

お客さま 満足の向上

お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適な生活保障サービスを提供します。



住友生命の仕事の原点は「お客さまの人生を守ること」にあります。人生の不安を解消し、未来に「安心」をお届けする—住友生命は、その使命感を持って、お客さまニーズに合った最適な保障のご提案、真にお客さまのお役に立つ商品開発、迅速で誠実なお客さま対応などの取組みを進めています。

お客さまの声を経営に

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組み態勢

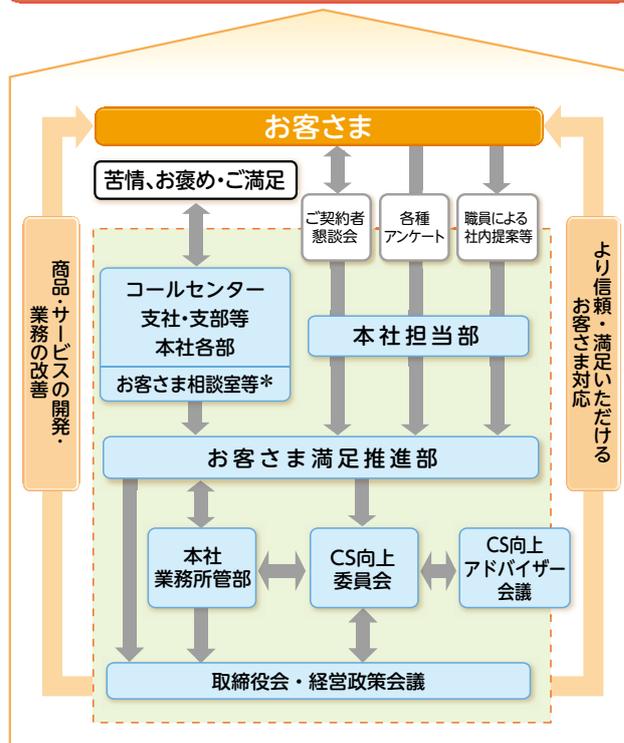
当社では全職員一人ひとりがより一層のお客さま志向に立って「お客さまの声」をうかがい、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善を行うとともに、お客さまと接する際、より一層信頼・満足いただけるよう努めています。そうした取組みの積み重ねによってお客さま満足の向上に取り組んでいます。

当社に寄せられる苦情を含めた広範な「お客さまの声」については、本社において集約したうえで、関連する業務を所管する部門との間で情報連携および共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。苦情を一元管理している「お客さま満足推進部」においても、「お客さまの声」の集約・分析に基づいた部門横断的・全社的課題に関する取組みの推進を図っています。

また、部門横断的な組織である「CS向上委員会」（経営政策会議の諮問機関）において改善策の検討等を行うとともに、経営層へ審議結果・対応結果を報告し、必要な対策を講じています。この「CS向上委員会」の諮問機関として、平成20年3月から消費者問題に詳しい有識者（消費者問題専門家、弁護士等）を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」を設置しており、よりお客さまの視点に立った施策を策定・実行しています。

※CS=Customer Satisfaction:顧客満足

お客さま満足の向上



*保険金等のお支払に関しては別途、相談窓口を設けています。

CS向上アドバイザー会議

お客様満足の一層の向上を図るため、消費者問題に詳しい有識者(消費者問題専門家、弁護士等)を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」にて、当社のお客様満足度の向上に関する諸施策等に関して意見をいただいています。

社外委員(敬称略)

片山登志子(弁護士・特定非営利活動法人消費者支援機構関西副理事長)
伊藤恭一(埼玉県消費者団体連絡会代表幹事)
多胡秀人(アビームコンサルティング株式会社顧問)
長田三紀(全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長)

社外有識者の助言を積極的に取り入れ、お客様の視点に立った商品・サービスの開発を継続していくことでお客様満足度の向上を目指してまいります。



<CS向上アドバイザー会議での意見を取り入れ、これまで改善した主な取組み事例>

■新契約検討時に、ご契約内容をより一層ご理解いただくための取組み

◆「設計書(契約概要)」の改訂◆

・お客様が一人で読んでも読みやすく、内容が理解できる「流れのある設計書」という観点で改訂。

■ご契約内容を継続してご確認いただくための取組み

◆総合通知「スミセイ安心だより」の改訂◆

・見やすさ、わかりやすさ向上のために情報量やデザイン・構成の見直し、「ご請求チェックシート」の作成・同封を実施。



◆ご契約者向け契約内容説明資料の改訂◆

・当社の営業職員がお客様にご契約内容を説明する際に使用する「ご契約内容のお知らせ～しあわせレポート～」のレイアウトを、わかりやすさの視点から大幅に見直し。

■よりわかりやすい手続き実現のための取組み

◆主契約保険料払込終了時のご案内の改訂◆

・払込終了後の保障プランの選択肢や、今後の手続き方法がよりわかりやすくなるよう、ページ構成・レイアウト等の変更を実施。

◆給付金等の請求書類の改訂◆

・請求書類の説明文の見直し、記入いただく箇所のカラー化、記入見本の改訂等を実施。

「お客様の声」を把握する取組み

「お客様中心主義の実現」には、「お客様の声」をうかがい、お客様が何を求めているのか把握することが

重要だと考えています。当社では、様々な方法・ルートで「お客様の声」を把握することに努めています。

お客様から寄せられる声(苦情、お褒め・ご満足)

■お客様の声(苦情)

日々の業務の中で、お客様から様々な「お客様の声」をいただき、その中では苦情を頂戴することもあります。お客様からの苦情を真摯に受け止め、解決に向けた対応を行うと同時に、これらを社内のデータベース上に集約し、一元管理するとともに、経営改善や業務改善に役立てています。

■お客様の声(お褒め・ご満足)

お客様はどのようなことに満足を感じていただいているのかを把握し、共有化するために、「お褒め・ご満足の声」についても把握しています。満足いただけた事例を模範とし、より一層お客様の立場に立った対応に努めてまいります。

●平成23年度 内容別 お客様の声(苦情)受付状況

	苦情件数(件)	構成比(%)
新契約関係	9,887	10.4
収納関係(保険料等)	13,783	14.5
保全関係(契約内容変更等)	29,357	30.9
保険金・給付金関係	20,360	21.4
上記以外	21,700	22.8
合計	95,087	100.0

※上記お客様の声(苦情)の定義は「当社のお客様(保険契約者等、募集行為の対象者およびその他の関係者)から契約・サービス、募集行為およびこれらに付随する事項に関する不満足の原因があったもの」です。

●お客様の声(お褒め・ご満足の)事例

商品および給付金の支払いについて	夫が脳梗塞で入院することになり、症状も重く、命は取り留めたものの、意思疎通も動くこともできない状態でした。 入院も長くなり、病院への支払いも多く、今後の事を考えると不安でしたが、早期ケア給付金・介護保険金をいただき、保険料の払込みも免除となったことで、とても助かりました。
職員の対応・サービスについて	いつも来ていただく担当者の方は保険のわからないことや疑問に思ったことに、親切にわかりやすく説明してくれます。保険のことで心配になり相談した時、すぐにいろいろと調べてくださりプランを提案していただきとても助かりました。 また、新しい制度や変更点があると教えていただけるので、いろいろ勉強になりありがたく思います。

(参考)・平成23年度HPからのご意見・ご要望等受付件数:324件

・平成23年度お客様相談窓口相談・苦情受付件数(注)

電話	文書	合計
15,016件	185件	15,201件

(注)保険金等のお支払に関する相談窓口の受付件数を含みます。

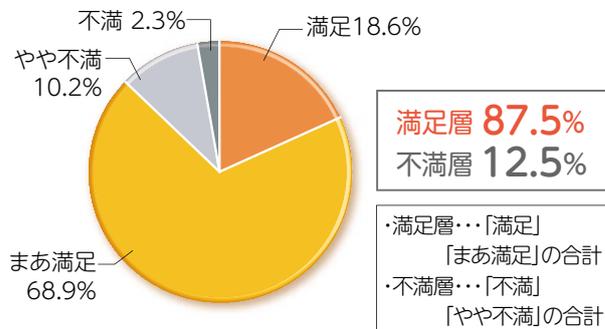
お客様満足度アンケート

お客様の満足度をうかがうとともに、ご意見・ご要望を把握することを目的として、1年に1度、アンケートを郵送にて実施しています。

(平成23年度 調査概要)

- ◇実施時期 平成23年9月
- ◇対象者 全国のご契約者より無作為抽出
- ◇送付数 20,000通
- ◇回答数 6,720通
- ◇内容 「ご加入時から保険金等のお支払いまでの各プロセスにおける満足度」等計59問

● 住友生命に対する総合的満足度(平成23年度アンケート結果)



ご契約者懇談会でのご意見・ご要望

ご契約者に生命保険および当社に関する情報を提供し、当社の経営状況等についてより深くご理解いただくとともに、ご契約者のご意見・ご要望を直接うかがい、それを経営に反映させることを目的に、毎年全国の支社等でご契約者懇談会を開催しています。
(詳細についてはP.60をご覧ください)

