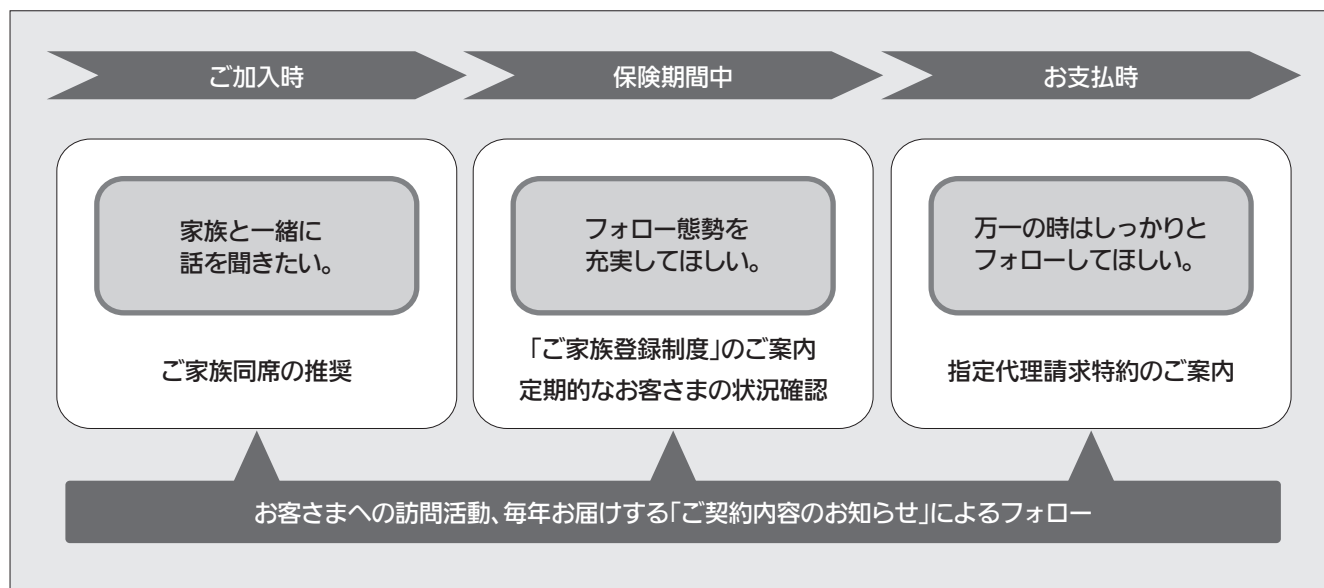


1 ベストシニアサービスの取組み

当社では、シニアのお客さまへ「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするために、「ベストシニアサービス」を推進しています。シニアのお客さまの特性に十分配慮し、円滑・適切な保険金・給付金のお支払等を実現するため、「ご加入」から「お支払」までの全期間を通じて、様々な取組みを実施しています。



	主な取組み	内容
ご加入時	ご家族同席の推奨	お申込内容を十分にご理解のうえ安心してご加入いただくため、70歳以上のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席をご案内しています。ご家族同席のもと、お申込みの保障内容や特にご注意いただきたい重要な事項などを丁寧に説明し、お申込み内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえ、お手続きいただいています。
保険期間中	ご家族登録制度のご案内	事前にご登録いただいたご家族からのお問い合わせに、ご契約者本人と同等の範囲で契約内容をご回答できる「ご家族登録制度」をご案内しています。当制度の利用により、ご契約者本人からの連絡が困難な場合でも、ご家族からのご照会等に迅速に対応しています。
	定期的なお客さまの状況確認	保険金等を確実・迅速にお支払できるよう、一定年齢以上のお客さまに対して、当社から「未請求の保険金等はないか」を定期的に確認しています。
お支払時	指定代理請求特約のご案内	ご契約者本人が受け取る給付金等について、ご本人による請求が難しい場合に、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）から、保険金等をご請求いただけるよう「指定代理請求特約」をご案内しています。

