

4 お客様とのコミュニケーションおよび情報システムに関する状況

【1】ご相談・ご照会・お申し出の状況

本社「お客様相談室」および全国の各支社で、生命保険に関するご相談・ご照会等にお応えしています。また、「お客様サービスセンター」では、専門のコミュニケーターがお客様からのお電話をお受けしています。平成28年度の当センターでお客様からお受けしました電話の内容、件数は以下のとおりです。

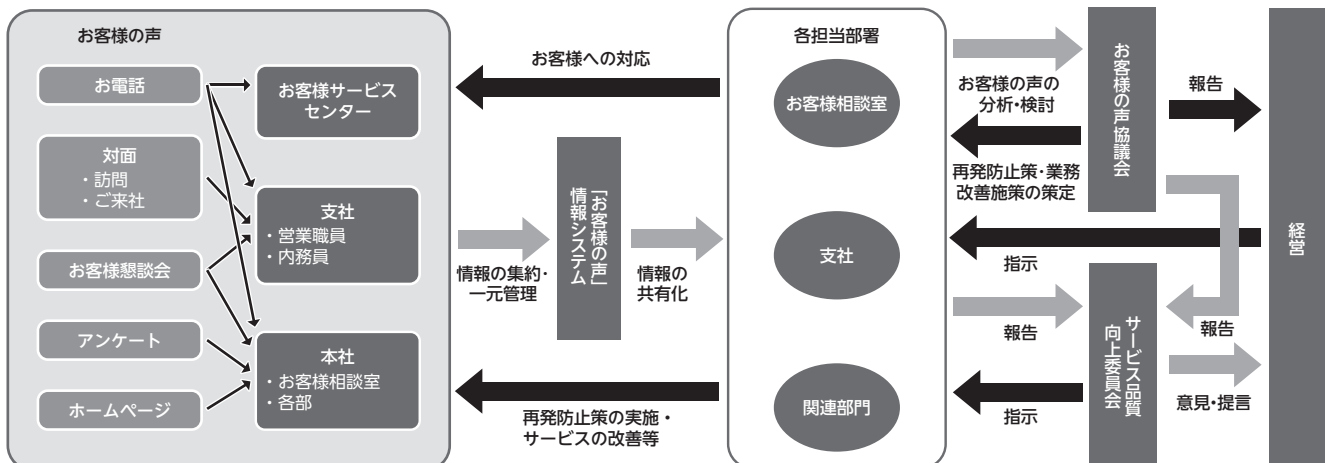
ご相談・ご照会の項目	主なご相談・ご照会の内容	件数(件)	構成比(%)
支払関係	貸付、解約、保険金、給付金、年金等手続方法	234,462	47.8
保全関係	保険料の払込状況、住所変更、契約内容変更	192,830	39.3
カード関係	ひまわりカード、らくちんサービス、T&Dクラブオフ入会に関するご照会	10,563	2.2
新契約関係	商品内容、資料請求	28,809	5.9
その他	課税関係、支社所在地など	23,518	4.8
合計		490,182	100.0

ご相談・ご照会の件数は前年度の460,117件に比べ30,065件増加（前年比106.5%）となりました。

【2】「お客様の声」を活かす仕組み

お客様からいただいた「ご意見・ご要望」や「お叱り」「お褒め」などの貴重な「お客様の声」は、速やかに支社やお客様サービスセンターなどの受付部署で「お客様の声」情報システムに登録しています。登録された全社の「お客様の声」は、コミュニケーションセンター部で集約し、関連する各部署とともにその内容を共有化して発生原因の分析などを行い、業務およびサービスの改善に結び付けています。

【「お客様の声」を活かす仕組み】



また、部門横断的な組織である「お客様の声協議会」においても、「お客様の声」をふまえて改善策の検討や対応を行い、その取組み内容や対応結果を経営へ報告するなど、「お客様の声」を経営に活かすために必要な対策を講じています。

【お客様からお寄せいただいた「お客様の声」内訳】

(単位：件数=件 割合=%)

内訳	平成27年度		平成28年度	
	件数	割合	件数	割合
お叱り	6,149	30.5	6,318	35.7
ご意見・ご要望・ご相談	1,267	6.3	2,223	12.6
感謝・お褒め	12,760	63.2	9,139	51.7
合計	20,176	100.0	17,680	100.0

各種アンケートの実施

・総合通知アンケート

すべてのご契約者へお届けする「ひまわり通信（総合通知）」に、アンケートはがきを同封しました。アンケートでは、ご加入の保障内容、従業員の対応・マナー、ご相談・お手続きのしやすさに対して満足いただいているかをお伺いし、9,456名からご回答いただきました。

平成28年度のアンケート集計結果によれば、総合的に「満足」「ほぼ満足」とご回答いただいているご契約者は92.4%となっています。引き続きお客様にご満足いただけるよう取り組んでまいります。

