

4 お客様とのコミュニケーション及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」及び全国の各支社で、生命保険に関するご相談・ご照会等にお答えしております。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おります。平成26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。

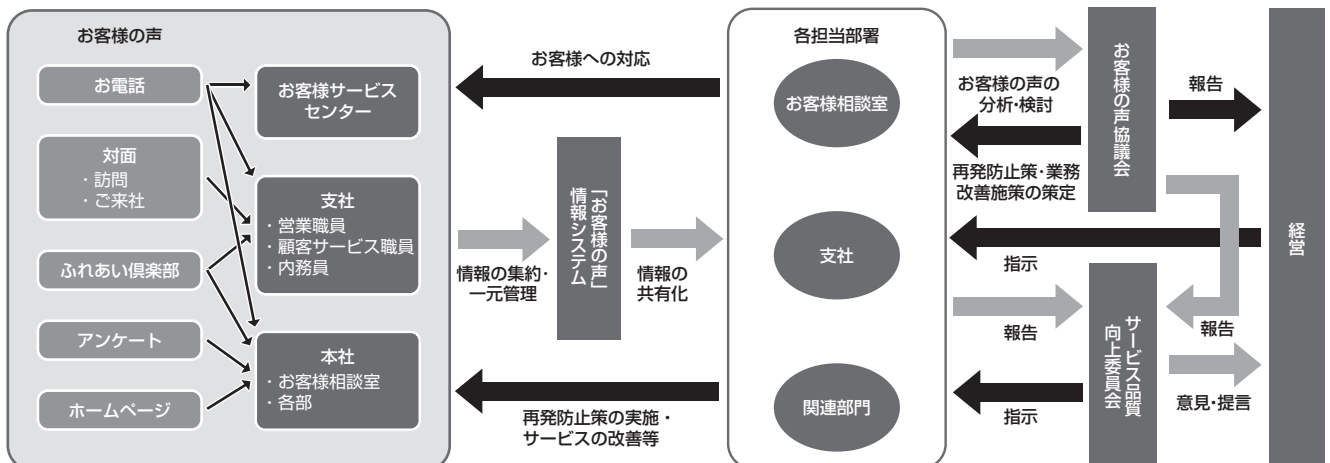
ご相談・ご照会の項目	主なご相談・ご照会の内容	件数(件)	構成比(%)
支払関係	貸付、解約、保険金、給付金、年金等手続方法	223,709	48.7
保全関係	保険料の払込状況、住所変更、契約内容変更	178,362	38.8
カード関係	ひまわりカード、らくちんサービス、T&Dクラブオフ入会に関するご照会	15,111	3.3
新契約関係	商品内容、資料請求	24,046	5.2
その他	課税関係、支社所在地など	18,305	4.0
合計		459,533	100.0

ご相談・ご照会の件数は前年度の453,494件に比べ6,039件増加(前年比101.3%)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おります。登録された全社の「お客様の声」は、お客様サービス推進部で集約し、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、業務及びサービスの改善に結び付けております。

【「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、その取り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おります。

【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25年度		平成26年度	
	件数	割合	件数	割合
お叱り	8,879	28.1	7,666	25.6
ご意見・ご要望・ご相談	2,788	8.8	1,660	5.5
感謝・お褒め	19,983	63.1	20,622	68.9
合計	31,650	100.0	29,948	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、8,884名からご回答いただきました。

平成26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91.9%で、年々増加してきております。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おります。ご加入の際のポイントやご意見をお伺いし、20,705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り組み状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、意見交換を行っております。

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おります。

【4】ISO10002への取り組み

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」を継続していく取り組みにより、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」の考え方と取り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27年3月、現在の取り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27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】「苦情処理態勢基本方針」

当社に対する「苦情（※）」（※苦情＝お客様の不満足の表明）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目的で「苦情処理態勢基本方針」及び「太陽生命の苦情対応方針」を制定しております。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おります。

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、業務及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、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。

【6】「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26年度「お客様の声」を反映したさまざまな取り組みを実施いたしました。

