これまで、特約変更や名義変更等の複数の保全手続書類を、病気やケガで契約者や被保険者をご自身で記入することができない場合には、それぞれの書類に代筆に関する必要事項を記載していただいていたが、今般、代筆に関する必要事項をまとめて記載いただける書類を新たに作成し、代筆による保全手続の利便性を向上させました。 (平成22年12月)

### □ 保全関係

事例	契約貸付金の手続きをホームページで行おうとしたが、どのように手続きをしたらいいのか、わからなかった。ホームページでの手続きを、もっとわかりやすくしてほしい。
改善内容	ホームページの「ご契約者さま専用ページ」へのログイン方法や、ホームページでの契約貸付金等の入出金に関するお手続きを含めた各種手続について、わかりやすく説明した動画コンテンツ「1分でわかるご契約者さま専用サービス」を、ホームページに開設しました。 (平成23年1月)

### 3. 「お申出制度のご利用状況」について

- 平成22年度第3四半期（平成22年10月～12月）において
- ・ 「お申出制度」をご利用された件数 …… 6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 …… 2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	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
	3大疾病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
	障がい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
	障がい給付金のご請求について、不慮の事故を直接の原因とする障がい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
	入院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。	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。