・保険証券お届け時アンケート

保険証券お届け時に、アンケートはがきを同封しています。ご加入の際のポイントやご意見をお伺いし、9,517名の方からご回答いただきました。

[3] 「サービス品質向上委員会」の活動

お客様にご満足いただけるサービスを提供するため、社外委員と当社の役職員で構成する「サービス品質向上委員会」を設置いたしました。四半期に一度、「お客様の声」を活かした業務改善への取組み状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、意見交換を行っています。

特に社外委員からは、第三者の視点からご意見をいただき、よりお客様視点に立ったサービス提供に反映させる仕組みとしています。

[4] ISO10002への取組み

当社は「お客様の声（苦情等）」をもとに「お客様の視点に立った業務改善」を継続していく取組みにより、平成20年3月に会社全体の組織を対象とした「ISO10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）」導入の宣言をしました。

導入後、当社は「ISO10002」の考え方と取組みの全社への浸透・定着、また効果的・効率的な維持・改善に取り組んでまいりました。

平成29年3月、現在の取組みについて第三者に検証・評価を依頼し、当社の「苦情対応マネジメントシステム」が順調に機能しているとの評価を受けた「第三者意見書」を取得し、平成29年4月、国際規格「ISO10002」への適合性を維持していることを宣言いたしました。

[5] 「消費者志向自主宣言」を実施

消費者を志向した取組み等が持続的な会社業績の繁栄につながるとして、消費者庁をはじめとした各消費者団体が「消費者志向自主宣言」を提唱し、当社も平成29年1月に宣言いたしました。

主な宣言内容を以下のとおりご紹介いたします。

- ①太陽の元気プロジェクト（P.9参照）
- ②ISO10002の自己適合宣言（P.62【4】参照）
- ③ベストシニアサービスの推進（P.11参照）
- ④サービス品質向上委員会の開催（P.62【3】参照）
- ⑤お客様懇談会の開催（P.63【8】参照）

上記取組みにより、これまで以上にお客様とのコミュニケーションを大切にして、ニーズにあった最適で質の高い商品・サービスの提供に努めてまいります。

[6] 「苦情処理態勢基本方針」

当社に対する「苦情」（お客様の不満の表明）に対して根本的な解決を図り、お客様から信頼されご満足いただける会社を目指すことを目的として「苦情処理態勢基本方針」および「太陽生命の苦情対応方針」を制定しています。お客様からの「苦情」への対応は、当社のすべての部門において最優先すべき課題であると位置づけ、迅速かつ適切・誠実に対応することなどを明示しています。

太陽生命の苦情対応方針

私たちは、お客様から信頼されご満足いただける会社でありつづけるよう、苦情対応方針を以下のとおり定めます。

1. お客様からの苦情への対応は、当社のすべての部門において、最優先すべき課題であると位置づけ、迅速かつ適切・誠実に対応します。
2. お客様からの苦情に対しては、お客様の視点に立ち、お客様の権利を尊重した対応を行います。
3. お客様からの苦情は、当社全体に向けられたものと理解し、組織をあげて最後まで誠意ある対応を行います。
4. お客様からの苦情に対しては、公正、公平に対応します。
5. 苦情の対応にあたっては、関連する法令等の社会ルールや社内規則を遵守します。
6. すべての役職員が、苦情を含めたお客様の声に耳を傾け、積極的にお客様の声を収集します。
7. 苦情を含めたお客様の声を経営に反映させ、業務およびサービスの継続的な改善を図ります。
8. お客様の声に関する情報は、ホームページや広報誌等を通じて、積極的に公開します。
9. お客様の個人情報は、厳格に管理し保護します。
10. 太陽生命の苦情対応方針を、当社のすべての役職員に周知徹底するとともに、ホームページ等に掲載し、お客様へ公開します。

[7] 「お客様の声」からの改善事例

お客様からいただいたご意見・ご要望のなかにはすぐに対応可能なもの、中長期的に対応を検討していかなければならないものなどがあります。このようななかで平成28年度「お客様の声」を反映したさまざまな取組みを実施いたしました。

また当社では「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ということは「すべてのご家庭に最

もやさしい生命保険会社」であるという考えのもと、平成26年4月より「ベストシニアサービス（BSS）」の取組みを開始いたしました。70歳以上のシニアお客様の利便性向上に向け、サービス等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直しています。そのなかで平成28年度より取扱いを開始した、お支払い手続き訪問サービスについてご紹介いたします。

①「かけつけ隊サービス」の開始

専門知識を有する内務員がお客様を直接訪問して、保険金や給付金等のお支払い手続きをお手伝いさせていただくものです。「診断書の取得代行」や「請求書類作成の代筆」などサービスの充実を図るとともに、専用のモバイル端末や社用車を全支社に配備し、迅速かつ確実なサポートを実施しています。

