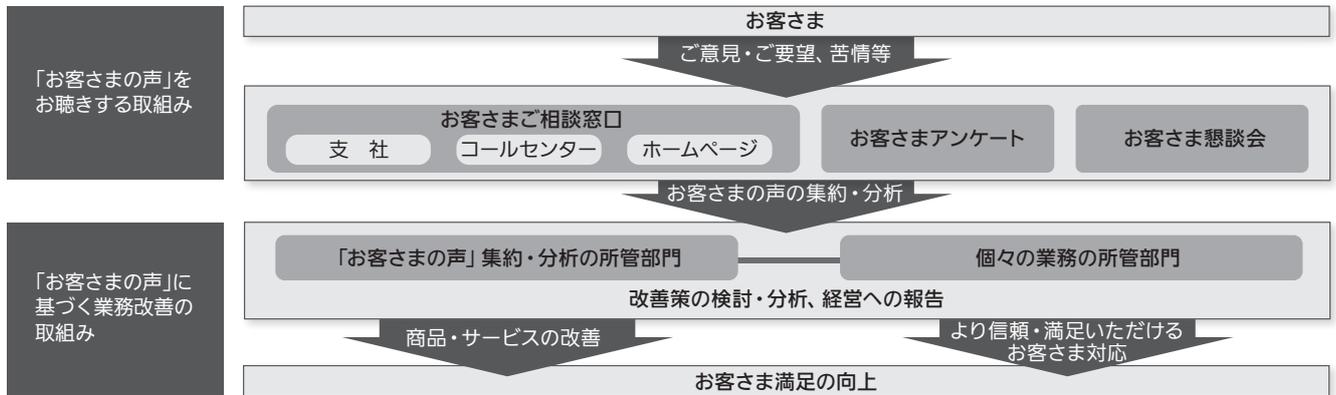


## 1 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

当社では、「支社」「コールセンター」「営業担当者」等、お客さまとのあらゆる接点でいただいたご意見・ご要望、苦情等の「お客さまの声」に、速やかに対応・改善することで、お客さま満足の上昇に取り組んでいます。



### ▷ 「お客さまの声」をお聴きする取組み

#### ■支社・コールセンター・ホームページ

全国の支社のほか、コールセンターやホームページ上に設置した「ご意見・ご要望」窓口などで、「お客さまの声」を幅広くお聴きしています。

これらの声は、社内LANに設置した次のシステムで適切に管理され、お客さま満足の一層の上昇に活かしています。

#### <コンタクト登録システム>

全国に寄せられたお客さまのお申し出は、全社をネットワークで結ぶ「コンタクト登録システム」で管理し、迅速かつ均質な対応に努めています。

#### <苦情・相談Web>

お客さまのお申し出のうち、「ご不満の表明」や「ご意見・ご要望」については、「苦情・相談Web」で集約・一元把握し、不満足解消に努めるとともに、課題の発見・改善に繋がっています。

#### 苦情への対応

当社では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義しています。

お客さまからの苦情のお申し出には、ご理解とご納得が得られるよう、誠実かつ迅速な対応に努めています。また、いただいた苦情は当社にとって大切な財産と受け止め、お客さまの視点に立って業務の改善に取り組んでいます。

#### 平成25年度の苦情受付状況

内容	件数	占率 (%)	前年比 (%)	主な事例
保険契約のご加入に関するもの	1,698	14.6	102.4	ご加入の手続きやご契約内容の確認に関するご不満など
保険料のお払込み等に関するもの	1,143	9.8	100.2	保険料の口座振替や振込みに関するご不満など
ご契約後のお手続きに関するもの	4,077	35.0	114.1	解約手続きやご契約内容の変更手続きに関するご不満など
保険金・給付金等のお支払に関するもの	2,149	18.4	99.2	給付金のお支払手続きや支払事務に関するご不満など
その他	2,598	22.3	122.7	アフターサービスやお客さまへの対応に関するご不満など
苦情合計	11,665	100.0	109.5	

#### <アイデアポスト>

日常業務に関して、お客さま目線で気付いたことを本社に提案できる窓口として「アイデアポスト」を設置し、お客さまの声を代弁する従業員の声として収集・改善に繋がっています。