社内提案制度

お客さまから直接寄せられる声の他に、一人ひとりの職員がお客さまと接する中で、お客さまの視点で改善できる点がないかを考えており、それらの気づきを本社所管部に提案する制度を設けています。平成23年度には、1,241件の提案が行われ、うち300件が採用されています。

いただいた「お客様の声」を経営に活かす取り組み

様々な方法・ルートで把握した「お客様の声」をもとに、商品・サービスの開発や業務の見直しを多岐にわたって進めています。

そうした改善を継続するとともに、職員一人ひとりのマナー向上や、手続きや依頼事項に対し迅速に対応することなど、お客さま対応の基本を大切にすることにより、お客さ

ま満足の向上を目指しています。

マナーDVD教材を活用した研修の実施や、お客さまから担当営業職員に対する伝達事項や手続き依頼を承った場合には、いち早く外出先の担当営業職員に伝える取組みを行い、少しでも早く担当営業職員から折り返し連絡させていただくよう全社的に取り組んでいます。

商品・サービスの開発、業務の改善

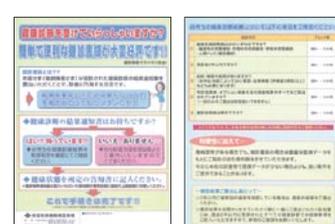
平成23年度に実施した取り組みの一例をご報告します。

1. 商品の開発

	お客様の声	具体的な取組内容
「生存給付金付定期保険特約(12)」の開発	■ 保障とともに貯蓄ができ、自由にお金を引き出せる保険がほしい。	■ 平成24年4月に、Wステージに付加する特約として「生存給付金付定期保険特約(12)」を発売しました。死亡時の保障に加えて、ご契約後3年目から2年ごとに生存給付金、満期時に満期時生存給付金を受け取れる特約です。生存給付金は、自由に引き出してお使いいただけるほか、積み立ておくことで、老後資金・保障の充実にもご活用いただけます。

	お客様の声	具体的な取組内容
法人向け商品「エンブレムGP」の開発	<p>■ 法人向けの商品として、割安な保険料で大型保障を準備できる保険がほしい。</p>	<p>■ 平成24年4月に長満期定期保険「エンブレムGP」を発売しました。 契約当初から一定期間、解約返戻金を70%に抑える「低解約返戻金期間」を設けることで、お求めやすい保険料で98歳までの長期にわたる死亡保障を準備できる定期保険です。</p> 

2. 契約加入の手続き時

	お客様の声	具体的な取組内容
加入時の診査に健康診断書を利用する場合のご案内チラシの改訂	<p>■ 職場で受けた健康診断の結果を利用して加入時の診査を受けたいが、健康診断書を提出する際の留意点等がわかりにくい。</p>	<p>■ 加入時の診査において、職場等で受けた健康診断の結果を利用していただく場合のご案内チラシを改訂しました。ご提出いただく健康診断書について、お客様自身に確認いただく項目や、提出の際の留意事項等をわかりやすくまとめています。</p> 
告知書等の改訂	<p>■ 告知書類の記入方法がわかりにくい。</p>	<p>■ わかりやすさ向上の観点から、告知書の記入方法についての説明を具体的な内容に変更する、告知受領権に関する説明を追加するなどの改訂を行いました。</p>

3. 契約継続中

	お客様の声	具体的な取組内容
ゆうちょ銀行口座への送金の早期化	<p>■ 給付金や貸付の口座への支払いを早くしてほしい。(ゆうちょ銀行口座ご利用のお客さまからのご要望)</p>	<p>■ ゆうちょ銀行口座への送金システムをレベルアップし、保険金や給付金のお支払いまでの日数を2営業日短縮しました。 スミセイダイレクトサービスにて、ゆうちょ銀行口座への出金取引をご利用の場合でも、ご指定の口座に当日中(もしくは翌営業日*)に着金するよう変更いたしました。</p> <p>* 平日8時～14時30分までのお取引は、ご指定の口座に当日中に着金します。 平日14時31分以降および土・日曜のお取引は、翌営業日の着金となります。</p>

4. お支払い時

	お客様の声	具体的な取組内容
保険金・給付金を漏れなくご請求いただくためのご案内チラシの作成	<p>■ 請求が漏れやすい事例や確認のポイントを教えてほしい。</p>	<p>■ 保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、お支払対象となる代表的な手術や、病院発行の領収証の見方などについてのご案内チラシを作成しました。</p> 

生命保険業務に関する指定紛争解決(ADR)機関について

「社団法人 生命保険協会」は、保険業法に基づき「生命保険業務に関する紛争解決業務を行う者」の指定を受けた紛争解決(ADR)機関です。当社は、生命保険協会との間で紛争解決等業務に関する生命保険会社の義務等を定めた契約を締結しております。

- ①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・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしております。
- ②なお、生命保険相談所が苦情の申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても、契約者等と生命保険会社との間で解決が見つからない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、契約者等の正当な利益の保護を図っております。

ご利用にあたっては所定の手続きが必要となります。詳細につきましては、下記の協会ホームページをご覧ください。

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

※当社の取扱った損害保険につきましては、「社団法人 日本損害保険協会」(そんぽADRセンター)を利用し、苦情及び紛争の解決を図ることができます。詳細につきましては、下記のホームページをご覧ください。

ホームページアドレス <http://www.sonpo.or.jp/pr/adr>

※なお、当社の取扱った投資信託につきましては、特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター」(FINMAC)を利用し、苦情及び紛争の解決を図ることができます。詳細につきましては、下記のホームページをご覧ください。

ホームページアドレス <http://www.finmac.or.jp>

適切な支払管理態勢への取組み

保険金等支払管理態勢の強化

ご請求手続き案内の体制について

保険金等のご請求手続きにあたり、病気やお怪我の内容から、お客さまがご加入いただいているご契約の保障内容を確認し、関連する各種給付金等について幅広くご案内できる可能性がないかを検索する「案内システム」を活用して請求案内を行っています。

また、請求可能な給付種類を既契約者様自身に確認いただくチェックリスト形式の帳票を契約内容通知とあわせて送付しています。

支払担当者および営業職員等への教育体制について

保険金等支払管理部門に所属している職員全員が、社団法人生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の試験を受験し、資格取得を目指しています。さらに、体系的な支払担当者の教育体制を構築し、支払査定能力の更なる向上を図っています。

また、営業職員、拠点事務担当者等を対象に、お客さまのご要望に応じた適切な保険金等の請求案内について研修を実施しています。

保険金サポートデスクについて

お客さまのご請求に正確かつ迅速に対応するために、支部長・拠点事務担当者からの照会窓口として、保険金サポートデスクを設置しています。

給付金の支払システムについて

給付金の支払査定実務で活用している「給付金支払審査システム」では、支払査定実務の更なる精度向上・迅速化を図るために、診断書の入力情報を精緻化し、キーワード検索を行う等により、支払査定判断をシステムのサポートに対応を行っています。

また、診断書の入力情報を利用して、一部機械査定化を実施し、支払査定の迅速化を実施しています。

保険金の支払システムについて

死亡保険金の支払査定事務においては、「ワークフローシステム」を活用して支払査定を行っています。

保険金等のお支払いについての点検・請求勧奨について

日常的な支払事務において支払漏れを防止するために、「支払検証システム」による点検を行っています。

また、ご請求時に提出していただいた診断書に書かれている内容を全てデータ化し、他の保険金・給付金の支払事由に該当する可能性がないかを検索する「請求勧奨システム」を活用し、さらにお支払いの可能性のあるものについて、請求勧奨を行っています。

保険金等のお支払いに関する「相談窓口」「社外弁護士による無料相談制度」について

保険金等のお支払いに関するご相談について、お客さまによりわかりやすく丁寧なご説明を行うために、専用の相談窓口を開設し、専任の担当者が直接お客さまからのご相談を受け付けています。

さらに、そのご説明でもご納得いただけない場合は、社外弁護士へご相談いただける制度をご用意しています。

保険金等の支払状況等に係る経営陣への報告および検討体制

保険金等の支払・支払非該当件数（理由別内訳を含む）等について、半期ごとに取締役会等に報告しています。

苦情対応状況等に係る経営陣への報告および検討体制

保険金等の苦情の状況について、四半期ごとにCS向上委員会で審議し、定期的に取り締り会等に報告しております。

外部専門家の委員で構成する「保険金等支払審議会」での審議

お支払いサービスを一層向上させるため、外部専門家（大学教授、弁護士、消費者問題専門家など）からの助言を得て、それを活かす仕組みとして「保険金等支払審議会」を設置しております。