※当サービスには、訪問可能な地域、日時など所定の条件がございます。

②「給付金ご請求手続きのペーパーレス化」の実施

専用のモバイル端末にて、給付金のご請求手続きを行う取扱いを開始いたしました。

当ご請求手続きは、上記「かけつけ隊サービス」において取り扱います。お客様は、ご自身で必要事項の記入や入力を行うことなく、内務員が入力した内容を確認し、専用モバイル端末上に自署するだけで手続きが完了します。

[8] お客様懇談会

平成28年度お客様懇談会は、当社の経営方針、平成27年度業績、太陽の元気プロジェクト、かけつけ隊サービスや「ひまわり認知症治療保険」「働けなくなったときの保険」等の新商品をご説明することでお客様に当社や生命保険に対する理解を一層深めていただき、また、ご意見・ご要望等をお伺いすることを目的に平成28年8月～9月に開催しました。

全国143支社4営業所132会場で開催し、1,210名のご参加をいただきました。

お客様からは、「経営内容、業績が安定していて安心した。」「太陽生命は新しいことにチャレンジしていてよい。」等経営に関するお声や新商品、かけつけ隊サービス、認知症予防アプリ等新サービスへの高い評価に加え、今後の業務改善や商品開発につながる貴重なお声をいただきました。

[9] 情報のご提供の概略

①太陽生命全般に関する情報提供

当社のホームページでは、商品・サービスのご案内、主要業績をはじめ詳細な財務情報、ニュースリリースやお知らせなど、さまざまな情報を提供しています。

⇒太陽生命ホームページ：<http://www.taiyo-seimei.co.jp/>

②経営内容に関する情報提供

当社の経営内容に関する情報をわかりやすく提供しています。

名称	内容	対象者
太陽生命の現状	保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料 本社、各支社の窓口において縦覧	契約者、取引先等
太陽生命のご案内	当社の経営方針や、主な取組み等を掲載した会社案内資料	契約者、取引先等
サービスガイドブック	当社の経営内容やお客様のお手続き方法を簡潔にまとめた冊子 総合通知に同封	個人保険・個人年金保険契約者、年金受取人、据置金受取人
団体年金保険に関するご報告	団体年金保険に関する情報を掲載した冊子	団体年金保険の契約者等

なお、一般社団法人生命保険協会では、生命保険会社のディスクロージャー資料を少しでも多くの皆様に理解していただけるよう「生命保険会社のディスクロージャー解説資料『虎の巻』」を作成しています。この『虎の巻』は、当社の本社および各支社の窓口でもご覧になれます。

③ご契約後の個別情報

a. 文書による情報の提供

ご契約者ごとに、現在加入されているご契約の現況や決算業績等の概略を提供しています。

名称	内容・提供方法	対象者
総合通知	加入されているご契約の現況と当社からの各種ご案内についてお知らせする通知 年1回10月下旬～11月に郵送	個人保険・個人年金保険契約者、年金受取人、据置金受取人
変額保険ご契約内容のお知らせ	加入されている変額保険の契約現況をお知らせする通知 年1回契約応当月の翌月に郵送	個人変額保険契約者
変額保険決算のお知らせ	変額保険（特別勘定）の決算概要をお知らせする資料 年1回7～8月に郵送	個人変額保険契約者

その他、ご契約者に提供している文書による主な情報は次のとおりです。

	文書名
ご契約者 貸付	<ul style="list-style-type: none"> ・ご契約者貸付金お支払い計算書 ・契約者貸付返済のご案内 ・ご契約者貸付金残高と利息繰入のお知らせ ・ひまわりカード・らくちんサービスによるお取引内容のお知らせ
保険金・ 給付金など	<ul style="list-style-type: none"> ・満期のご案内 ・据置金満了のご案内 ・保険金据置利息繰入れのお知らせ ・祝金・学資金据置のご案内 ・生存給付金自動据置のご案内 ・据置祝金・学資金残高のお知らせ ・定期保険更新のお知らせ ・年金据置払いのご案内 ・年金お受取り開始のご案内 ・年金支払証書発行のお知らせ ・年金お支払計算書 ・年金お支払い手続き省略のお知らせ ・通院給付金のご案内 ・長期入院給付金のご案内 ・入院保障のご案内（入院中請求勧奨）
保険料の 払込み など	<ul style="list-style-type: none"> ・保険料お払込のご案内 ・保険料振替貸付についてのご案内 ・保険料振替貸付金ご返済のご案内 ・失効予告通知 ・失効通知 ・復活勧奨案内 ・時効案内 ・口座振替お取扱い開始のご案内 ・口座振替保険料再請求のご案内 ・口座振替不能契約保険料お払込のご案内 ・保険料振替用紙ご送付について（振替用紙扱契約） ・特約保険料お払込のご案内 ・保険料前納期間経過のお知らせ ・保険料払込終了案内
配当金	<ul style="list-style-type: none"> ・ご契約者配当金のお知らせ（口座振替扱契約）

