

第5章

資料編

お客さまからのお申し出(苦情)受付件数

項目	内 容(※1)	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2012年度 累計
新契約関係	不適切な募集行為	118	190	172	162	642
	不適切な告知取得	11	17	15	17	60
	不適切な話法	2	5	5	2	14
	説明不十分	380	759	532	484	2,155
	事務取扱不注意	173	236	194	158	761
	契約確認	121	165	111	44	441
	契約引受関係	73	70	81	71	295
	証券未着	66	42	61	76	245
	その他	713	765	842	852	3,172
	小計	1,657	2,249	2,013	1,866	7,785
収納関係	集金	90	111	219	127	547
	口座振替・送金	230	299	294	265	1,088
	職域団体扱	123	119	100	93	435
	保険料払込関係	202	288	256	252	998
	保険料振替貸付	93	102	121	89	405
	失効・復活	97	105	115	97	414
	その他	220	271	253	247	991
	小計	1,055	1,295	1,358	1,170	4,878
保全関係	配当内容	205	520	323	229	1,277
	契約者貸付	218	265	289	242	1,014
	更新	273	341	290	247	1,151
	契約内容変更	332	386	424	381	1,523
	名義変更・住所変更	241	509	488	374	1,612
	特約中途付加	60	57	78	52	247
	解約手続	607	703	743	757	2,810
	解約返戻金	146	181	184	198	709
	生保カード・ATM関係	212	184	199	171	766
	その他	844	1,503	1,114	921	4,382
	小計	3,138	4,649	4,132	3,572	15,491
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	575	637	785	898	2,895
	死亡等保険金支払手続	240	242	258	243	983
	死亡等保険金不支払決定	67	81	86	65	299
	入院等給付金支払手続	786	976	976	837	3,575
	入院等給付金不支払決定	442	499	504	397	1,842
	その他	78	129	97	82	386
	小計	2,188	2,564	2,706	2,522	9,980
その他	職員の態度・マナー	576	768	771	607	2,722
	保険料控除	11	16	556	144	727
	個人情報取扱関係	221	263	202	165	851
	アフターサービス関係	840	1,245	1,341	1,184	4,610
	その他	592	604	647	718	2,561
	小計	2,240	2,896	3,517	2,818	11,471
合 計		10,278	13,653	13,726	11,948	49,605

(2013年5月8日現在)

(※1)お申し出事項の対応過程で内訳項目の見直しを行なう場合があるため、各件数は変更する可能性があります。

また、「同月内の同一お申し出人による同一内容お申し出」は、1件に集約して件数計上しています。

苦情分類表の用語説明(※2)

項目	内 訳	概 要
新契約関係	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触すると考えられるものや契約関係者に契約意思がないもの
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査(身代わり診査等)に関するもの
	不適切な話法	融資話法、乗換募集などに関するもの
	説明不十分	取扱者として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの(重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付含む)
	事務取扱不注意	取扱者等のミス・遅延など保障内容以外の手続によるもの
	契約確認	確認制度、確認の方法に関するもの
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定内容に関するもの
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの
	その他	上記以外の新契約に係わるもの
収納関係	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの
	口座振替・送金	銀行口座引き落とし、振込案内、口座変更に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの
	保険料払込関係	前納、払込満了後の特約継続保険料、未経過保険料など保険料払込に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に係わるもの
保全関係	配当内容	配当内容や支払方法・手続き等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義変更・住所変更	契約者、受取人の名義変更・住所変更に関するもの
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの
	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの(mapサービス含む)
	その他	上記以外の保全に係わるもの
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続きに関するもの(年金、祝金、学資金等を含む)
	死亡等保険金支払手続	死亡(高度障害)保険金の支払手続きに関するもの
	死亡等保険金不支払決定	死亡(高度障害)保険金支払非該当の決定に関するもの
	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続きに関するもの
	入院等給付金不支払決定	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金・給付金支払に係わるもの
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	保険料控除	保険料控除証明に関するもの
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターサービス関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないことなどに基づくもの
	その他	経営全般等上記以外のもの

(※2) 上記苦情分類表の各用語の概要は、(社)生命保険協会 生命保険相談所 ボイスレポートに準拠。

お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例

2012年度 お支払いに該当しないと判断した件数

お支払い非該当判断事由	合 計	お支払いに該当しないと判断した件数	
		保険金	給付金
詐欺取消・詐欺無効	0件	0件	0件
不法取得目的無効	0件	0件	0件
告知義務違反解除	939件	267件	672件
重大事由解除	0件	0件	0件
免責事由該当	1,078件	418件	660件
支払事由非該当	26,829件	3,071件	23,758件
その他	0件	0件	0件
合計	28,846件	3,756件	25,090件

(注)1. 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い非該当件数」です。

(注)2. 「お支払い非該当件数」には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類(診断書等)から、約款上明らかに非該当となる件数は含んでいません。

【ご参考】2012年度お支払い件数

お支払い件数	合 計	お支払いに該当しないと判断した件数	
		保険金	給付金
お支払い件数	840,085件	72,530件	767,555件

(注)1. 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払い件数」です。

(注)2. 「お支払い件数」には、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものは含んでいません。