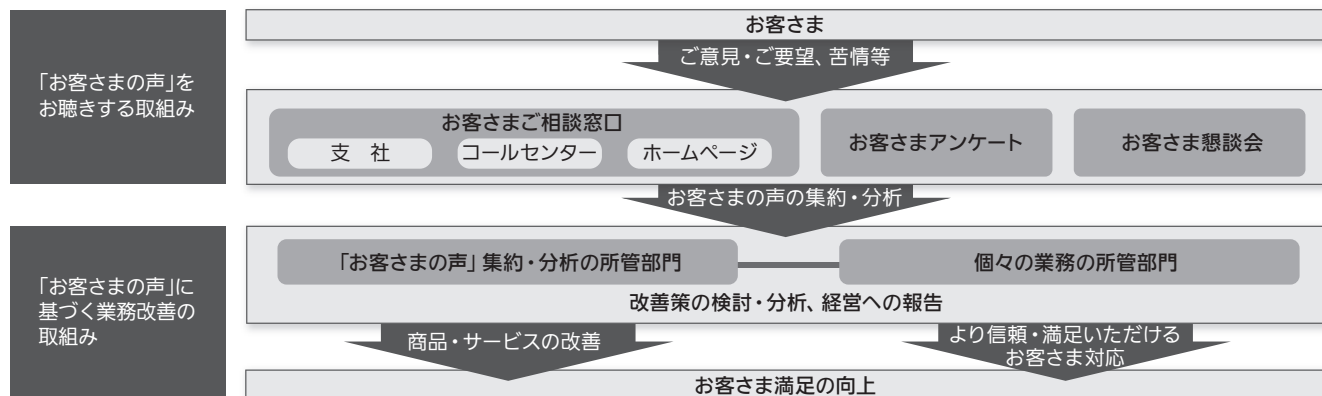


「ベストシニアサービス」

・T & D保険グループの太陽生命と同じ名称を共有し、シニアのお客さまへの取組みを展開しています。

2 「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、お客さま満足の向上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向上に活かしています。

<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、不満足の原因の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26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	1,694	14.0	99.8	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	1,042	8.6	91.2	保険料の口座振替や振込みにに関するご不満など
ご契約後のお手続きに関するもの	4,770	39.3	116.9	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	2,118	17.5	98.5	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	2,508	20.7	96.5	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	12,132	100.0	104.0	

<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>

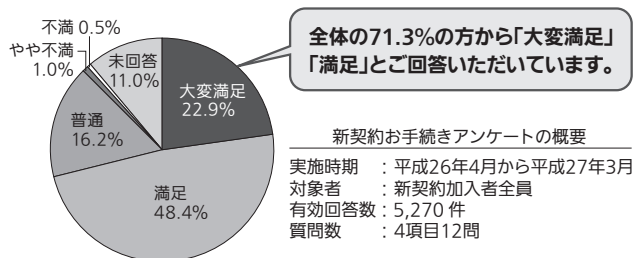
日常業務に関して、お客さまから寄せられた感謝の言葉を本社に届ける窓口として「スマイルポスト」を設置し、お客さま対応の模範となる行動事例として全社で共有を図っています。

■お客さまアンケート

お客さまからのお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（新契約手続き時）



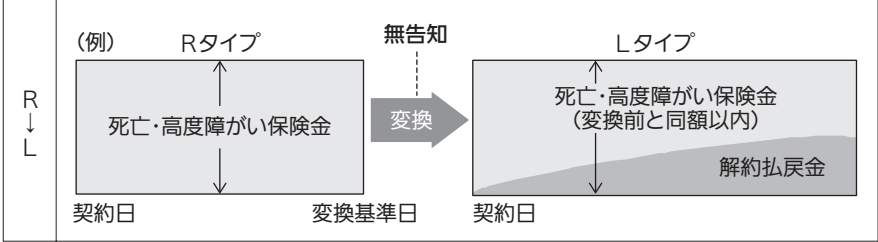
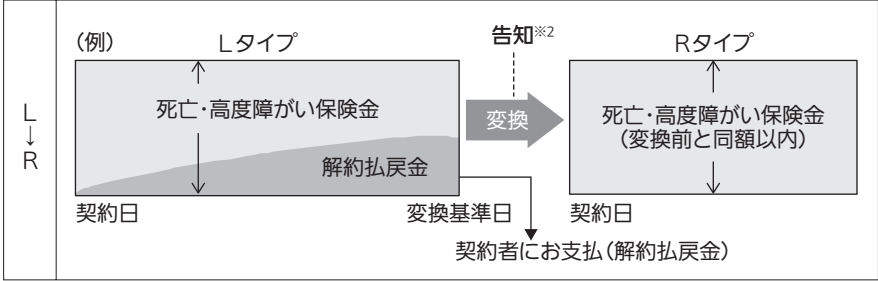
■お客さま懇談会

