

平成19年8月30日
ソニー生命保険株式会社

「保険金・給付金のお支払い状況」ならびに「お客さまから寄せられた苦情の件数」の公表について ～ホームページへ四半期ごとに掲載します～

ソニー生命保険株式会社(社長 於久田 太郎)は、平成19年8月30日より、「保険金・給付金のお支払い状況」ならびに「お客さまから寄せられた苦情の件数」について、四半期ごとにホームページ上に掲載いたします。

保険金等のお支払いは生命保険会社にとって最も重要な業務であり、当社では、お支払い業務に係る業務体制の整備に日々努めております。また、お客さまからお寄せいただいたさまざまな苦情に対しても、迅速な対応を行うだけでなく、いただいたご意見・ご要望は積極的に経営改善に活かしてまいりました。

このたび、経営の透明性を高めるべく、「保険金・給付金のお支払い状況」ならびに「お客さまから寄せられた苦情の件数」について、定期的に公表することといたしました。

掲載開始日

平成19年8月30日(木)

掲載内容

1. 「保険金・給付金のお支払い状況」について(詳細は2～3ページをご覧ください)

- ・ 平成19年度第1四半期(平成19年4月～6月)にお支払いしたご契約、および支払査定の結果、お支払いに該当しないと判断したご契約の件数
- ・ 上記期間内に、お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例

2. 「お客さまから寄せられた苦情の件数」について(詳細は4ページをご覧ください)

- ・ 平成19年度第1四半期(平成19年4月～6月)にお客さまから寄せられた苦情の件数
- ・ 上記期間内の苦情の事例および改善内容

掲載場所

ソニー生命ホームページ

1. 「保険金・給付金のお支払い状況」について の該当ページURL
<http://www.sonymlife.co.jp/company/management/payment/index.html>
2. 「お客さまから寄せられた苦情の件数」について の該当ページURL
<http://www.sonymlife.co.jp/company/management/cs/index.html>

1. 「保険金・給付金のお支払い状況」について

平成 19 年度第 1 四半期(平成 19 年 4 月～6 月)にお支払いしたご契約、および支払査定の結果、お支払いに該当しないと判断したご契約の件数は、以下のとおりです。

お支払いしたご契約の件数(個人保険)

	平成 19 年度第 1 四半期 (平成 19 年 4 月～6 月)	
	保険金	給付金
合計	2,668 件	40,980 件

*上記件数は、個人保険のお支払い件数(お支払い給付種目単位)です。お支払い給付種目単位とは、お支払いをする種目ごとに件数をカウントする方法を示し、例えば医療保険(1 契約)で、入院給付金と手術給付金をお支払いした場合は、2 件とカウントします。

お支払いに該当しないと判断したご契約の件数(個人保険)

	平成 19 年度第 1 四半期 (平成 19 年 4 月～6 月)	
	保険金	給付金
詐欺による無効	1 件	1 件
不法取得目的のため無効	0 件	0 件
告知義務違反による解除	3 件	76 件
重大事由による解除	0 件	0 件
免責事由に該当	22 件	1 件
支払事由に非該当	43 件	300 件
その他	2 件	6 件
合計	71 件	384 件

*上記件数は、お支払いに該当しないと判断した個人保険のご契約件数です。

*上記件数には、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を含んでいます。

お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例(平成19年度第1四半期)

お支払い 非該当理由	種類	事案例(概要)
支払事由に非該当	特定疾病保険金	生前給付保険(終身型)の特定疾病保険金をご請求いただきましたが、「上皮内がん」の診断であり、対象となる悪性新生物には該当しないため、お支払いいたしませんでした。
免責事由に該当	災害死亡保険金	<p>被保険者が軽トラックを運転中に大型トレーラーに追突し、脳挫傷で亡くなりました。事故状況を確認したところ、血中アルコール濃度が法令に定める酒気帯び運転の基準を超える数値であったことが判明いたしました。</p> <p>このため、災害死亡保険金の免責事由「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」に該当すると判断させていただき、災害死亡保険金はお支払いいたしませんでした。</p> <p>なお、普通死亡保険金につきましては、免責事由に該当しないため、お支払いいたしました。</p>
告知義務違反 による解除	入院給付金	被保険者が「肝細胞がん」にて11日入院され、入院給付金をご請求いただきましたが、事実確認の結果、責任開始期前に「C型肝炎」により通院中であったにもかかわらず、告知をいただけていないことが判明いたしました。不告知の「C型肝炎」とご請求対象疾病の「肝細胞がん」には因果関係が認められますので、告知義務違反として契約を解除し、給付金はお支払いいたしませんでした。

2. 「お客さまから寄せられた苦情の件数」について

平成 19 年度第 1 四半期(平成 19 年 4 月～6 月)の苦情の件数は、以下のとおりです。

苦情の定義

- 当社に対し、契約関係者等から生命保険に係る不満足の説明があったもの
- 当社関係者による不正の疑われるお申し出および告発

当社に寄せられた苦情件数

内容	平成 19 年度第 1 四半期 (平成 19 年 4 月～6 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	535 件	27.8%
保険料のお払込み等に関するもの	220 件	11.5%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	583 件	30.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	250 件	13.0%
その他	335 件	17.4%
合計	1,923 件	100.0%

苦情の事例および改善内容

【保険金・給付金のお支払いに関するもの】

お客さまの声	保険金・給付金の請求方法や、診断書の見方がよくわからない。
改善内容	保険金・給付金のお支払いに関するガイドブック『万一のご請求のために』を作成いたしました。また、ご請求時における漏れのない適切なご案内を行うため、営業担当者向け確認ツール『保険金・給付金等請求時ヒアリングシート』の運用を開始いたしました。

【保険契約へのご加入に関するもの】

お客さまの声	加入時の契約確認で、担当者に伝えていることと同じ事を詳しく聞かれて不快だった。
改善内容	契約確認についての必要性をご理解いただくために、その趣旨や質問項目をまとめた『ご契約確認のお願い』を作成いたしました。そして、お客さまに対し、この資料をもとに事前説明を行うよう、営業担当者へ徹底いたしました。

【保険契約へのご加入に関するもの】

お客さまの声	生命保険加入にあたって特別条件を提示されたが、保険料がいくら増えて合計いくらになるかがわかりづらい。
改善内容	お客さまにより一層ご理解いただくために、『保険契約特別条件のご案内兼特別条件承諾書』の表示内容を一部改訂し、特別条件付加後の合計保険料や割増保険料についての標記をわかりやすく変更いたしました。

以上