b. お問い合わせによる情報の提供

ご契約者ご自身および登録ご家族からのお問い合わせに対して、全国の支社および本社においてお答えできる主な内容は次のとおりです。

	項目名	項目名
契約 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者住所 ・契約者氏名 ・被保険者氏名 ・保険金受取人氏名 ・保険証券番号 ・契約年月日 ・契約時年齢 ・保険種類 ・特約内容 ・保険金額 ・保険期間 ・保険料 ・保険料払込期間 ・保険料次回払込期月 ・保険料払込方法 ・契約者配当金支払方法 ・契約者配当金額 ・契約者貸付利率 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご用立金額 ・ご用立金の返済金額 ・お立替金の返済金額 ・解約払戻金額 ・保険金据置金額 ・祝金額 ・生存給付金額 ・前納保険料 ・料率変更による新保険料 ・死亡保険金額 ・入院給付金額
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご用立金の現在高 ・お立替金の現在高 ・生命保険料控除申告額 ・積立配当金の現在高

④ 保険商品に関する情報提供

お客様のニーズにあった保険商品をお選びいただくため、また保険商品の内容等を正しくご理解いただくために、次の資料を提供しています。

名称	内容・提供方法
太陽生命の保険種類のご案内	当社が販売している個人向け商品について、簡単な仕組みや特徴などを説明した冊子
各種保険パンフレット	商品の仕組み、特徴、特約などについてわかりやすく説明した資料 営業職員・代理店や支社・本社窓口で提供
ご契約のしおり・約款	ご契約のご加入から消滅までのとりきめを定めた「約款」、ご契約についての大切なことがらや諸手続き等についてわかりやすく説明した「ご契約のしおり」を合本した冊子（一部CD-ROM版も作成） 保険契約申込時にご契約者に配付
契約概要（設計書）	お客様におすすめする保険商品（プラン）の内容（重要事項）を理解していただくための資料 営業職員が持参もしくは郵送
契約見直し比較表	保障内容の見直しの一つの方法として契約見直し制度をご利用される場合に、見直し前後のご契約内容を比較するための資料 契約概要（設計書）と同時にご契約者に交付
ご意向把握・確認シート	お客様の準備したい保障（お客様の意向）が、お客様におすすめする保険商品にどのように対応しているかを確認いただくための資料 契約概要（設計書）と同時にご契約者に交付
ご契約に際しての重要事項のお知らせ（注意喚起情報） ご契約者用	保険契約上の重要事項（注意喚起情報）を説明し、ご契約者に了知・確認していただく書類 保険契約申込時にご契約者に交付
ご契約に際しての重要事項のお知らせ（被保険者用）	ご契約者と被保険者が異なる場合に、契約のお申込内容について被保険者にご確認いただくための書類 保険契約申込時に被保険者に交付
変額保険（特別勘定）の現況	個人変額保険の契約高・契約月別の運用状況等を掲載した資料 支社・本社窓口で閲覧

⑤ 「重要事項」に関する情報提供

ご契約に際して、特に知っておいていただきたいことがらを「重要事項」と呼んでいます。重要事項にはご注意いただきたい事項やデメリット情報（不利益情報）も含まれ、それらに関する情報提供については、「ご契約に際しての重要事項のお知らせ（注意喚起情報）」・「パンフレット」・「契約概要（設計書）」および「ご契約のしおり・約款」により営業職員による説明を徹底させています。

○ 「告知義務等」

ご契約のお申込みや復活の際に、被保険者（またはご契約者）の健康状態などについて告知をしていただいています。ご契約者および被保険者が故意または重大な過失によって事実を告知されなかったり、あるいは事実と異なる告知をされた場合には、責任開始期の属する日（契約日・復活日等）から2年以内であれば、会社は「告知義務違反」としてご契約または特約を解除することがあります。

○「責任開始期」

- ・ご契約をお引き受けすることを当社が決定（承諾）した場合は、第1回保険料に相当する金額を受け取ったとき（告知前に受け取った場合は告知のとき）から保険の責任を開始いたします。
- ・当社の担当者（生命保険募集人）は、お客様と当社の保険契約締結の媒介を行う者で、保険契約締結の代理権はありません。したがって、保険契約は、お客様からのご契約のお申込みに対して当社が承諾したときに有効に成立いたします。

○「クーリング・オフ制度」

ご契約内容をもう一度検討できる時間的余裕をお申込者に提供し、ご契約のお申込みが十分に納得のうえで行われるようにするための制度です。①重要事項のお知らせ（注意喚起情報）の交付日、②保険契約の申込日、③第1回保険料充当金の払込日のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内であれば、書面によりご契約のお申込みの撤回等を行うことができます。お申込みの撤回等は、書面の発信時（郵便の消印日付）に効力を生じますので、取扱い支社または本社あてに発信してください。この場合、お申込み時に受領した金額をお返しいたします。ただし、法人をご契約者としてお申込みされた場合などはこの制度は適用されません。