また、保険金などの支払査定の判断、妥当性の検証、見直し・改善、お客さまのご請求手続きの見直しの方向性等を定期的に報告し、審議いただいています。

内部監査部門による保険金等支払管理体制の監査

支払部門が実施した保険金等の支払査定、請求勧奨等の適切性について内部監査を実施し、監査結果を定期的に取締役会等に報告しています。

平成23年度 保険金等のお支払状況について

[a. 保険金等のお支払件数]

区分	保険金	給付金	合計
お支払件数	243,754件	2,275,732件	2,519,486件

(注) 1. 上記件数は、お支払理由ごとに集計しております。
2. 保険金には満期保険金を含み、給付金には生存給付金や団体年金の一時金を含みます。

[b. 保険金等のお支払非該当件数]

事由	区分	保険金	給付金	合計
支払事由に非該当		1,636件	33,953件	35,589件
免責事由に該当		294件	626件	920件
告知義務違反による解除		65件	543件	608件
詐欺による取消 詐欺による無効		0件	0件	0件
不法取得目的による無効		0件	0件	0件
重大事由による解除		0件	12件	12件
その他		0件	0件	0件
合計		1,995件	35,134件	37,129件

(注) 1. 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異なります。
2. お支払件数、お支払非該当件数は個人保険および団体保険の合計です。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数となります。
3. 上表におけるお支払非該当理由のご説明は次のとおりです。

事由	概要
支払事由に非該当	約款では、保険金・給付金ごとにお支払いする事由を定めております。ご請求いただいた内容がこの事由に該当しない場合、保険金・給付金のお支払いはできません。 例) 高度障害状態の原因となった事故や疾病が、ご契約の責任開始期前のものであったとき
免責事由に該当	約款では、保険金・給付金ごとにお支払いできない事由を定めております。ご請求いただいた内容がこの事由に該当する場合、保険金・給付金のお支払いはできません 例) 責任開始の日から起算して3年以内の被保険者の自殺、または保険契約者・被保険者・受取人の故意により、被保険者が死亡し、死亡保険金を請求されたとき
告知義務違反による解除	ご契約の際に、被保険者の故意または重大な過失によって告知いただいた内容が事実と異なる場合、ご契約を解除することがあります。この場合は、解約返戻金を保険契約者にお返しいたします。
詐欺による取消 詐欺による無効	ご契約の際に、保険契約者または被保険者の詐欺行為があった場合、保険契約は取消(無効)となります。この場合は、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
不法取得目的による無効	保険金・給付金を不法に取得する目的で保険契約にご加入された場合、保険契約は無効となります。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
重大事由による解除	保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こされた場合等に、ご契約を解除することがあります。

保険金等の支払・支払非該当契約の具体的事例について(平成23年度 第4四半期)

【支払事例】

種類	事案概要
【介護に関する保障】 新介護収入保障特約	スポーツ中に転倒し、右肩・靭帯を怪我されたお客さまで。早期ケア給付金をご請求をいただき、受傷日から60日以上の間、「歩行」「衣服の着脱」「入浴」「清潔・整容」について「一部介助」、「排泄」について「全介助」を要する状態が継続していることが判明いたしました。約款所定の「要介護状態B」*が60日以上継続したものと認め、早期ケア給付金を2回分お支払い、ご療養にお役立ていただきました。 *要介護状態AおよびB http://www.sumitomolife.co.jp/news/kaigo_kanwa.html
【入院・手術に関する保障】 総合医療特約	子宮頸管ポリープ手術を外来で受けられたお客さまで。ご契約に総合医療特約を付保されていたため、手術給付金をお支払いすることができ、治療費にお役立ていただきました。 (※)約款上、公的医療保険制度において保険給付の対象となる(医科診療報酬点数表に手術料の算定対象として定められている)手術がお支払い対象となる旨、定められております。
【入院・手術に関する保障】 疾病医療特約	急性白血病で入院されたお客さまで。入院給付金をお支払いしましたが、ご提出いただいた病院の領収証に、手術料の記載があったため、手術給付金の請求勧奨*を行いました。その結果、骨髄移植術を実施されていたことが判明し、手術給付金を追加でお支払いすることができ、治療費にお役立ていただきました。 *ご請求いただいた際書類中で、さらにお支払いできそうな可能性を見つけ、お客さまへ保険金・給付金を追加でご案内するサービス。
【先進医療に関する保障】 新先進医療特約	肺癌で、厚生労働大臣の定める先進医療の一つである「悪性腫瘍に対する陽子線治療(固形がんに係るものに限る。)」を受けられたお客さまで。先進医療に関わる技術料は全額自己負担で非常に高額でしたが、ご契約に新先進医療特約を付保されていたため、先進医療給付金および先進医療充実給付金をお支払いすることができ、治療費にお役立ていただきました。 (※)先進医療のうちお支払対象となる先進医療とは、健康保険法等に定める公的医療保険制度における「評価療養」のうち、厚生労働大臣が定める先進医療(先進医療ごとに厚生労働大臣が定める施設基準に適合する病院または診療所において行われるものに限ります。)をいいます。

【支払非該当事例】

事由	種類	事案概要
契約開始期前の発病	終身保険	網膜色素変性症により視力障害になられ、高度障害保険金をご請求されたお客さまで。事実確認の結果、責任開始期以前に同疾患と診断され、通院・投薬治療を受けておられたことが判明いたしました。よって、約款に定める「責任開始期以後に発生した疾病を直後の原因として高度障害状態になった」には該当しないため、高度障害保険金をお支払いできませんでした。
支払事由に非該当	がん長期サポート特約	肝細胞がんを患い、がん長期サポート保険金をご請求されたお客さまで。診断書によれば、有効な治療法が残されており、かつ実施予定もあることが認められました。よって、約款に定める「一連の治療を受けたが、効果がなかった」「医学的に有効と認められる治療がない」には該当しないため、がん長期サポート保険金をお支払いできませんでした。
支払事由に非該当	総合医療特約	腹部にできた「おでき」の膿瘍(いわゆる「うみ」)を出す治療のため、皮膚切開術を受けられたお客さまで。ご契約に付保されている総合医療特約では、皮膚切開術は対象外手術*となっているため、手術給付金をお支払いできませんでした。 *約款上、「創傷処理」「皮膚切開術」「デブリードマン」「抜歯手術」「骨・軟骨または関節の非観血的または徒手的な整復術、整復固定術および授動術」は、お支払い対象外となる旨、定められております。
支払事由に非該当	傷害損傷特約	スポーツクラブで運動中に、左足首を捻挫されたお客さまで。ご契約に傷害損傷特約を付保されていましたが、今回の捻挫は、腱の断裂や靭帯の断裂を伴うものではないため、運動器損傷給付金*をお支払いできませんでした。 *運動器損傷給付金は、以下のいずれかに該当したときに、お支払いいたします。 1. 骨折に対する治療を受けたとき 2. 不慮の事故による所定の腱の断裂、靭帯の断裂または半月板の断裂に対して、その事故の日から180日以内に治療を受けたとき

保険金等のお支払いに関する「相談窓口」について

【a. 平成23年度「相談窓口」ご利用状況】

	合計	保険金	給付金
利用件数(利用率)	269件(2.7%)	60件	209件
フリーダイヤル案内件数	10,049件	1,566件	8,483件

※対象となるお客さま：保険金・給付金をお支払いできなかったお客さま

【b. 主な支払非該当理由ごとの相談件数】

○：入院・通院・手術給付金支払事由非該当	95件
○：障害給付金支払事由非該当	39件
○：運動器損傷・顔面損傷給付金支払事由非該当	35件
○：告知義務違反による解除	24件
○：高度障害保険金支払事由非該当	13件
○：特定疾病保険金支払事由非該当	12件
○：給付金免責事由該当	11件
○：保険料払込免除非該当	7件
○：介護保険金支払事由非該当	6件
○：重度慢性疾患保険金支払事由非該当	5件
○：保険金免責事由該当	5件
○：早期ケア給付金支払事由非該当	5件
○：災害保険金支払事由非該当	4件
○：リビングニーズ保険金支払事由非該当	3件
○：先進医療給付金支払事由非該当	3件
○：がん長期サポート保険金支払事由非該当	2件

社外弁護士による無料相談制度について

【a. 「社外弁護士による無料相談制度」ご利用状況】

	平成23年4月～平成24年3月
件数	17件

【b. 「社外弁護士による無料相談制度」相談事例】(平成23年度の相談事例から)