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	経営状況の変化に応じて、現在の保険契約の見直しをしたい。簡便な手続きで見直しをする方法はないか。 (法人のお客さま)	「L⇄Rスイッチ」の取り扱い開始 ご加入後のお客さまの状況の変化に応じて、保障内容を自在に見直しできる「L⇄Rスイッチ」の取り扱いを開始しました。主力商品の定期保険(Lタイプ・Rタイプ^{※1})において、無告知または簡易な告知での相互変換が可能となり、さまざまなお客さまの状況・ニーズの変化に対応できるようになりました。 ^{※1} Lタイプ…保険期間が長期の歳満了定期保険 Rタイプ…保険期間が短期の年満期定期保険(更新型)   ^{※2} 入院・手術歴等の告知をいただくことで、Lタイプと同じ保険金額でRタイプに変換できます。
わかりやすい帳票作りなど お客さまへの説明の充実	解約払戻金の経理処理を確認できる書面を提供してほしい。 (法人のお客さま) 案内文書の文字が小さいため読みにくい。 (高齢のお客さま)	解約時のお受取額の経理処理をご案内する書面「解約時の経理処理のご案内」を新設しました。解約手続き完了後にお届けする「解約手続き完了のお知らせ」に同封し、法人のお客さまに参考情報としてご案内しています。 高齢のお客さまにも見やすく・わかりやすい帳票を提供するため、帳票評価等を専門に行っている外部機関の意見を踏まえた各種帳票の改善に取り組んでおり、「ご請求のしおり」などの見直しを行いました。 <参考:見直しのポイント> ・文字と図表を大きく配置するなど、高齢のお客さまの視覚特性に配慮する。 ・情報量は多すぎることがないように工夫し、適度な余白をもたせ読みやすくする。 ・文章構造を簡素化し、わかりやすい表現を意識する。 ・色のコントラストを適度に調整し、高齢のお客さまにも見やすい色彩とする。

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/>

3 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

プランのご検討

お客さまのニーズにあったプランをご検討いただきます。

- 商品パンフレット
- 設計書(契約概要) など

お申込み

プランが決まりましたら、お客さまのニーズに合った保障内容であること、ご契約にあたっての重要事項をご確認のうえお申込みいただきます。

- お選びいただいたプランの設計書(契約概要)
- 注意喚起情報 ご契約のしおり 約款
- 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)

告 知

過去の傷病歴などについて、事実をありのまま告知いただきます。当社指定の医師による診査を受けていただく際には、医師が口頭で告知を求めます。

- 告知に際しての重要なお知らせ

保障の開始

当社がご契約のお引受けを決定した場合、お申込みと告知がともに完了した日から保障が開始されます。〔給付責任開始の日に関する特別取扱特約〕を付加したご契約の場合)

第1回保険料のお払込み

第1回保険料から口座振替する場合、「お申込み手続きの完了と給付責任開始のお知らせ」にて振替予定日をご案内します。また、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ご案内します。

- 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)
- 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)

ご契約の成立

第1回保険料のお払込み後、ご契約の成立となり保険証券が郵送されます。

- 保険証券
- 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】)

▷ 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。

4 ご契約後の情報提供サービス

当社は、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

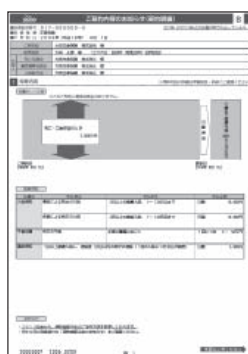
ご加入契約の内容をお知らせするご案内として、「大同生命からのご案内」を毎年1回お送りしています。

「大同生命からのご案内」には、ご契約内容をイメージ図などでわかりやすくご説明した「ご契約内容のお知らせ」、および当社の経営情報や保険金等をもれなくご請求いただくための確認方法を記載したリーフレットなどを同封しています。

法人のお客さまには「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、個人のお客さまには「生命保険料控除証明書」を同封して10月下旬にお送りしています。

※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(個人のお客さま)>



<経理処理案内サービス(法人のお客さま)>



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

▷ 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)

5 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』を設置、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)

6 保険金および給付金のお支払

(单位:件、百万円)

▷ 保険金および給付金のお支払状況（平成26年度）

平成26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

49,795件
1,498億円

入院や手術などの保障としてお支払した給付金

427,871件
862億円

※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		49,795	149,819
	死亡保険金	35,714	108,767
	災害保険金	104	840
	高度障がい保険金	3,517	12,767
	満期保険金	10,454	27,334
	その他	6	110
		427,871	86,270
給 付 金	死亡給付金	657	1,171
	入院給付金	58,095	6,666
	手術給付金	30,769	5,490
	障がい給付金	135	161
	生存給付金	2,389	992
	一時金	332,564	71,571
	その他	3,262	216
	合 計	477,666	236,089

▷ お支払に該当しないと判断したご契約件数（平成26年度）

平成26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。

(单位: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	11	21	0	43	29	0	0	72	93
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	28	3	3	0	34	0	8	2	0	0	10	44
支払事由非該当	0	19	147	92	258	0	365	7,522	95	489	8,471	8,729
その他	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
合計	38	22	150	106	316	0	416	7,553	95	489	8,553	8,869

※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 など

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

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。なお、解約払戻金がある場合は、解約払戻金をお支払いいたします。

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
だくことがあります。

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。

重大事由解除

保険金や給付金を詐取す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。なお、解約払戻金がある場合は、解約払戻金をお支払いいたします。

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
させていただくことがあります。