○「保険金等が支払われない場合」

たとえば、被保険者が以下のような事由により死亡された場合には死亡保険金のお支払いはできません。

- ・責任開始期の属する日から2年以内の自殺
- ・ご契約者の故意
- ・死亡保険金受取人の故意など

このほか、高度障害保険金や入院給付金等についても同様にお支払いできない場合があります。

○「重大事由により契約が解除される場合」

次の場合など、当社は契約を解除することがあります。

- ・契約者、被保険者または受取人が給付金等を詐取する目的で事故を発生させた場合
- ・給付金等の請求に関し、給付金等の受取に詐欺行為があった場合
- ・契約者、被保険者または受取人が反社会的勢力に該当する場合 など

○「保険金・給付金等のお支払いに関する手続き等の留意事項」

- ・お支払事由が発生した場合のご請求手続き、保険金・給付金等をお支払いする場合またはお支払いできない場合については、「ご契約のしおり・約款」、「給付金・保険金のご請求について

お手続きガイドブック」、当社のホームページにてご確認ください。

- ・お客様からのご請求に応じて、保険金・給付金等のお支払いを行う必要がありますので、保険金・給付金等のお支払事由が発生した場合だけでなく、お支払事由に該当する可能性があると思われる場合や、ご不明な点が生じた場合についても、すみやかに当社の担当者か最寄りの支社または当社お客様サービスセンターにご連絡ください。
- ・ご契約者のご住所などを変更された場合には、当社からのお手続きに関するお知らせ等、重要なご案内ができないおそれがありますので、必ずご連絡ください。
- ・保険金・給付金等のお支払事由が発生した場合、ご加入のご契約内容により、保険（主契約）・特約ごとに保険金・給付金等のお支払いを行う場合がありますので、ご加入のご契約内容を十分ご確認ください。
- ・指定代理請求特約を付加することにより、被保険者が受取人となる保険金・給付金等や被保険者とご契約者が同一人である場合の保険料の払込免除について、被保険者のご請求できない特別の事情がある場合、ご契約者が被保険者の同意を得てあらかじめ指定した指定代理請求人がご請求することができます。

○「ご契約者と被保険者が異なる場合」

お申込内容について、被保険者にも正しくご理解いただけるよう、「ご契約に際しての重要事項のお知らせ（被保険者用）」を作成し、保険契約申込時に被保険者に交付しています。その主な記載内容は次のとおりです。

〈お申込内容〉

ご契約内容（ご契約者、死亡保険金受取人、指定代理請求人、保険種類、死亡保険金額、入院給付金日額等）

〈ご確認ください事項〉

- ・告知義務等
- ・責任開始期
- ・保険金・給付金等が支払われない場合
- ・保険金・給付金等の支払いに関する手続き等の留意事項
- ・指定代理請求制度
- ・被保険者による解除請求
- ・個人情報の取扱い

○「保険料払込猶予期間・失効・復活等」

- ・保険料払込猶予期間・失効
保険料のお払込みには猶予期間がありますが、払込猶予期間中に保険料のお払込みがなかったときには、ご契約は効力を失います。

- ・保険料（自動）振替貸付
保険料払込猶予期間内に保険料のお払込みがない場合、保険契約を有効に継続させるため、会社は解約払戻金の範囲内で保険料をお立て替えいたします。ご契約により、自動的にお立て替えする場合とあらかじめお申し出が必要な場合があります。なお、振替貸付金には所定の利息をいただきます。
- ・復活
万一ご契約の効力がなくなった場合でも失効してから所定の期間内であれば、当社の定める方法でお手続きのうえ、ご契約の復活を申し込むことができます。（健康状態等によっては復活できないことがあります。）
- ・保険料を前納された場合
保険料を前納してご契約された場合には「契約概要（設計書）」等によりご契約時の保険料の前納回数・期間等についてご確認ください。

○「解約と解約払戻金」

生命保険では、払い込まれる保険料が預貯金のようにそのまま積み立てられているのではなく、その一部は毎年の死亡保険金等の支払いなどにあてられます。したがって、特にご契約後短期間で解約されたときの解約払戻金は、多くの場合まったくないかあってもごくわずかです。生命保険は、ご家族の生活保障などのお役に立つ大切な財産ですから、未永くご継続ください。

○「元本欠損について

（受取額と払込保険料累計額との関係）」

将来受け取られる満期保険金額等の受取合計額は、多くの場合で払込保険料累計額を下回ります。

○「契約見直し制度に関する確認事項」

現在ご加入の当社のご契約を解約することなく新しい保障内容に変更できる制度です。契約見直し制度により、保険料計算に用いる予定利率が現在ご継続のご契約と比較して低くなる場合があります。予定利率が低くなった場合、保険種類によっては、保険料が高くなる場合がありますのでご注意ください。