#### <スマイルポスト>

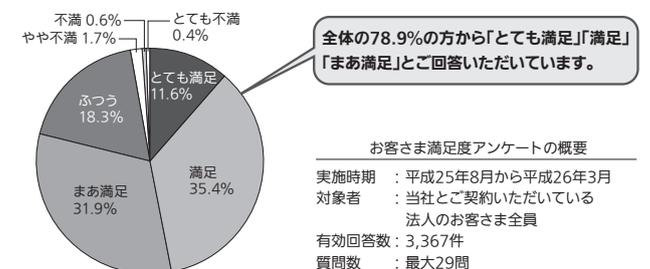
日常業務に関して、お客さまから寄せられた感謝の言葉を本社に届ける窓口として「スマイルポスト」を設置し、お客さま対応の模範となる行動事例として全社で共有を図っています。

#### ■お客さまアンケート

お客さまからの申し出だけでは把握できない当社の潜在的な課題発見に役立てるために、アンケート調査を実施しています。

新契約手続き後に「担当者の対応態度」や「書類のわかりやすさ」をおうかがいする「お手続きアンケート」や、企業経営者の方々に「商品・サービス」「アフターフォロー」に対する満足度をおうかがいする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。

#### 当社への総合満足度(法人のお客さま)



#### ■お客さま懇談会

毎年、全国の支社でお客さま懇談会を開催し、ご意見・ご要望を直接おうかがいしています。

## ▷ 「お客さまの声」に基づく業務改善の取組み

「お客さまの声」は本社の所管部門に集約され、分析のうえ課題の発見に役立てています。「お客さまの声」の集約・分析の所管部門と個々の業務の所管部門が連携して、課題に対する改善策を実施しています。

### ■「お客さまの声」をもとに行った改善事例

	お客さまの声	実施した主な改善策
お客さまの利便性・満足度の向上	保険申込みの手続きをもっと簡単にして欲しい。	<b>新端末「エース・ウィズ」によるペーパーレス申込手続き</b> 申込書類の記入・押印などのお客さまのご負担を軽減するとともに、お申込手続き完了までの期間を早期化するため、ペーパーレスで申込手続きが可能なタブレット端末「エース・ウィズ」を導入しました。
	申込み時の健康状態は、健診結果も含めて判断して欲しい。	<b>健診表・人間ドック成績表提出による引受の緩和</b> 健康診断・人間ドックを受診されているお客さまは、日頃より健康管理を意識されており、疾患の予防や早期発見・早期治療につながっていることから、健診表・人間ドック成績表をご提出いただいた場合、一定の基準でお引受条件を緩和する取扱いを開始しました。これにより、契約条件を付加せずご加入いただける可能性が広がりました。
	人間ドックを簡単に予約できるサービスがあれば便利だ。	<b>「人間ドック紹介サービス」の導入</b> 新たなサービスの提供によるお客さまの満足度向上を目的として、専用ダイヤルにより全国800ヵ所以上の提携医療機関からお客さまの希望に合った医療機関を紹介し、予約を行う「人間ドック紹介サービス」を導入しました。
	決算月にあわせて「ご契約内容のお知らせ」を送付して欲しい。 (法人のお客さま)	<b>ご登録の決算月にあわせて「ご契約内容のお知らせ」の送付(法人のお客さま)</b> お客さまの利便性向上のため、法人のお客さま向け「ご契約内容のお知らせ」と「経理処理案内サービス」を統合し、ご登録決算月の翌月中旬にお送りするよう変更しました。
お客さまへの説明の充実	「注意喚起情報」の記載がわかりにくい。	<b>「注意喚起情報」の記載内容の簡素化</b> お申込み時にお客さまに特にご注意いただきたい事項をより簡潔にご説明するため、「注意喚起情報」の記載内容を見直し、文字量を削減するとともに、表や図を取り入れてビジュアル面での改善も行いました。
	約款のボリュームが多く、文字が小さいため読みにくい。	<b>「約款」のCD-ROM化</b> ご高齢の方をはじめとする全てのお客さまにとって読みやすい約款をご提供するため、多くの方が読みやすいフォントである「ユニバーサル・デザイン・フォント」を採用するとともに、「約款」の交付形態をCD-ROMとし、パソコンの画面上で文字の大きさを自由に換えられるようにしました。