また当社では平成26年4月より、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指して、

「ベストシニアサービス（BSS）」の取り組みを開始しました。70歳以上のシニアの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。主な事例を以下のとおり、ご紹介します。

①商品改定

「今から将来に備えたいので、軽度の要介護状態から保障される商品をつくって欲しい。」との声に応じて、当社では、平成26年4月より「保険組曲Best」の介護保障を以下の(1)(2)のとおりリニューアルし、介護の保障範囲を拡大しました。

- (1) 公的介護保険制度の要介護1以上、または太陽生命所定の軽度要介護状態に該当したときに保障する「軽度介護保険」をラインアップに加え、働き盛りからシニアの方まで、安心の介護保障をご準備いただけるようになりました。
- (2) 平成26年4月1日以降に「保険組曲Best」に加入されるお客様を対象として、これまで公的介護保険制度の要介護3以上を保障していた商品に代えて、要介護2以上を保障する商品をラインアップに追加しました。

②加入年齢範囲の拡大

「医療保険に加入したいが、加入年齢を超えているため加入できず残念だ。」との声に応じて、平成26年10月より、シニアのお客様へ、より充実した医療保障をご提供するため、「保険組曲Best医療保障系商品」（11商品・終身保障タイプ）にご加入いただける年齢を85歳まで引き上げました（従来は75歳まで）。

③シニアのお客様へのわかりやすいご案内

「お客様サービスセンターに電話しても音声案内が分かりにくく、うまくダイヤル操作ができないので直接話がしたい。」や「書類の字が小さくて読みにくい。」との声に応じて、平成26年7月より、自動音声応答のダイヤル操作を不要としたシニア専用保険ダイヤル（通話無料）を設置し、本社の担当者が直接お電話をお受けします。

また、お客様にご覧いただくすべての帳票については、わかりやすい内容・伝わるデザインへ見直しをしています。

お客様にとってわかりやすいものになっているか、外部の帳票評価専門機関（一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）の意見をを受けて改善を図っています。

[7] 太陽生命ふれあい倶楽部(ご契約者懇談会)

平成26年度「太陽生命ふれあい倶楽部」（ご契約者懇談会）は、121年目を迎え新たなスタートを切った当社の経営方針や平成25年度の業績、ベストシニアサービスの全社取り組み、「保険組曲Best」等の商品説明をすることでご契約者に当社や生命保険に対するご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26年9月に開催いたしました。全国78支社42会場で開催し、533名のご参加をいただきました。お客様からは、「会社の内容をよく理解でき、安心した。」「保障内容をよく教えてくれるのでよかった。」「軽度の介護保障はいいですね。」等のお褒めに加え、今後の業務改善につながる貴重なお声をいただきました。

[8] 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おります。
⇒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おります。

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、（一社）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もらえるよう「生命保険会社のディスクロージャー解説資料『虎の巻』」を作成しております。この『虎の巻』は、当社の本社及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おります。

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）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（入院中請求奨励）
保険料の 払い込み 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（集金扱契約） ご契約者配当金のお知らせ（口座振替扱契約）

b. オンラインシステムによる情報の提供

ご契約者ご自身及び登録ご家族からのお問い合わせに対して、当社のオンラインシステムにより、全国の支社及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 ひまわりカード適用契約 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おります。

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、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
保険契約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」と呼んでおります。重要事項にはご注意くださ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）」及び「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おります。

○ 「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おります。ご契約者及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、取扱支社または本社あて発信してください。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、高度障害保険金や特約による保険金・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」

つぎの場合など、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、被保険者がご請求できない特別な事情がある場合、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おります。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）

〈ご確認いただきたい事項〉

- ・ 告知義務等
- ・ 責任開始期
- ・ 保険金・給付金等をお支払いできない場合
- ・ 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

今後もお客様が安心してご契約いただけるよう、わかりやすい情報提供に努めてまいります。

○「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
保険料のお払い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い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い込みがない場合、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「第1回保険料充当金額収証」「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、末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。新たにお申込みになるご契約は、被保険者の健康状態によりお引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、保険業法の定めにもと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おります。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。