○「新たな契約へ乗り換える場合の留意事項」

現在ご契約の保険契約を解約、減額し、新たな保険契約へお申込みされる場合、ご契約者にとって不利益となる場合があります。多くの場合、解約払戻金はお払込保険料の合計額より少ない金額となり、ご契約後短期間でご解約の場合はまったくないか、あってもごくわずかです。新たにお申し込みになるご契約は、被保険者の健康状態によりお引き受けできない場合があります。

○「信用リスクと生命保険契約者保護機構」

・信用リスク

生命保険会社の業務または財産の状況が変化した場合、保険業法の定めに基づく所定の手続きを経て、お約束した保険金額、年金額、給付金等が削減されることがあります。

・生命保険契約者保護機構

当社は生命保険契約者保護機構に加入しています。生命保険契約者保護機構の会員である生命保険会社が契約破綻に陥った場合、生命保険契約者保護機構により、保険契約者保護の措置が図られることがありますが、この場合にも、ご契約時の保険金額、年金額、給付金額等が削減されることがあります。

【10】 保険金・給付金のお支払いについて

① 保険金・給付金のお支払い状況（平成28年度）

平成28年度に保険金・給付金をお支払いした件数は以下のとおりです。

		(単位：件)
		件 数
保 険 金	死亡保険金	15,594
	災害保険金	389
	高度障がい保険金	624
	その他	3,038
	合 計	19,645
給 付 金	死亡給付金	5,216
	入院給付金	212,117
	手術給付金	108,818
	障がい給付金	233
	その他	1,661
	合 計	328,045
合 計		347,690

② 保険金・給付金などをお支払いできない場合

保険金・給付金などのお支払いは約款の規定に基づいてお取扱いしますが、以下のように保険金・給付金などをお支払いできない場合があります。（保険種類や加入時期によって一部お取扱いが異なります。）

○ 保険金・給付金などのお支払事由に該当しない場合

- 「入院給付金・入院一時金」のお支払事由に該当しない入院の例
 - ・「治療処置を伴わない人間ドック検査・美容上の処置・正常分娩」などの治療を目的としない入院をしたとき
 - ・約款別表に定める「病院または診療所」以外の医療機関において入院をしたとき

●「手術給付金」のお支払事由に該当しない手術の例

- ・診療報酬点数表の手術料の算定対象となっていないレーザー屈折矯正手術（レーシック）
- ・診療報酬点数表の検査料の算定対象となる臓器穿刺および組織採取
- ・診療報酬点数表の処置料の算定対象となる持続的胸腔ドレナージおよび留置カテーテルの設置
- ・美容整形手術、疾病を直接の原因としない不妊手術、治療処置を伴わない診断・検査のための手術

●「災害死亡保険金・災害入院給付金」のお支払事由に該当しない例

- ・疾病を原因とする事故など約款別表の「不慮の事故」に該当しないとき

○お支払事由に該当しても保険金・給付金などをお支払いできない場合

- ・約款に規定された免責事由（保険金・給付金などを支払わない場合等）に該当したとき
- ・約款に規定された支払限度まで、すでに入院給付金をお支払いしているとき

○責任開始期前に生じた不慮の事故・疾病などを原因とする場合

責任開始期前に原因が生じたことにより、保険金・給付金などを支払わない場合の例は、次のとおりです。

- ・当社の責任開始期（契約日・復活日など）前に生じた傷害・疾病を原因として、所定の高度障がい状態または所定の要介護状態になられたとき
- ・当社の責任開始期（契約日・復活日など）前に発病した疾病または生じた不慮の事故その他の外因による治療を目的として入院または手術を受けたとき
ただし、責任開始期（契約日・復活日など）前にすでに原因が生じていた場合でも、ご契約の復活などの際に、次のいずれかに該当したときは、責任開始期（契約日・復活日など）以後に生じた原因によるものとみなして取扱います。（特定疾病保険、保険料払込免除特約については、一部お取扱いが異なります。）
- ・ご契約者または被保険者がその傷害または疾病（その傷害または疾病による症状を含みます。）について告知し、その内容を承知のうえ当社が保険契約を引き受けたとき（ただし、その疾病などを不担保とする特別条件を付加した場合を除きます。）
- ・原因となったその傷害または疾病について、次のすべてに該当するとき
 - ・責任開始期（契約日・復活日など）前に、被保険者が医師の診療を受けたことがない場合
 - ・責任開始期（契約日・復活日など）前の健康診断などの検査において、被保険者について

