

平成23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23年度第2四半期（平成23年7月～9月）＞**

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信）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23年度第2四半期（平成23年7月～9月）の状況は、次葉以降のとおりです。

※なお、平成22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2011」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23年度第2四半期（平成23年7月～9月）のお支払件数は、  
 保険金で18,782件、給付金で327,613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1,111件、給付金で10,347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23年度第2四半期（平成23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	31	0	0	1	32	0	108	66	0	2	176	208
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	114	17	1	0	132	20	75	17	0	4	116	248
支払事由 に非該当	3	50	234	660	947	12	738	8,925	127	253	10,055	11,002
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	148	67	235	661	1,111	32	921	9,008	127	259	10,347	11,458
お支払件数	14,006	561	672	3,543	18,782	1,871	153,238	105,824	362	66,318	327,613	346,395

○平成23年度上半期（平成23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	53	0	1	5	59	0	266	157	0	14	437	496
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	203	43	1	0	247	48	157	32	0	5	242	489
支払事由 に非該当	8	112	448	1,293	1,861	24	1,589	17,916	224	511	20,264	22,125
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	264	155	450	1,298	2,167	72	2,012	18,105	224	530	20,943	23,110
お支払件数	29,348	1,542	1,347	7,082	39,319	4,322	307,411	209,489	751	129,863	651,836	691,155

- ※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、生命保険協会の基準に則って分類しています。

【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
	第4四半期	327, 230件	11, 348件
平成23年度	第1四半期	344, 760件	11, 652件
	第2四半期	346, 395件	11, 458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	「狭心症」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、請求事由と同一疾病である「狭心症」で入院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。 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	自動車を運転中に、ガードレールに衝突し、「外傷性腹腔内出血」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、酒気帯び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・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	脳出血による「左半身麻痺」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、診断書を確認した結果、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な状況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23年度第2四半期（平成23年7月～9月）の苦情の件数は、32,396件です。

### 【お客様から寄せられた苦情の件数】

内容	平成23年度第2四半期 (平成23年7月～9月)		平成23年度上半期 (平成23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)	3,623件	11.2%	7,268件	11.6%
収納関係 (保険料のお払込み等に関するもの)	3,348件	10.3%	6,753件	10.8%
保全関係 (ご契約後のお手続き等に関するもの)	12,913件	39.9%	24,796件	39.6%
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)	4,297件	13.3%	8,452件	13.5%
その他	8,215件	25.4%	15,402件	24.6%
合計	32,396件	100.0%	62,671件	100.0%

### 【ご参考】平成22年度実績

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%

- ※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・件数を記載しており、生命保険協会の基準に則って分類しています。

## 【苦情の事例および改善内容】

### □ 新契約関係

事例	3年契約の長期型自動車保険「TSプラン・ロング」に加入している。契約更新時に、契約期間中は無事故であったのに保険料が高くなると言われた。なぜ保険料が高くなるのか、わかりやすく説明するべきではないか。
改善内容	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社が提供する長期型自動車保険「TSプラン・ロング」は、商品の特性上、ご契約期間中の商品改定や料率改定の影響を受けず、次の契約更新のタイミングで改定内容が反映します。そのため、ご契約期間中は無事故であったにもかかわらず、契約更新後の保険料が高くなる場合があります。そこで、当社は取扱代理店として契約更新の際に料率改定等の保険料への影響について、お客様により詳しく正確に説明し、ご理解いただけるよう、商品改定及び保険料改定事例を記載したご案内資料を提供させていただくこととしました。 <p style="text-align: right;">(平成23年7月)</p>

### □ 保全関係

事例	新商品などの情報を収集したいと思っているが、手軽に情報収集できる方法はないのか。
改善内容	パソコン・携帯電話専用のホームページに加え、最近のスマートフォンの普及をふまえ、スマートフォン専用のホームページを開設し、より多くのお客様にご利用いただけるようにしました。 <p style="text-align: right;">(平成23年8月)</p>

### □ 保険金・給付金関係

事例	複数の契約に加入しており、死亡保険金を同時に請求した際、請求書に全契約の証券記号番号を何度も書かないといけないのはおかしい。
改善内容	これまで1枚の請求書で複数契約の同時請求を行う場合は、請求書の表裏両面に全契約の証券記号番号の記載をお願いしていましたが、より迅速・簡便にお手続いただけるよう、表面のみの記載でもお取扱いただけることとしました。 <p style="text-align: right;">(平成23年8月)</p>

### 3. 「お申出制度のご利用状況」について

- 平成23年度第2四半期（平成23年7月～9月）において
- ・ 「お申出制度」をご利用された件数 …… 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等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
	災害死亡保険金のご請求について、死亡の原因がお客様の「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
	入院給付金等のご請求について、告知義務違反により契約解除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、約款に定める所定の手術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

#### 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。