事由	種類	事案概要
告知義務違反による契約解除	特定疾病保険金 入院・手術給付金 保険料払込免除	<p>【事案の概要】 被保険者様は、復活の際、健診での異常指摘による医療機関の受診について告知されなかったため、住友生命は告知義務違反により本ご契約を解除し、早期胃癌による特定疾病保険金、入院・手術給付金を支払非該当とし、保険料払込免除を非該当とする旨の決定を行いました。そこで、そのことをお客さまにご説明しましたが、ご了承いただけず、お客さまから社外弁護士への相談希望に接しました。</p> <p>【お客さまの主張】 告知をしなかったのは事実だが、簡単な診査で加入させておいて、告知しなかった場合に解除になる等の説明もなく、支払う段になったら厳格なことを言うのは納得できない。お互い信頼関係ではないか。また、保険が失効していることも知らなかった。</p> <p>【社外弁護士の見解】 故意の告知義務違反であり住友生命の対応は正当である。また、保険料未納の通知が行われており、保険の失効を知らなかったとは言えない。本件では住友生命に和解的な解決を勧告することは困難であり、どうしても納得できないのであれば基本的には訴訟でということになるが、お客さまは、さらに保険金等支払審議会での審議を希望しているので、その方向で善処願いたい。</p> <p>【住友生命の対応】 社外弁護士からの求めを受け、保険金等支払審議会での審議が行われました。その結果、告知義務違反により本ご契約を解除し、特定疾病保険金、入院・手術給付金を支払非該当とし、保険料払込免除を非該当とするという住友生命の判断は妥当であるとの結論となりました。</p>
免責事由該当	死亡保険金	<p>【事案の概要】 被保険者様は自宅浴室において^{いし}縊死されましたが、住友生命は事実確認の結果、支払免責事由(責任開始後3年以内の自殺)に該当するため、死亡保険金支払非該当とする旨の決定を行いました。そこで、そのことをお客さま(保険金受取人様)にご説明しましたが、ご了承いただけず、お客さまから社外弁護士への相談希望に接しました。</p> <p>【お客さまの主張】 被保険者は、かねて罹患していたうつ病の影響から、衝動的・突発的に自殺行為に及んだものである。つまり、被保険者は今まで前向きに生きてきており、遺書もなく、意識があつての自殺行為とは考えられない。また、首に巻かれていた物は、浴室のすぐそばに常備されていたものであり、今回の行為に計画性はない。したがって、支払免責事由には該当しない。</p> <p>【社外弁護士の見解】 お客さまの心情は理解しつつも、医師などの専門家による意見と一定の司法判断がない限り、本件を有責と見るのは困難と考える。ただし、お客さまはこの見解にご納得されていないため、保険金等支払審議会での審議を要請する。</p> <p>【住友生命の対応】 社外弁護士からの求めを受け、保険金等支払審議会での審議が行われました。その結果、支払免責事由(責任開始後3年以内の自殺)に該当するという住友生命の判断は妥当であるとの結論となりました。</p>
支払事由非該当	入院給付金	<p>【事案の概要】 統合失調症による入院について、既に入院給付金支払限度日数120日分を支払済みである心因性反応による入院と、同一の疾病(医学上重要な関係にあると住友生命が認めた疾病を含みます)による入院と判断されたため、住友生命は、入院給付金を支払非該当とする旨の決定を行いました。そこで、そのことをお客さまにご説明しましたが、ご了承いただけず、お客さまから社外弁護士への相談希望に接しました。</p> <p>【お客さまの主張】 統合失調症と心因性反応について、医師は病気の種類が違うと言っている。同一の疾病による入院として入院給付金を支払非該当とする住友生命の決定には納得できない。</p> <p>【社外弁護士の見解】 統合失調症と心因性反応それぞれの入院について医学的な因果関係、関連性等を主治医に再確認するべきである。</p> <p>【住友生命の対応】 社外弁護士の見解に基づき主治医に確認したところ、二つの病気は「独立して発症したものとと思われる」との回答がありました。この回答に対し、社外弁護士から当社に再査定指示があり、その結果、入院給付金支払いに決定変更となりました。</p>

※お客さまの同意が得られた事例につきまして掲載しております。

先進的な商品・サービスのご提供

～ご家族の生活を守る「ファーストステージ」・老後の介護に備える「セカンドステージ」～
2つの未来を強くする新しい総合保障「Wステージ」

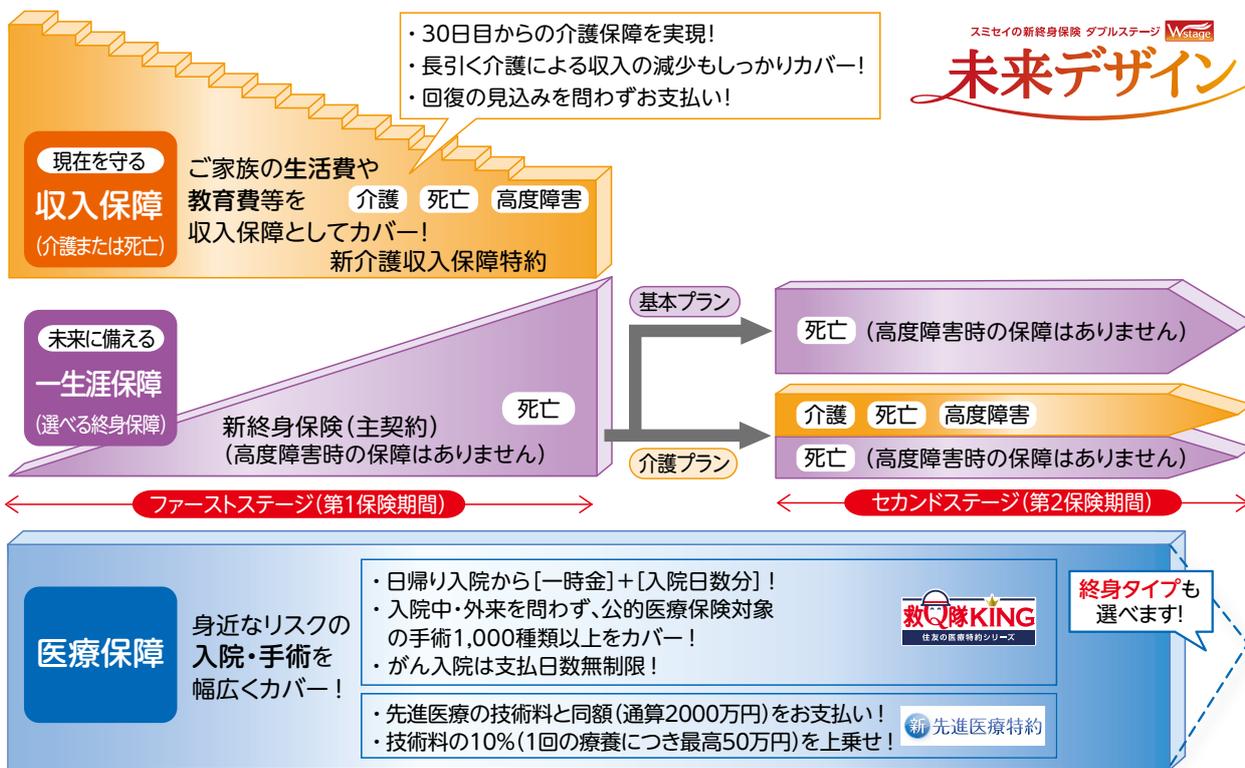


ライフサイクルにあわせて、 「介護保障」「医療保障」「死亡保障」「資産形成」 機能をご準備いただける保険です！

「Wステージ」はご家族の生活を守る「ファーストステージ」、老後の介護に備える「セカンドステージ」、それぞれに必要な保障を準備できる保険商品です。ライフサイクルが大きく変化するファーストステージの保障は特約でカバー、万一の介護または死亡のときは収入保障として、毎年年金をお支払いします*。また主契約部分（新終身保険）はファーストステージ終了時に一生涯の死亡または介護保障を選ぶことができ、万が一の際の資金を終身保障で準備できます。

好評の先進医療特約もパワーアップ！全額自己負担となる先進医療の技術料と同額を通算2000万円までお支払いします。加えて、実施医療機関が限られているためにかかる交通費などの諸費用として技術料の10%をお支払いします。

*Wステージは、「未来デザイン」「年金タイプ」「一時金定額タイプ」「一時金通減タイプ」のラインアップの中から、お客さまのニーズに応じ、最適なプランをお選びいただけます。



【新終身保険(Wステージの主契約)について】●介護プランへの移行は、お申し出により主契約の保険料払込満了時に当社所定の基準を満たす範囲でお取り扱いします。●介護プランに移行した場合、基本プランと比べ、移行した部分の死亡保険金額は少なくなります。【介護保障について】●新介護収入保障特約(通減型)の年金支払回数は毎年1回ずつ通減し、最低5回(または10回)保証されています。【保険金等のお支払いについて】●介護年金・介護保険金をお支払いした主契約・特約から、死亡保険金等は重複してお支払いしません。【災害・疾病関係特約について】●「救Q隊KING」は災害・疾病関係特約の総称です。●日帰り入院とは、入院日=退院日の入院で、入院基本料の支払いの有無などを参考にして判断します。●手術給付金は公的医療保険制度に基づく医科診療報酬点数表により手術料が算定される手術を受けられた場合お支払いします。ただし、「創傷処理」「皮膚切開術」「デブリードマン」「抜歯手術」「骨、軟骨または関節の非観血的または徒手的な整復術、整復固定術および授動術」はお支払対象となりません。●入院保障充実給付金は継続した1回の入院につき1回分お支払いします。なお、入院を2回以上された場合でも、継続した1回の入院とみなされるときは、1回分のお支払いとなります。●先進医療給付金は先進医療の技術料と同額(※)とし、先進医療保障充実給付金は先進医療給付金の10%相当額をお支払いします。先進医療とは厚生労働大臣が定める医療技術で、技術ごとに決められた適応症に対し施設基準に適合する医療機関にて行われるものに限り、公的医療保険の給付対象となった場合等はお支払いできません。(※)先進医療の技術料が1万円未満の場合(0を除く)には一律1万円をお支払いします。●災害・疾病関係特約のお支払いは、約款に定められた治療を目的としたものに限り、傷害や疾病、手術の種類によってはお支払いできないこともあります。必ず約款にてご確認ください。【ご検討に際して】●ご検討にあたっては、「設計書(契約概要)」「ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起情報)」「ご契約のしおり-定款・約款」を必ずご覧ください。(中途付加の場合は、「契約概要のご説明」「ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起情報)」「特約中途付加のしおり-約款」等を必ずご覧ください。)

Wステージの若い方向け(男性15~29歳・女性15~39歳)のプランも充実!