[9] 保険金・給付金などのお支払いについて

①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もとづいてお取り扱いしますが、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)、及び子宮動脈塞栓術
- ・診療報酬点数表の検査料の算定対象となる臓器穿刺及び組織採取
- ・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及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」に定める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・給付金等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（ご契約時・復活時など）前に生じた傷害・疾病を原因として、所定の高度障害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（ご契約時・復活時など）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（ご契約時・復活時など）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、つぎのいずれかに該当したときは、責任開始期（ご契約時・復活時など）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（治療）保険・（総合）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、つぎのすべてに該当するとき
 - ・責任開始期（ご契約時・復活時など）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（ご契約時・復活時など）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（ご契約時・復活時など）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及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・給付金等を支払わない場合は、つぎのとおりです。

- ・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・給付金等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・給付金等をお支払いします。

○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・給付金等を支

払わない場合は、つぎのとおりです。

- ・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・給付金等のお支払事由が生じたときは、当社は保険金・給付金等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・給付金等を支払わない場合は、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

保険料のお払い込みがなく、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。

<保険金などのお支払いに該当しないと判断した件数>

保険金・給付金などのお支払いに該当しないと判断した件数について平成26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)

お支払いに 該当しない判断事由	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	6	0	0	7	13	0	250	112	0	0	362	375
重大事由解除	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	3	4
免責事由該当	56	6	2	2	66	24	35	19	0	0	78	144
支払事由非該当	0	29	173	193	395	20	1,392	10,196	25	59	11,692	12,087
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
お支払非該当件数合計	62	35	175	203	475	44	1,680	10,327	25	63	12,139	12,614
お支払件数	15,531	465	888	2,473	19,357	5,537	194,526	104,255	326	630	305,274	324,631

※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、生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払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等、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、無効となった件数。

不法取得目的無効 契約者が保険金等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 保険の加入等の際に、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、保険金等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）で保険金等をお支払いしなかった件数。

②給付金・保険金などをお支払いできない場合 (太陽生命のやさしい保険)

給付金・保険金などのお支払いは、約款の規定にもとづいてお取り扱いしますが、以下のように給付金・保険金などをお支払いできない場合があります。

○給付金・保険金などのお支払事由に該当しない場合

●「入院給付金」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）及び子宮動脈塞栓術
- ・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「対象となる不慮の事故」に定める不慮の事故に該当しないとき

○お支払事由に該当しても、給付金・保険金などをお支払いできない場合

- ・普通保険約款に規定された免責事由（給付金・保険金などを支払わない場合）に該当したとき
- ・普通保険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

○重大事由による解除の場合

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

- ・ご契約者または受取人等が給付金・保険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
- ・受取人に給付金・保険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

- ・他の保険契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、給付金・保険金などのお支払事由が生じたときは、当社は給付金・保険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給付金・保険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

詐欺による取消または不法取得目的による無効により、給付金・保険金などを支払わない場合の例は、つぎのとおりです。

- ・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）
- ・給付金・保険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

保険料のお払い込みがなく、ご契約が失効しているときは、その後、給付金・保険金などの支払事由が生じても給付金・保険金などをお支払いできません。

【10】情報システムに関する状況

①情報システムの現状

a. コンピュータシステム

当社における情報システムについては、多数のお客様の保険契約を正確かつ安全に管理することが最重要事項であるとの考えにもとづき、事務センターに最新鋭の大型コンピュータを設置し、センター集中処理方式による運用を行っております。

また、多様化するお客様のニーズに対応し、事務処理の効率化・迅速化を図るために、一層のサービスシステムの充実に努めております。

b. お客様の利便性

「お客様サービスセンター」においては、IT技術を活用したコールセンター機能を備え、週7日（祝日・年末年始を除く）、専門のコミュニケーターがお客様からの「ご相談・ご照会」や「各種手続きのお申出」に迅速かつ的確にお応えする体制としております。