異常の指摘（要経過観察または要再検査を含みます。）がない場合

- ・責任開始期（契約日・復活日など）前にその傷害または疾病による症状について被保険者の自覚およびご契約者の認識がない場合

○告知義務違反による解除の場合

告知義務違反による解除により、保険金・給付金などを支払わない場合の例は、次のとおりです。

- ・ご契約者または被保険者の故意または重大な過失によって、事実を告知されなかったとき
- ・ご契約者または被保険者の故意または重大な過失によって、告知していただいた内容が事実と相違するとき

ただし、告知義務違反の対象になった原因と保険金・給付金などの請求原因になった事実との間に因果関係がない場合には、保険金・給付金などをお支払いします。

○重大事由による解除の場合

重大事由による解除により、保険金・給付金などを支払わない場合は、次のとおりです。

- ・ご契約者または受取人等が保険金・給付金などを詐取する目的もしくは第三者に詐取させる目的で事故（未遂を含みます。）を起こしたとき
- ・受取人に保険金・給付金などの請求に関して詐欺行為（未遂を含みます。）があったとき
- ・ご契約者、被保険者または受取人が、反社会的勢力（*1）に該当すると認められるとき、またはこれらの反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係（*2）を有していると認められるとき
- ・他の保険契約との重複により給付金額などの合計額が著しく過大であって、保険制度の目的に反する状況がもたらされるおそれがあるとき
- ・ご契約に付加されている特約が重大事由により解除されたり、または、ご契約者・被保険者・給付金などの受取人が他の保険会社等と締結している保険契約が重大事由により解除されるなど上記と同等の重大な事由があったとき

上記の事由が生じた以後に、保険金・給付金などのお支払事由が生じたときは、当社は保険金・給付金などのお支払いを行いません。

(*1) 暴力団、暴力団員（脱退後5年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構成員または暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

(*2) 反社会的勢力に対する資金等の提供もしくは便宜の供与、反社会的勢力の不当な利用を行うこと等をいいます。また、保険契約者もしくは保険金・給付金などの受取人が法人の場合は、反社会的勢力による企業経営の支配もしくは実質的な関与があることもいいます。

- 詐欺による取消・不法取得目的による無効の場合
詐欺による取消・不法取得目的による無効により、保険金・給付金などを支払わない場合の例は、次のとおりです。
- ・ご契約の締結または復活に際して、ご契約者・被保険者・給付金などの受取人に詐欺行為があったものと認められるとき（詐欺による取消）
 - ・保険金・給付金などを不法に取得する目的または他人に不法に取得させる目的をもってご契約を締結（復活）されたものと認められるとき（不法取得目的による無効）
- 詐欺による取消・不法取得目的による無効の場合、すでにお払い込みいただいた保険料はお返ししません。
- ご契約が失効している場合
保険料のお払込みがなく、ご契約が失効しているときは、その後、保険金・給付金などのお支払事由が生じても保険金・給付金などをお支払いできません。

- ③保険金・給付金などお支払いへの不服申立制度
お支払い内容についてのお問い合わせやお申し出は、お客様サービスセンターで受付しています。しかし、お客様サービスセンターでの説明では納得いただけない場合、次の申し出先を利用いただけます。
- 社外弁護士相談制度
当社が「社外弁護士」をご紹介します。面談か電話で相談することができ、相談費用は無料です。（※）
- 生命保険協会「生命保険相談所」
当社の指定紛争解決機関（指定ADR機関）である一般社団法人生命保険協会でお申し出を受け付けます。中立・公正な立場から紛争解決支援を行い、裁判よりも迅速に解決できます。利用費用は無料です。（※）
- （※）交通費・電話料金などはおお客様負担となります。

<保険金・給付金のお支払いに該当しないと判断した件数>

保険金・給付金のお支払いに該当しないと判断した件数について、平成28年度の状況は下表のとおりです。今後も社内・社外のチェック機能を活用し、適切なお支払いを確保してまいります。

（単位：件）

区分	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	障がい給付金	その他		合計
詐欺取消・詐欺無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	5	0	0	8	13	0	349	155	0	0	504	517
重大事由解除	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
免責事由該当	40	6	0	1	47	20	29	12	0	0	61	108
支払事由非該当	1	8	118	182	309	13	1,197	9,151	12	54	10,427	10,736
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	9
お支払い非該当件数合計	46	14	118	193	371	33	1,575	9,318	12	63	11,001	11,372

※上記件数は、各保険金・給付金の種類ごとに集計していますので、1契約（1証券番号）で複数カウントとなる場合があります。

※上記件数については、一般社団法人生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払い非該当件数を計上しており、当社における従来の計上基準による件数とは一部異なります。