ダブルステージ
きちんと★未来
充実プラン スタンダードプラン

介護や死亡のとき、まとまったお金を一度に受け取れるプラン

ダブルステージ
きちんと★未来
スマート年金プラン

介護や死亡のとき、毎月の生活費にあてられる年金を受け取れるプラン

ダブルステージ
ごほうび宣言

満期時まで2年ごとにボーナスが受け取れるプラン

平成24年4月発売

・一生涯の介護保障と死亡保障! (介護プランを選択した場合)・お求めやすい保険料!・充実の医療保障!

保障をさらに充実させるさまざまな特約

がん長期サポート特約

長期にわたるがんの治療費や生活費をサポート!

・がんになり、治療も病状の好転も見込めない所定の状態に該当すると診断されたとき、死亡保険金の全部または一部を前払請求できます。

2008年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞受賞!
保険料無料!!

2008年日経優秀製品・サービス賞
最優秀賞受賞
がん長期サポート特約

平成19年11月発売

がん長期サポート特約

保険料払込免除プラン

Q極介護
・9つの所定の状態のうちいずれかに該当されたとき、以後の保険料は要りません。
・お求めやすい介護型もお選びいただけます。

保険料払込免除プラン

給付金・保険金などを速やかにご請求いただくための特約

指定代理請求特約

指定代理請求特約

・被保険者が受取人となる給付金や保険金などを、受取人が請求できない当社所定の事情がある場合、指定代理請求人が、給付金や保険金などを請求することができます。

保険料無料!

指定代理請求特約

平成18年4月発売

多様なニーズにこたえる商品ラインアップ

充実した医療保障をお望みの方に!

ドクターKING
スミセイの医療保険

平成21年10月発売

- ・入院したら一時金をお支払い! (入院保障充実特約(09)を付加した場合)
- ・日帰り入院から長期の入院まで安心! がん入院は支払日数無制限!
- ・入院中・外来を問わず、公的医療保険対象の1,000種類以上の手術を保障!
- ・がん入院中の手術は倍額をお支払い!

●日帰り入院とは、入院日=退院日の入院で、入院基本料の支払いの有無などを参考にして判断します。
●この保険には、解約返戻金や死亡保険金はありません。(解約返戻金や死亡保険金をなくし、お求めやすい保険料としております。)
●手術給付金は公的医療保険制度に基づく医科診療報酬点数表により手術料が算定される手術を受けられた場合お支払いします。ただし、「創傷処理」「皮膚切開術」「デブリードマン」「抜歯手術」「骨、軟骨または関節の非観血的または徒手的な整復術、整復固定術および授動術」はお支払対象となりません。
●各給付金のお支払いは、約款に定められた治療を目的としたものに限り、傷害や疾病、手術の種類によってお支払いできないこともあります。必ず約款にてご確認ください。

一生涯の保障をお望みの方に!

続けて咲かせる終身保険

バラ色人生

2008年日刊工業新聞ネーミング大賞5位入賞!

平成20年4月発売

- ・一生涯の死亡保障!
- ・お求めやすい保険料!
- ・保険料払込期間満了後のキャッシュバリューが魅力!

●この保険は、保険料払込期間中の解約返戻金を低く設定しており、解約返戻金を低く設定しない場合の70%としています。(解約返戻金を低く設定し、お求めやすい保険料としております。)保険料払込期間満了後の解約返戻金額は、低く設定しない場合と同額となります。ただし、保険料がすべて払い込まれている必要があります。
●保険料払込期間中の解約返戻金を低く設定しないお取扱いはいたしません。

健康上の理由で保険加入をあきらめていた方に!

自分で確認・もらえて納得

千客万頼

平成17年4月発売

- ・健康上の理由で保険をあきらめていた方に朗報!
- ・医療保障も死亡保障も一生涯続きます!

●この保険の保険料は従来の保険に比べ割り増されています。
●健康な方で、保険料の割り増しのない保険をご希望の場合は、医師の診査を受けることなどにより、他の保険にお申し込みいただけます。ただしその場合、診査結果などによりご契約いただけないこともあります。

保険種類一覧

ご契約の目的	保険種類	契約年齢範囲																
		0歳	5歳	10歳	15歳	20歳	25歳	30歳	35歳	40歳	45歳	50歳	55歳	60歳	65歳	70歳	75歳	80歳
ライフサイクルにあわせて、「介護保障」「医療保障」「死亡保障」「資産形成」機能の準備をお望みの方に	新終身保険	愛称・契約年齢範囲																
		Wステージ未来デザイン [20~65歳]																
		Wステージ年金タイプ [15~75歳]																
		Wステージ一時金定額タイプ [15~75歳]																
		Wステージ一時金通減タイプ [40~70歳]																
		[15~29歳(女性は39歳まで)] — Wステージ きちんと未来 (充実プラン・スタンダードプラン)																
		[20~29歳(女性は39歳まで)] — Wステージ きちんと未来 (スマート年金プラン)																
充実の保障と資産形成をお望みの方に	利率変動型積立保険	ライブワン愛&愛タイプ [15~75歳]																
		ライブワン優々タイプ [15~75歳]																
		ライブワン楽々人生タイプ [40~70歳]																
		[3~14歳] — ライブワン優々タイプお子さま向け																
現在当社にご加入いただいているお客さま向けに、最新の医療保障をお求めやすい保険料でご提供するプランです。		Qパック [3~75歳]																
一生涯の保障をお望みの方に	終身保険	終身保険 [15~80歳]																
健康上の理由で保険加入をあきらめていた方に	限定告知型終身保険	パラ色人生 [15~70歳(女性は75歳まで)]																
3大成人病に備える保障をお望みの方に	疾病・医療保険	スマセイの千客万類 [50~80歳]																
充実した医療保障をお望みの方に	無配当医療保険	リガード [15~80歳]																
セカンドライフのための資金準備をお望みの方に	個人年金保険	ドクターKING [0~75歳]																
保障に重点をおきながら、満期の楽しみもお望みの方に	定期付養老保険	たのしみ1番・新たなしみ年金 [15~82歳]																
積立でも保障もお望みの方に	養老保険	しあわせの保険 [6~65歳]																
教育・結婚・レジャー等の資金準備に加えて死亡保障もお望みの方に	生存給付金付定期保険	自由保険 [0~70歳]																
死亡保障をお望みの方に	定期保険	記念日宣言* [0~70歳]																
		定期保険 [15~65歳]																
		エンブレム [20~74歳]																
		エンブレム新長期プラン [20~75歳]																
		エンブレムGP [20~70歳(女性は75歳まで)]																
お子さまの教育・結婚資金の準備をお望みの方に	こども保険	グランド パスポート [15~70歳(女性は75歳まで)]																
		[0~9歳] — スミセイのこどもすくすく保険*																
短期の貯蓄をお望みの方に	貯蓄保険	保障付積立保険* [0~47歳(女性は57歳まで)]																
住宅資金、セカンドライフのための資金、お子さまの教育・結婚資金などの準備をお考えの勤労者の方に	財形貯蓄積立保険 財形年金積立保険 財形住宅貯蓄積立保険	財形貯蓄プラン* [15~80歳]																
		財形年金・財形住宅貯蓄* [15~54歳]																

上記のほかに変額年金保険等も取り扱っております。

【金融機関の窓口でお取り扱いしている商品】

一生涯の保障をお望みの方に	終身保険	ふるはーとS [15~80歳]																
		ふるはーとW [15~85歳]																
		ふるはーとL [15~75歳]																
一生涯の介護保障をお望みの方に	介護保障終身保険	ふるはーとL<介護プラン> [15~75歳]																