#### 社外専門家の方からご意見をおうかがいしています

お客さまによりわかりやすいご案内書類を提供するために、各種ご案内の新設・改訂時に社外の専門家(消費生活センターの相談員の方など)にお客さまの立場からご意見、アドバイスをおうかがいしています。

#### 生命保険業務に関する指定紛争解決(金融ADR制度)への対応

生命保険業界では、一般社団法人生命保険協会が生命保険の裁判外紛争解決手続き(ADR)を行う指定紛争解決機関に指定されています。当社は、一般社団法人生命保険協会との間で、紛争解決業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしています。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしています。

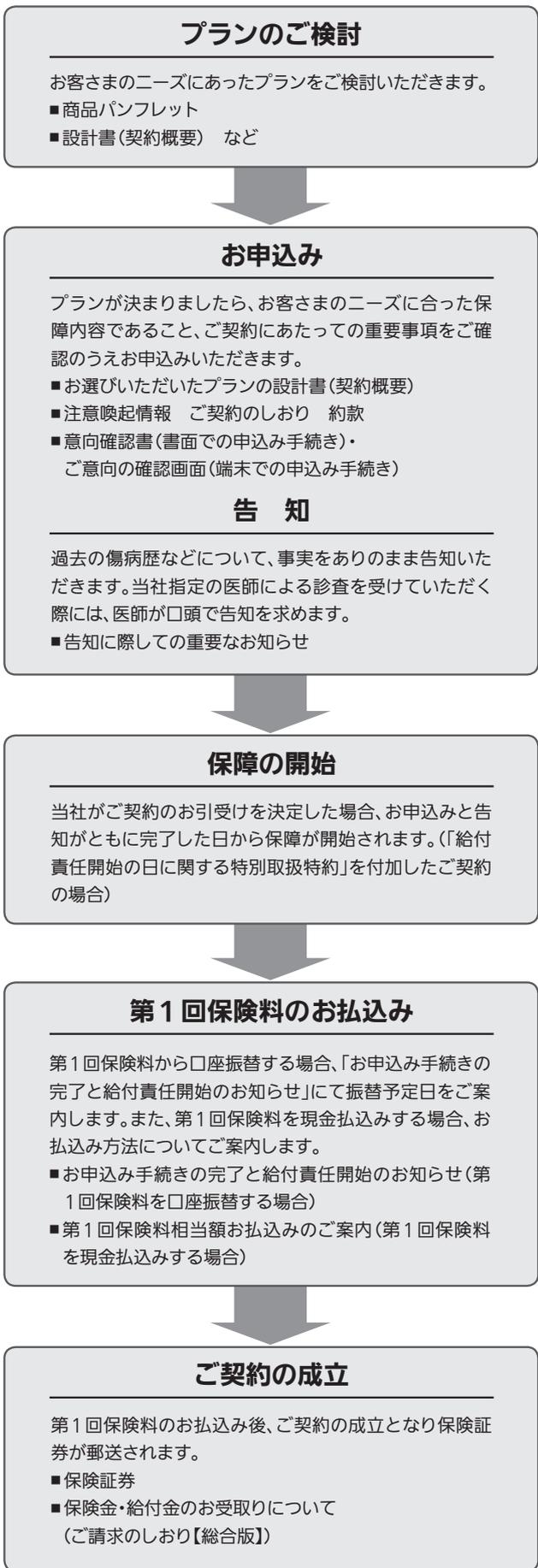
また、生命保険相談所が苦情を受け付け、生命保険会社とお客さまとの間で十分に話し合いをしても問題が解決しない場合は、生命保険相談所内に設置された「裁定審査会」を利用することが可能です。