※満期保険金や生存給付金など、特段の支払査定を要しないものは含んでおりません。

【お支払いに該当しない判断事由】

- 詐欺取消・詐欺無効 保険契約の加入（復活・復旧含む）時に契約者または被保険者に詐欺の行為があったことで、取消または無効となった件数。
- 不法取得目的無効 契約者が保険金などを不正に取得する目的をもって保険契約に加入等されたことで、無効となった件数。
- 告知義務違反解除 保険の加入等に際して、故意または重大な過失により、会社が告知を求めた事項について事実を告げなかったことで、解除となった件数。
- 重大事由解除 保険金を詐取する目的で事故を起こした場合や保険金の請求に関して詐欺行為があったことで解除となった件数。
- 免責事由該当 約款ごとに規定した免責事由（自殺・故意または重大な過失による被保険者の死亡等）に該当したことで、保険金などをお支払いしなかった件数。
- 支払事由非該当 約款ごとに規定した支払事由などに該当しなかったこと（手術非該当・契約以前に発病していた疾病を原因とした入院等）で保険金などをお支払いしなかった件数。

【11】情報システムに関する状況

①最新のIT技術を活用したお客様サービスの向上

当社では、これまで、ご契約加入手続きや満期保険金・年金のお支払い手続きのペーパーレス・キャッシュレス化や、契約者貸付金・積立配当金等を電話やインターネットでの簡単な操作でスピーディーにご指定口座へ送金する「らくちんサービス」など、最新のIT技術を活用して、お客様サービスの充実を図ってきました。

平成28年3月には、ご契約加入時の告知のペーパーレス化、引受査定を自動化を実現したことで、ご契約加入に関する査定結果が即時に確定し、保障の引受けの一層のスピードアップを図りました。

さらに、平成28年12月には、給付金ご請求手続きのペーパーレス化を実現したことで、「かけつけ隊サービス」において専用モバイル端末にて給付金のご請求手続きが完了し、入力データを即時に本社に送信することにより、給付金をお支払いするまでの日数を大幅に短縮しました。

また、平成28年10月より、認知症の予防をサポートするスマートフォンアプリ「認知症予防アプリ」のお客様への提供を開始しました。

当社では、引き続き、多様化するお客様ニーズにお応えするために、最新のIT技術を活用したお客様サービスの一層の向上に努めてまいります。

②情報セキュリティ管理態勢の強化

近年世界的規模で発生している「サイバー攻撃」は、ますます巧妙化、複雑化し、情報セキュリティ上の大きな脅威となっていますが、当社ではお客様からお預かりした大切な情報を安全に保護するため、継続して情報セキュリティ管理態勢の強化に努めています。

外部ネットワークとの接続については、ファイアウォールの設置に加えて、不正侵入防御システムにより、不正な通信等の異常を検知した場合は、即座に不正な通信を遮断する仕組みを導入し、サイバー攻撃等への対策を講じています。また、通信ログを取得、分析することにより、不正な通信の予兆を監視する体制としています。

こうした対策の実効性を客観的に評価するため、外部の専門業者によるセキュリティ診断を定期的の実施しています。

また、ウィルス対策ソフトを導入し、常に最新のウィルスパターンでチェックすることで、感染状況やその内容を一元的に管理するなど強固な防御策を講じています。平成28年3月には、すべてのパソコンを、データを保存しないシンクライアントとすることで、さらなるセキュリティの向上を図っています。

さらに、技術的な対策に加えて、CSIRT（サイバー攻撃に対して専門的に対応する組織）を組成するとともに、職員に対する教育・啓蒙や不審メール訓練、サイバー攻撃を想定した対応演習等を実施し、実効性の向上を図っています。

今後も、情報セキュリティ管理態勢の一層の強化に取り組んでまいります。

③情報システムの開発方針および開発実績

a. 情報システムの開発方針

平成28年度は、中期経営計画に基づき策定した以下のシステム戦略方針により情報システムの開発を行いました。

- システム開発管理態勢をより一層強化し、システム開発の品質・生産性を高めながら、新商品、営業支援、お客様サービス（特に訪問サービス）向上、業務効率の向上に資するシステム開発を推進する。
- 当社の保険ビジネスを支える重要なシステム基盤の安定的なシステムサービスを確保すべく、最適なコストで効果的にシステム基盤を更改・整備する。
- 投資効果の明確なシステム開発案件の選定やシステムコストの精査等、IT投資管理態勢をより一層強化し、効率的なIT投資とシステムコストの最適化を実現する。

b. 情報システムの開発実績

平成28年度の主要な情報システムの開発実績は以下のとおりです。

- 新商品の発売、商品改定に向けたシステム開発
金融機関募集代理店での「ひまわり認知症治療保険」の販売開始、「保険組曲Best」の新たなラインアップである「特定疾病・疾病障害保険」の発売 等
- お客様サービスの向上に向けたシステム開発
給付金ご請求手続きのペーパーレス化、「認知症予防アプリ」の提供に向けたシステム開発 等
- 当社の保険ビジネスを支えるシステム基盤の整備
支社等のパソコンのシンクライアント化、支社に設置しているサーバの更改 等