※愛称・取扱商品は一部の金融機関で異なる場合があります。
上記のほかに変額年金保険等も取り扱っております。

【郵便局でお取り扱いしている商品】

健康上の理由で保険加入をあきらめていた方に	限定告知型医療終身保険	たよれるYOU [50~80歳]																
死亡保障をお望みの方に	定期保険	エンブレムYOUプレミアム [20~70歳(女性は75歳まで)]																

【かんぽ生命でお取り扱いしている商品】

死亡保障をお望みの方に	定期保険	エンブレムYOUプレミアム [20~70歳(女性は75歳まで)]																
-------------	------	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

* この表示のない商品は法人契約を取り扱っております。なお、エンブレム・エンブレム新長期プラン・エンブレムYOUプレミアム・エンブレムGPは法人契約のみのお取扱いとなります。法人向けには「住友の法人保険“繁栄”」の愛称を冠しています。

生前給付特約

特約名称	保険金・給付金・年金の名称	特約の内容
新介護収入保障特約	収入保障・高度障害年金	死亡されたときや所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
	介護年金	所定の要介護状態A(目安として公的介護保険の要介護3以上に相当*)が180日続いたときにお支払いします。
	早期ケア給付金	所定の要介護状態B(目安として公的介護保険の要介護2以上に相当*)が30日・60日・90日・120日または150日続いたときにお支払いします。
新介護通減定期保険特約 新介護保障定期保険特約	死亡・高度障害保険金	死亡されたときや所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
	介護保険金	所定の要介護状態Aが180日続いたときにお支払いします。
	早期ケア給付金	所定の要介護状態Bが30日・60日・90日・120日または150日続いたときにお支払いします。
介護保障終身保険特約(10)	死亡・高度障害保険金	死亡されたときや所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
	介護保険金	所定の要介護状態Aが180日続いたときにお支払いします。
特定疾病保障定期保険特約 特定疾病保障終身保険特約	死亡・高度障害保険金	死亡されたときや所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
	特定疾病保険金	所定の特定疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)になられたときにお支払いします。
重度慢性疾患保障保険特約	死亡・高度障害保険金	死亡されたときや所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
	重度慢性疾患保険金	所定の重度慢性疾患(重度の高血圧症・重度の糖尿病・慢性腎不全・肝硬変・慢性すい炎)で所定の状態に該当したときにお支払いします。
生存給付金付定期保険特約(12)	死亡保険金・高度障害保険金	死亡されたときや所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
	生存給付金	ご契約後3年目から2年ごとの契約応当日に生存されているときや特約の保険期間満了時に生存されているときにお支払いします。
保険料払込免除特約	—	所定の要介護状態Aが180日続いたとき、または所定の特定疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)もしくは所定の重度慢性疾患(重度の高血圧症・重度の糖尿病・慢性腎不全・肝硬変・慢性すい炎)で所定の状態に該当したときに、以後の保険料のお払込みを免除します。
介護保障保険料払込免除特約	—	所定の要介護状態Aが180日続いたときに、以後の保険料のお払込みを免除します。
指定代理請求特約	—	被保険者が受取人となる給付金や保険金などを受取人が請求できない当社所定の事情がある場合、指定代理請求人が給付金や保険金などを請求することができます。
がん長期サポート特約	がん長期サポート保険金	がんになり、治癒も病状の好転も見込めない所定の状態に該当すると診断されたとき、死亡保険金の全部または一部を前払請求できます。
リビング・ニーズ特約	リビング・ニーズ保険金	余命6か月以内と判断されたときに、死亡保険金の全部または一部を前払請求できます。

* 早期ケア給付金・介護年金・介護保険金お支払時および保険料お払込免除時の要介護状態の判定基準は、公的介護保険制度の要介護認定基準とは異なります。詳細は約款に定められていますので、必ずご確認ください。なお、「公的介護保険制度の要介護2または3以上に相当」という表現は、平成24年4月現在の公的介護保険制度に基づき目安として記載したもので、将来公的介護保険制度が改正された場合には、この表現があてはまらなくなることがあります。

災害疾病特約

特約名称	保険金・給付金・年金の名称	特約の内容
総合医療特約	災害入院給付金	不慮の事故による傷害により1日(日帰り)以上入院されたときにお支払いします。
	疾病入院給付金*1	疾病により1日(日帰り)以上入院されたときにお支払いします。
	手術給付金*1*2	公的医療保険制度の対象となっている手術、骨髄移植を受けられたときにお支払いします。
	放射線治療給付金*3	公的医療保険制度の対象となっている放射線治療を受けられたときにお支払いします。
入院保障充実特約(09)	入院保障充実給付金*1*4	不慮の事故による傷害または疾病により1日(日帰り)以上入院されたときにお支払いします。
成人病入院特約(09)	成人病入院給付金	所定の成人病やがんにより1日(日帰り)以上入院されたときにお支払いします。
女性疾病入院特約(09)	女性疾病入院給付金	所定の女性特定疾病やがんにより1日(日帰り)以上入院されたときにお支払いします。
がん入院特約(09)	がん入院給付金	所定のがんにより1日(日帰り)以上入院されたときにお支払いします。
新先進医療特約	先進医療給付金*5	傷害または疾病により厚生労働大臣が定める先進医療による療養を受けられたときにお支払いします。
	先進医療保障充実給付金	
傷害損傷特約(04)	運動器損傷給付金	傷害または疾病を原因とする骨折に対して治療を受けられたとき、もしくは傷害により所定の腱・靱帯・半月板の断裂に対し、事故の日から180日以内に治療を受けられたときにお支払いします。
	顔面損傷給付金	不慮の事故による傷害により顔面部・頭部・頸部に損傷を受け、事故の日から180日以内に所定の顔面損傷状態になられたときにお支払いします。
災害割増特約	災害死亡保険金	不慮の事故による傷害を直接の原因として事故の日から180日以内に死亡されたとき、もしくは所定の感染症により死亡されたときにお支払いします。
	災害高度障害保険金	不慮の事故による傷害を直接の原因として事故の日から180日以内に所定の高度障害状態になられたとき、もしくは所定の感染症により所定の高度障害状態になられたときにお支払いします。
傷害特約	災害保険金	不慮の事故による傷害を直接の原因として事故の日から180日以内に死亡されたとき、もしくは所定の感染症により死亡されたときにお支払いします。
	障害給付金	不慮の事故による傷害を直接の原因として事故の日から180日以内に所定の障害状態になられたときに、障害の等級に応じて災害保険金額の1~10割をお支払いします。

- *1 骨髄移植ドナー(提供者)としての入院・手術も保障します。(骨髄移植ドナー(提供者)としての入院・手術は、責任開始日から1年以内はお支払対象となりません。)
 - *2 手術給付金は公的医療保険制度に基づく医科診療報酬点数表により手術料が算定される手術を受けられた場合にお支払いします。ただし、「創傷処理」「皮膚切開術」「デブリードマン」「抜歯手術」「骨・軟骨または関節の非観血的または徒手的な整復術、整復固定術および授動術」はお支払対象となりません。
 - *3 放射線治療給付金は公的医療保険制度に基づく医科診療報酬点数表により放射線治療料が算定される放射線治療を受けられた場合にお支払いします。
 - *4 入院保障充実給付金は継続した1回の入院につき1回分お支払いします。なお、入院を2回以上された場合でも、継続した1回の入院とみなされる場合は、1回分のお支払いとなります。
 - *5 先進医療給付金は先進医療の技術料と同額(*)とし、先進医療保障充実給付金は先進医療給付金の10%相当額をお支払いします。先進医療とは厚生労働大臣が定める医療技術で、技術ごとに決められた適応症に対し施設基準に適合する医療機関にて行われるものに限り、公的医療保険の給付対象となった場合等はお支払いできません。
(*)先進医療の技術料が1万円未満の場合(0を除く)には一律1万円をお支払いします。
- 入院日数が1日(日帰り)とは、入院日=退院日の入院で入院基本料の支払いの有無などを参考にして判断します。

生命保険の知識と制度

当社では、生命保険にご加入される方が、その商品、制度などを知らなかったために、デメリット(不利益)を被ることのないよう、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供を徹底しています。この「デメリット情報」については、契約お申込みの際に配付している「ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起情報)」や「ご契約のしお

り(一定款)・約款」に明示しているほか、「ご契約締結後の各種情報提供(38ページ参照)」の項目などにも記載し、その徹底を図っております。

以下に生命保険をご理解いただくための知識・制度等をご説明します。

ご契約の責任開始期

お申込みいただいたご契約を当社がお引き受けすることに決定した場合、健康状態などの告知および第1回

保険料相当額のお払込みの両方が完了した時から、保険金支払等の保険契約上の保障を開始(責任開始)します。

ご契約申込みの撤回(クーリング・オフ制度)

申込者またはご契約者は、保険契約の申込日または「ご契約のしおり(一定款)・約款」の交付日*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、書面により契約のお申込みの撤回または契約の解除をすることができます。ただし、当社の指定した医師の診査を受けられた場合や申込者等が法人の場合などは、お申込みの撤回等はできません。