用語のご説明

詐欺取消・詐欺無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺としてご契約を無効とさせていただくことがあります(ご加入後2年を経過後でも無効となることがあります)。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
不法取得目的無効	保険料・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とさせていただくことがあります。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
告知義務違反解除	保険加入(ご契約の見直し、特約中途付加や復活等を含みます)に際して、故意または重大な過失によって、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にはご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。
重大事由解除	保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、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には、ご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。複数の入院関係特約に加入して入院に関する給付金が極めて大きな金額になっている場合など、他の保険契約との重複によって、被保険者にかかる給付金額等の合計額が著しく過大であり、保険制度の目的に反する状態がもたらされる場合にも、ご契約(主契約および他の特約を含みます)を解除することがあります。
免責事由該当	約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いしない事由を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び運転等による死亡の場合などがあります。
支払事由非該当	約款には、保険金・給付金ごとに、お支払いする事由を規定しており、ご請求いただいた際、この支払事由に該当しないと判断させていただく場合があります。主なものとしては、高度障害保険金について、高度障害状態の原因となった疾病や傷害がご契約の責任開始前に発生していた場合などがあります。

お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例 —— 保険金

事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反解除	死亡保険金	告知義務違反解除	「胃癌」による死亡にて死亡保険金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「胃癌」と診断され、通院・投薬されていたことの不告知が判明し、死亡原因となった「胃癌」との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い非該当と判断いたしました。
免責事由該当	災害死亡保険金	故意または重大な過失	災害死亡として災害死亡保険金のご請求をいただきました。死体検案書上の直接死因は「溺死」、死因の種類は「溺水」とされており、河川内にて死亡されているのを発見されましたが、警察によると事件性はなく、状況から事故とは考えられず自殺と判断していることから、被保険者の死亡原因は、免責事由である「故意または重大な過失」に該当するものとして災害死亡保険金はお支払い非該当と判断いたしました（普通死亡保険金はお支払いいたしました）。
支払事由非該当	高度障害保険金	支払事由非該当	「脳梗塞」にて高度障害保険金のご請求をいただきましたが、言語機能につきましては、リハビリにより発語はほぼ可能であり、情報の理解もろうじて可能で、今後も緩やかに改善するとのことから、約款で定める高度障害状態「言語の機能を全く永久に失ったもの」とはお認めできず、高度障害保険金はお支払い非該当と判断いたしました（お客さまには、将来症状が進行され所定の障害状態に該当した際は改めてご請求いただくようご案内しております）。

お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例 —— 給付金

事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反解除	入院および手術給付金	告知義務違反解除	「腰椎椎間板ヘルニア」による入院給付金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「腰椎椎間板症」と診断され通院されていたことの不告知が判明し、給付金請求となった「腰椎椎間板ヘルニア」との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、給付金はお支払い非該当と判断いたしました。
免責事由該当	入院給付金	故意または重大な過失	「急性薬物中毒、末梢循環不全、急性腎不全」による入院給付金のご請求をいただきましたが、自ら多量に薬を服用したことにより受傷されたことが認められました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当するものとして入院給付金はお支払い非該当と判断いたしました。
支払事由非該当	手術給付金	手術給付金非該当	「左小指皮膚剥脱創」により「全層植皮術」を受けられ、手術給付金のご請求をいただきました。ご加入の「手術保障特約」では、「植皮術」について25cm ² 未満は除くと規定しておりますが、今回ご請求いただいた「全層植皮術」は25cm ² 未満であったため、給付金はお支払い非該当と判断いたしました。

支払相談室へのお申し出状況

2012年度 支払相談室へのお申し出状況

保険金・給付金の種類		件数(※)
保険金	普通死亡保険金	7件
	災害死亡保険金	1件
	高度障害保険金	17件
給付金	入院給付金	152件
	手術給付金	203件
	障害給付金	13件
その他		87件
合 計		480件

(※)保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複してカウント

ご相談の過程において、査定担当部署におけるお支払いに関する判断根拠と異なる事実が存在する可能性が認められた場合は、医学的な追加情報のご提供などをご案内し、お支払いに該当する新たな事実が認められた場合は、お支払いさせていただきます。

なお、支払相談室にて再査定を依頼することが妥当と判断したものについては、査定担当部署にて再査定を行なっていますが、2012年度に関しては該当はありませんでした。

不服申立制度のご利用状況

2012年度 不服申立制度のご利用状況

保険金・給付金の種類	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	告知義務違反による契約解除との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金	既に120日限度支払済の入院と医学上重要な関係のある疾病による入院であるため入院給付金支払非該当、約款に定める入院に該当しないため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	4件
手術給付金	約款に定める手術に該当しないため手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
合 計		6件

ご要望がある場合は、査定担当部署等において改めて支払可否等の判定をしています。

2012年度は、6件のうち4件について再度の判定をしており、1件について当初の決定を変更させていただきました。

金融ADR制度への対応

2010年4月、金融商品取引法(保険業法含む)の一部を改正する法律(いわゆる「金融ADR法」)が施行され、金融トラブルにおける利用者保護と金融取引への消費者の信頼向上を理念とする金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)が創設されました。

この「金融ADR法」により、各金融機関は、金融庁が定める指定紛争解決機関との間で手続き実施基本契約の締結が法的に義務付けられており、指定紛争解決機関は、中立・公正な立場から、お客さまと金融機関とのトラブルの解決を図ります。

当社では、本制度をふまえ、保険業法により金融庁が定める指定紛争解決機関である(社)生命保険協会と手続き実施基本契約を締結し、お客さまからのお申し出(苦情等)に迅速かつ適切に対応する態勢を整備しています。

(社)生命保険協会ホームページ

URL = <http://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

ADRとは…

ADR(裁判外紛争解決手続き)とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

お問い合わせ窓口

コミュニケーションセンター(お電話によるご相談窓口)



0120-662-332

月曜～金曜(除く祝日・年末年始)9:00～18:00

土曜(除く祝日・年末年始)9:00～17:00