当社のホームページには、各種情報を掲載しており、例えば、手続きのご案内については、給付金・保険金等の請求方法及び提出書類の情報等を掲載しております。さらにご契約者様専用の「らくちんサービス」では、必要項目を入力いただくだけで契約者貸付・各種据置金・積立配当金などの資金をスピーディーにご指定口座へ送金するサービスや、保険証券等の再発行や指定代理請求特約の付加手続き等のサービスを行っております。

c. 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、最新のIT技術を活用したお客様サービスとして、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化、キャッシュレス化、及びテレビ電話によるお客様相談や健康確認のサービスを実施しております。

これにより、ご契約手続きやお支払い手続きを簡素化するとともに、スピーディーな保障の引き受けと保険金等のお支払いを実現しております。

なお、この一連のご契約加入手続きを実現した「保険契約支援システム」について、平成27年3月に特許権を取得しました。

また、シニアのお客様には、契約加入時のテレビ電話による契約内容の意向確認、携帯電話を活用した訪問活動、専用ダイヤル設置等きめ細かなサービスを実施しております。

d. 営業支援システム

営業支援システム（T-SMAP）によって、お客様一人ひとりにご満足いただけるコンサルティングを実施しております。

一例といたしましては、既契約者様には、死亡

保障、入院保障、三大疾病保障、介護保障、満期・祝金、老後保障と保障を6分割したライフプランニングシートに既加入状況を見やすく一覧化したものを印字し、お客様ご自身がご自分の生活設計において不足している保障の種類や時期、金額等が一目でご確認できます。

また、お客様一人ひとりの異なる家族構成、教育計画、住宅計画、老後準備等ライフプランに応じた、最適な保障プランを迅速にご提案できるツールも用意しております。

今後もT-SMAPを武器に、営業職員一人ひとりのコンサルティング力を高め、きめ細やかな商品提案をはじめとするサービスを提供し、お客様サービスの向上に努めてまいります。

e. 安全対策

コンピュータシステムの安定稼働の確立及び信頼性向上のために、事務センターにはコンピュータの正副を設置する等の安全対策の強化に努めております。また、バックアップセンターを遠隔地に設置し、災害時においてもお客様へのお支払等を継続できる体制としております。

インターネットにおける外部接続についてはネットワーク構成による侵入経路の遮断、ファイヤーウォール（防火壁）の設置等により、サイバー攻撃等への対策を講じております。さらに、インターネット関連の機器・サービスに関して、監視装置による自動監視を行い、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ました。

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インターネット・セキュリティ診断を実施しております。

パソコンのウイルス対策としては、集中監視機能を持つネットワーク型のウイルスチェック方式を採用しています。常に最新のウイルスパターンでチェックし、感染状況やその内容を一元的に管理するなど強固な防止策を講じております。

なお、企業の個人情報漏洩事件や政府機関・防衛関連企業が受けた「標的型メール攻撃」等の「サイバー攻撃」に対しては、技術的な対策のほか、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訓練等を実施し、実効性の向上を図っています。

お客様の大切な情報を安全に保護・管理する観点から、情報セキュリティ管理態勢の一層の強化に努めてまいります。

②情報システムの開発方針及び開発実績

a. 情報システムの開発方針

平成26年度は、中期経営計画にもとづき、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、顧客サービス（高齢者サービス）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。
- システム開発の推進にあたっては、IT投資管理態勢の強化及びシステム開発力の強化を図り、戦略的かつ効率的なIT投資を実現する。

b. 情報システムの開発実績

平成26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。

- お客様サービスの向上に向けた業務システムの開発
主力商品「保険組曲Best」の充実、営業職員の携帯端末「パステル」の機能改善（コンサルティング機能の充実）、「ベストシニアサービス」の提供 等
- 当社の保険ビジネスを支えるシステム基盤の構築
個人保険の営業と事務を支える基幹システムの更改、保険金・給付金等の送金サービスを支えるシステム基盤の更改 等

③IT内部統制整備の取り組み

IT内部統制の整備を継続的に行うため、T&Dホールディングスと連携して、以下の取り組みを行っております。

- 業務を管理するシステムにおいて、承認された業務がすべて正確に処理、記録されていることを確保する。
- 業務処理統制が有効に機能するIT環境を保証する。

その結果、平成26年度も、IT内部統制整備について有効であることを確認しました。