* 募集代理店にてお申込みいただいた場合で、第1回保険料相当額を、当社所定の振込用紙により「当社が指定する金融機関」にお払込みいただくときには、お申込時にお渡ししております「契約概要/注意喚起情報」の交付日となります。

* お申込時に受領書兼確認書にて約款冊子を希望された場合は、約款冊子の交付日となります。

保険料のお払込み方法(経路)

保険料のお払込み方法には、口座振替扱い、勤務先などにおける団体扱い、振替用紙による送金扱い等の方法

(経路)があります。

告知義務

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。

生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されると、保険料負担の公平性が保たれません。ご契約にあたっては、過去の傷病歴、現在の健康状態、身

体の障害状態、現在の職業など当社がおたずねすることについてありのままを正しくお知らせ(告知)ください。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場合や、事実と違うことを告知された場合には、ご契約を解除することがあります。

* 生命保険募集人・生命保険面接士に口頭でお話されただけでは告知していただいたことにはなりませんので、ご注意ください。

保険金(給付金)などをお支払いできない場合

次のような場合には、保険金などをお支払いできないことがあります。

- 責任開始期前の傷害または疾病を原因とする場合(ただし、責任開始期前の「疾病」を原因とする入院や手術等を行った場合に、正確かつ十分な告知を行っていたときや、病院への受診歴などがなく発病した認識や自覚がなかったときはお支払いします。なお、「傷害」を原因とする場合は告知の有無にかかわらずお支払いできません。)
- 告知していただいた内容が事実と相違し、ご契約または特約が告知義務違反により解除された場合
- 保険金などを詐取する目的で事故を起こしたときや

ご契約者、被保険者または死亡保険金受取人が暴力団関係者、その他反社会的勢力に該当すると認められたときなどの重大事由によりご契約が解除された場合

- 保険料のお払込みがなく、ご契約が失効した場合
- 保険契約について詐欺によりご契約が取り消された場合や、保険金などの不法取得目的があつてご契約が無効になった場合(なお、すでにお払い込みいただいた保険料はお返しいたしません。)
- 保険金などの免責事由に該当した場合(例: 責任開始日または復活日から起算して3年以内の自殺によるとき、受取人の故意または重大な過失によるときなど)

ご契約の失効

猶予期間内に保険料のお払込みがない場合、ご契約は猶予期間満了の日の翌日から効力がなくなり、保険金・給付金等のお支払いができなくなりますので、ご注意ください。なお、お払込みがないまま猶予期間が過ぎた場合でも、以下の取扱いをいたします。

(1) 保険料の立替制度を適用できる場合

解約返戻金が保険料相当額以上あるときは、あらかじめ反対のお申し出がない限り、当社が自動的に保険料の

お立替えをします。この場合、お立替金には所定の利率で利息をいただきます。(複利計算)

(2) ライブワン・Qパックの場合

主契約の解約返戻金が保険料相当額以上あるときは、あらかじめ反対のお申し出がない限り、自動的に主契約の積立金(保険ファンド)から保険料が払い込まれたものとして取り扱います。

* 保険ファンド[01]では「保険料相当額を上回るとき」となります。

ご契約の復活

万一ご契約の効力がなくなった場合でも、失効後3年以内*であれば、ご契約の復活を請求いただけます。

この場合、告知(または診査)と、延滞した保険料(およびその利息)のお払込みが必要となります。ただし、健康状態

などによっては復活をお断りすることがあります。

* 最低保証付変額保険(年金受取型)、医療保障保険(個人型)、5年ごと利差配当付限定告知型終身保険は3か月以内、保障付積立保険、無配当医療定期保険(09)、無配当医療終身保険(09)は1年以内となります。

解約返戻金

お払込みいただいた保険料は、預貯金とは異なり、一部は保険金などのお支払いや生命保険事業の運営に充てられますので、ご契約を途中で解約されますと、多くの場合、解約返戻金は払込保険料の合計額より少ない金額になります。

解約返戻金は、保険の種類・ご契約の年齢・性別・経過年数などによって異なりますが、特にご契約後短期間で解約されますと、解約返戻金はまったくないか、あってもごくわずかです。

<ライブワン・Qパックの主契約について>

ご契約後3年未満で解約されますと、積立金の一定割合(当社所定の控除率)を控除するため、主契約の解約返戻金は積立金よりも少なくなり、払込保険料を下回ることがあります。

災害・疾病関係特約には、解約返戻金はありません。(一部例外があります。)

また、解約返戻金の一定の範囲内で資金をご用意して(ご契約者貸付)、一時的に保険料を立て替える(保険料のお立替え)制度をご利用の場合、解約のときにその元利合計額を解約返戻金から差し引かせていただきます。

ご契約者貸付

ご契約の解約返戻金の一定範囲内で、必要資金を貸付いたします。この場合、契約者貸付金には所定の利率

(金融情勢の変化およびその他相当の事由がある場合には変更することがあります)で利息をいただきます。(複利計算)

生命保険料控除について

- 生命保険料控除は税法上の所得控除の1つで、払込保険料の一定額が所得税と住民税の対象となる所得から控除され、税負担が軽減されます。

<控除の種類について>

お払い込みになる保険料は、主契約と特約のそれぞれについて、次のとおり、控除の種類が異なります。

控除の種類	対象となる保険料
一般生命保険料控除	生存または死亡を原因として一定額の保険金等をお支払いする主契約・特約の保険料
介護医療保険料控除	入院・通院等に伴う給付金等をお支払いする主契約・特約の保険料
個人年金保険料控除	個人年金保険料税制適格特約の付加された個人年金保険契約等に係る保険料

※ 傷害のみを原因として保険金等をお支払いする特約(災害割増特約、傷害特約)の保険料は生命保険料控除の対象とはなりません。

<所得税の控除額について>

各種類(一般生命・介護医療・個人年金)の保険料控除について、次のとおり控除されます。

年間払込保険料	控除される金額
20,000円以下のとき	支払保険料等の全額
20,000円をこえ、40,000円以下のとき	支払保険料等×1/2+10,000円
40,000円をこえ、80,000円以下のとき	支払保険料等×1/4+20,000円
80,000円をこえるとき	一律40,000円

※ 各種類の保険料控除の金額を合計して、120,000円が限度です。

<住民税の控除額について>

各種類(一般生命・介護医療・個人年金)の保険料控除について、次のとおり控除されます。

年間払込保険料	控除される金額
12,000円以下のとき	支払保険料等の全額
12,000円をこえ、32,000円以下のとき	支払保険料等×1/2+6,000円
32,000円をこえ、56,000円以下のとき	支払保険料等×1/4+14,000円
56,000円をこえるとき	一律28,000円

※ 各種類の保険料控除の金額を合計して、70,000円が限度です。

平成23年12月31日以前に締結したご契約にご加入の場合

- 平成24年1月1日以降に締結した保険契約から「生命保険料控除制度」が改正されました。
- 平成23年12月31日以前に締結したご契約については、原則として税制改正前の制度となるため、対象となる保険料や生命保険料控除額が、上記の内容とは異なります。
- 平成24年1月1日以降に、更新および保障の見直し(転換・所定の特約の中途付加)を行った場合は、その時点から上記の改正後の制度となります。

※ 詳しくは「ご契約のしおり(一定款)・約款」をご覧ください。

幅広いサービスチャネルの展開

ご契約締結までの各種情報提供～申込手続き

ご契約に際しまして、お客さまのニーズに最もふさわしい商品をお選びいただくため、未来診断等による情報提供をはじめ、各種パンフレットのご提供を行うとともに、「設計書(契約概要)」によるご提案を行っています。ご契約内容の見直しに際しては、「保障内容見直しのご提案書」を用いた説明を行っています。

あわせてご契約の前には「意向確認書」によるニーズ・意向確認を行ったうえで、「ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起情報)」、「ご契約のしおり(一定款)・約款」を必ず

お渡しし、ご契約に必要な保険知識・重要事項をご理解いただけるよう努めています。

- 各種パンフレット
- 各種設計書(契約概要)
- 「保障内容見直しのご提案書」
- 「意向確認書」
- 「生命保険の契約にあたっての手引」
- 「ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起情報)」
- 「ご契約重要事項のお知らせ(契約内容および解約返戻金額表)」
- 「ご契約のしおり(一定款)・約款」

デメリット情報の提供

当社では、生命保険にご加入される方が、その商品、制度などを知らなかったために、デメリット(不利益)を被ることのないよう、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供を徹底しています。この「デメリット情報」については、契約お申込みの際に配布している「商品パンフレット」、「設計書(契約概要)」、「ご契約のしおり(一定款)・約款」、「ご契約重要事項のお知らせ(注意喚起

情報)」に明示しているほか、「ご契約締結後の各種情報提供」の項目で記載している各種通知などにも記載し、その徹底を図っています。

ご契約重要事項のお知らせ
(注意喚起情報)