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>

## 2 お申込みからご契約の成立まで

当社では、お客さまのニーズに沿った最適な保障をお届けするため、お申込みからご契約の成立まで、お客さまにとってわかりやすい説明に努めています。

### ▷ ご契約手続きの流れ



### ▷ ご確認いただく書類など

#### 📄 設計書(契約概要)

商品内容のうち、特にご確認いただきたい事項を記載しています。

#### 📄 注意喚起情報

お申込みに際して、特にご注意いただきたい事項を記載しています。

#### 📄 ご契約のしおり 約款

「ご契約のしおり」にはご契約に際しての各種お取扱いや商品のしくみなどを記載しています。「約款」にはご契約の内容(とりきめ)を記載しています。

#### 📄 意向確認書(書面での申込み手続き)・ご意向の確認画面(端末での申込み手続き)

お申込みいただく契約内容が、お客さまのご要望やご意向を反映した内容になっているか、ご確認いただくための書面・画面です。

#### 📄 告知に際しての重要なお知らせ

告知・診査に際して、被保険者さまに特にご注意いただきたい事項を記載しています。

#### 📄 お申込み手続きの完了と給付責任開始のお知らせ(第1回保険料を口座振替する場合)

給付責任開始日や口座振替予定日などを記載しています。

#### 📄 第1回保険料相当額お払込みのご案内(第1回保険料を現金払込みする場合)

お払込み方法について記載しています。

#### 📄 保険金・給付金のお受取りについて(ご請求のしおり【総合版】)

保険金や給付金をご請求いただく際に、ご留意いただきたい事項と具体的な事例を記載しています。

### 📄 ご留意いただきたい事項

設計書(契約概要)、注意喚起情報、告知に際しての重要なお知らせの📄を記載した箇所は、お客さまに特にご理解・ご注意いただきたい重要な事項を記載していますので、新たに契約を申込まれる際に、担当者が読み上げて説明します。

### 📄 デメリット情報のご提供

当社では、ご契約者さままたは被保険者さまがご存知なければ不利益となる条項について、当社の担当者によるご説明のほか、「ご契約のしおり」「約款」「注意喚起情報」などに記載して、ご契約時にお客さまにご提供しています。

### 3 ご契約後の情報提供サービス

当社では、ご契約後もさまざまな情報をご提供しており、今後も充実を図ってまいります。

#### ▷ 大同生命からのご案内

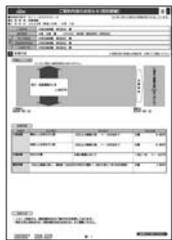
ご加入契約の内容をお知らせするご案内として、「ご契約内容のお知らせ」を毎年1回お送りしています。「ご契約内容のお知らせ」には、保険金等のご請求もれがないかご確認いただくために代表的なお支払事例などを掲載したリーフレット「保険金や給付金をもれなくご請求いただくために」を同封しています。

個人のご契約者さまには、平成24年から「生命保険料控除証明書」を同封してお送りしています。

また、決算時などの参考情報として、ご加入契約の保険料・配当金の経理処理および事業年度末時点の資産計上額累計を記載した「経理処理案内サービス」を法人のご契約者さまのご登録決算月の翌月中旬にお送りしています。

法人のご契約者さまには、平成25年9月送付(平成25年8月決算)分から、「ご契約内容のお知らせ」と「経理処理案内サービス」を同封してご登録決算月の翌月中旬にお送りしています。また、「ご契約内容のお知らせ」から「契約者配当金」の表示を分離し、平成25年から毎年9月に「契約者配当金のお知らせ」をお送りしています。

#### <ご契約内容のお知らせ>



表面



裏面

#### <生命保険料控除証明書>



#### <保険金や給付金をもれなくご請求いただくために>



表面



中面

#### <経理処理案内サービス>



表紙



事業年度の  
仕訳合計を  
表示するページ



契約ごとの  
仕訳金額を  
表示するページ

#### <契約者配当金のお知らせ>

【契約件数が3件以下の場合】



【契約件数が4件以上の場合】



表紙



明細

#### ▷ ホームページによるご契約内容の確認

インターネット上でご加入契約の内容や経理処理、保険料の口座振替結果などをご確認いただけます。(インターネットサービス会員の専用サービスです)

### 4 保険金等の適切なお支払に向けて

当社では、より客観的な立場から支払に係わる判断の妥当性や紛争処理策を審議する事を目的として支払部門から独立した組織を設置し対応を行うとともに、保険金等のお支払に該当しないと判断した事案に関する苦情のお客さまお問い合わせ専用窓口を設置しています。

#### ▷ 保険金等支払審議会

お支払に該当しないと判断した事案に関する紛争案件について、客観的な立場から支払に係わる判断の妥当性や紛争処理策を審議する事を目的として平成18年3月に『保険金裁定審議会』として設置、平成20年11月に『保険金等支払審議会』に改称し、保険金等の支払に関するお客さま宛説明文書・資料のうち重要なものの審議も行うよう機能拡充いたしました。

当審議会は、消費者問題の見識者および顧問関係のない弁護士の社外委員と社内の専門家等の社内委員で構成されています。

#### ▷ 保険金等のお支払に該当しないと判断した事案に関する苦情のお客さまお問い合わせ窓口の設置

保険金等のお支払に該当しないと判断した事案に関する苦情のお客さまお問い合わせ専用窓口を、支払監理室に設置しています。

大同生命保険株式会社 支払監理室  
電話番号 0120-774-495(通話料無料)  
受付時間 9時~17時(土・日・祝日・年末年始を除く)

## 5 保険金および給付金のお支払

(単位:件、百万円)

### ▷ 保険金および給付金のお支払状況 (平成25年度)

平成25年度に、保険金や給付金などをお支払した件数および金額は以下のとおりです。

#### 死亡などの保障としてお支払した保険金

**54,196件**  
**1,651億円**

#### 入院や手術などの保障としてお支払した給付金

**437,829件**  
**919億円**

※件数・金額については、当社が非幹事の団体保険や団体年金保険等の契約も含まれています。

	件数	金額	
保険金	54,196	165,106	
	死亡保険金	38,111	115,643
	災害保険金	95	1,060
	高度障がい保険金	3,829	14,260
	満期保険金	12,156	34,072
その他	5	69	
給付金	437,829	91,857	
	死亡給付金	691	1,185
	入院給付金	59,369	6,966
	手術給付金	30,358	5,413
	障がい給付金	143	202
	生存給付金	2,892	1,246
	一時金	341,035	76,650
	その他	3,341	192
合計	492,025	256,963	

### ▷ お支払に該当しないと判断したご契約件数 (平成25年度)

平成25年度に、詐欺取消、告知義務違反解除、支払事由非該当などで、お支払に該当しないと判断したご契約件数は以下のとおりです。

(単位:件)

お支払に 該当しない理由	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	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		計
詐欺取消	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	10	0	0	8	18	0	48	34	0	0	82	100
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	31	1	0	0	32	0	7	5	0	1	13	45
支払事由非該当	0	21	186	69	276	0	245	6,945	94	504	7,788	8,064
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	41	22	186	77	326	0	300	6,984	94	505	7,883	8,209

※上記お支払非該当件数は、生命保険協会にて策定した基準に則って計上しています。

※手術給付金の非該当件数には、以下のような非該当事例が含まれています。

- ・同日に2種類の手術を実施した場合には、約款上高い倍率でお支払しますが、その場合にお支払しなかった一方の非該当の手術の件数
- ・約款上、60日に1回のお支払が限度となっている手術について、当該約款規定により非該当とした手術の件数

### 用語解説

#### 詐欺取消

ご契約者、被保険者または受取人の詐欺によってご契約が締結された場合、ご契約を取消とさせていただきます。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

保険金や給付金を不法に取得する目的でご契約が締結された場合、ご契約を無効とさせていただきます。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

ご契約時に告知いただいた内容が事実と異なっていた場合、ご契約を解除させていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。なお、解約払戻金がある場合は、解約払戻金をお支払いたします。

#### 重大事由解除

保険金や給付金を詐取る目的で事故を起こした場合や保険金の支払請求に関して詐欺行為があった場合などには、ご契約を解除させていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。なお、解約払戻金がある場合は、解約払戻金をお支払いたします。

#### 免責事由該当

自殺免責や重大な過失による免責など、約款所定の免責事由に該当すると判断させていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。

#### 支払事由非該当

高度障がい非該当、入院日数未達、手術非該当など、約款所定の支払事由に該当しないと判断させていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。