ご契約締結後の各種情報提供

【お客さまへのお知らせの一例】

※いずれも重要な内容ですので、必ずご確認くださいませよう願いたします。

ご契約の現況について	○スミセイ安心だより
保険料のお払込みについて	○保険料お立替のお知らせ ○保険料お立替金残高のお知らせ
	○ご契約失効のお知らせ ○保険料払込期間満了のお知らせ
	<口座振替契約> ○口座振替開始のご案内(月払) ○今期保険料お払込みのご案内(年・半年払) ○口座振替中止のお知らせ
配当金・契約者貸付について	<勤務先の団体扱契約> ○保険料変更のお知らせ
	○スミセイ安心だより ○契約者貸付金利息のお払込案内
保障内容の見直しについて	○契約者貸付金残高のお知らせ
	○更新時期到来のお知らせ ○特別保障期間満了のお知らせと今後の保障内容のご案内 ○保険料払込み終了と今後の保障内容のご案内
保険金・給付金などのお支払いについて	○満期のお知らせ(満期保険金・満期時育英資金・満期時生存給付金・満期時養育資金請求書兼据置申込書) ○生存給付金積立金額のお知らせ ○年金のご案内(年金請求書)
	○死亡保険金・入院給付金などの手続きとお支払いガイドブック ○団体保険における死亡保険金・入院給付金などの手続きとお支払いガイドブック ※申込手続き時にもお渡しいたします。
	
その他	○生命保険料控除証明書

スミセイライフデザイナー(営業職員)

約3万名のスミセイライフデザイナーが、全国のお客さまのご要望にお応えしています。

スミセイライフデザイナーは、全国のご契約者を少なくとも年1回訪問し、ご契約内容やライフイベントの確認、最新情報の提供を行っております。お客さまへの訪問につきましては、お客さまからいただいた情報をストックできるシステム(未来応援システム)を活用し、ライフイベント等、節目となる時期にタイムリーな訪問活動を行うように努めております。

“いつも、いつまでも続く”先進のコンサルティング&サービスを提供するために、生命保険だけでなく金融商品・社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」資格の取得・活用を推進し

ており、平成24年4月時点で25,855人がFP資格を取得しております。

また、平成24年7月より導入した新型携帯端末「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」を活用し、お客さまにご家族全体のコンサルティングを提供しております。



スミセイ未来応援活動と未来応援サービス(特集ページ(P.18)でもご紹介しています)

担当者による継続的な定期訪問などを通じて、すべてのお客さまに「安心」と「満足」をお届けする「スミセイ未来応援活動」に取り組んでいます。

また、より多くのお客さまにサービスを実感していただけるよう、新しく未来応援サービスを実施しております。ご契約内容の確認や保険の見直しなどを行うことで、お客さまにマイルを差し上げ、貯まったマイルでギフトとの交換や素敵な賞品が当たる抽選にご応募いただける「スミセイ・マイル」と所定のライフイベントに該当する

お客さまにギフトをお届けする「ライフステージギフト」の2つのサービスがあります。詳しくは最寄りの支社またはスミセイライフデザイナーまでお問合せください。

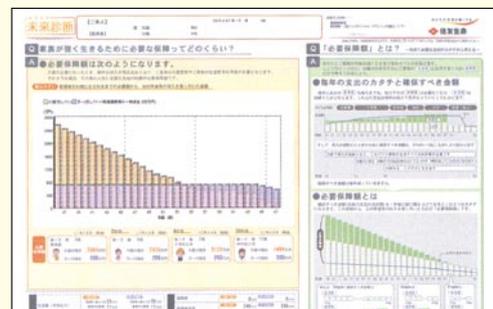


未来診断

当社ではお客さまへ「未来診断」を提供しております。「未来診断」では、お客さまの現在の収入・支出や将来の収支計画等をもとに、収入や生活費・住居費等の支出の推移、老齢年金や退職金等を含めたセカンドライフ収支、ご自身が亡くなったときにご家族の受け取れる遺族・障害年金等をご確認いただけます。

あわせて、死亡等の万一の際にその年々で必要となる保障額のシミュレーションをご覧いただけます。

新型携帯端末「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」を使用することで、お客さまの「未来の夢」や現在の生活費等について直接お伺いしながら、視覚的にわかりやすく「必要な保障額」と「必要保障額に合致する最適な保障内容」をご説明できます。お客さまと一緒に保障内容を検討し、最適な保障をお選びいただくお手伝いをすることが可能です。是非、お近くのスミセイライフデザイナーまでお問合わせください。



インターネットを通じた保険販売

インターネットの普及に伴い、保険加入のご検討に際してインターネットを通じて、商品の情報を入手されるお客さまが年々増加されています。

当社では、ホームページからご希望の商品の資料をご請求いただき、その中で営業職員によるコンサルティングのご希望を承っております。

また、対面による保険提案を受ける機会が少ないお客さまにも当社商品をご検討いただけるよう、郵送による保険提案や申込手

続きで、個人年金や医療保険にご加入いただけるダイレクト販売も行っております。

なお、平成23年10月からは、モバイル(携帯電話・スマートフォン)専用サイトからも資料のご請求ができるようになりました。

このように、ホームページなどをきっかけに住友生命の商品にご関心をお持ちいただき、メインチャネルである営業職員と連携して、お客さまにふさわしい保険をご提案する取組みを今後も進めてまいります。

スミセイダイレクトサービス

平成18年9月から、インターネット(パソコン・携帯電話)・電話による自動取引サービス・カード(提携ATM)で入金取引、各種お手続き、契約内容照会等の保険取引サービスがご利用いただける「スミセイダイレクトサービス」*を提供しております。特にインターネット(パソコン)では、最新のセキュリティ技術を導入しております。また、入金取引や暗証エラーに関する情報などをお知らせする「メール通知サービス」も提供しております。

平成20年7月からは、「スミセイダイレクトサービス」から直接、金融機関のインターネットバンキングなどに接続し、簡単に入金取引がご利用いただけるサービスを開始しました。

さらに平成20年12月からは、携帯電話サービスの拡充により、送金口座・メール通知サービスの登録を含む一連の入金手続きが、携帯電話だけで完結できるようになりました。

また、平成21年9月には、「スミセイダイレクトサービス」の操作性向上・セキュリティ強化の観点から、ログイン方法の変更を行っております。

今後も、カード・インターネット等を活用したお手続きの利便性やサービスの向上に取り組んでまいります。

*ホームページアドレス、電話番号はP.72および裏表紙を参照ください。

WELL'S(ウェルズ)

ウェルズは生命保険業に携わる者に共通する「お客さまに生命保険の大切さを伝えたい」という思いを具現化するために、理想の生命保険営業スタイルの確立を目指している営業組織です。

当社がこれまで培ってきた営業手法に加え、諸外国あるいは外資系生保等の手法を積極的に取り入れ、実践を重ねていく中でノウハウの構築に取り組んでいます。

ウェルズから発信されるノウハウによって、スミセイに生命保険販売の原点である「ニードセールス」を中核としたコンサルティング

を拡め、最適な保障のご提供とご加入後のフォローを進めていくことで、お客さまからより一層信頼される生命保険会社でありたいと考えています。

『Your dream, Your future』

夢・未来、そして信頼を形に

WELL'S

来店型保険ショップ事業への取組み

当社100%子会社である「いずみライフデザイナーズ(株)」にて来店型保険ショップ「ほけん百花」・「保険の森」を運営しております。平成24年5月末現在、43店舗を展開しており、ショッピングセンターや駅至近の商店街に出店し、お客さまに気軽に立ち寄りいただける店舗を志向しております。同店舗は乗合代理店として、当社の商品だけでなく、16社の生損保商品を取り扱っており、多様化するニーズに幅広くおこたえできる店舗となっております。

引き続き、同店舗による保険販売事業を通じ、お客さまニーズを的確に捉え、より一層の顧客サービスの向上に努めてまいります。



メディケア生命

当社は三井生命と共同出資(当社80%・三井生命20%)により、保険ショップ・インターネット保険サイト等を通じて「自分にあつた商品を主体的に選択したい」という意向を持ったお客さまに機動的に商品供給を行うメディケア生命保険(株)(以下「メディケア生命」)を設立し、平成22年4月に開業いたしました。

平成24年4月には医療保険を全面的に改定し、保険ショップ・

インターネット通販等を通じて医療保険「メディフィットA(エース)」を発売開始いたしました。

今後も当社と三井生命のグループ会社である強みを活かし、お客さまに選ばれる保険商品やサービスの提供に取り組んでまいります。



©MCL/ADK

IT(情報技術)の活用

当社では昭和30年代から常に先進的なIT技術情報を取り入れ、お客さまサービスの更なる高度化に取り組んでおり、昭和48年3月に個人保険の保全・保険料ご案内等の事務について、大規模なオンラインシステムを構築したのを皮切りに、順次システム刷新を行っております。

平成17年4月に稼働した「あいキューブシステム」では、インターネット等の技術を導入し、全国オンラインシステムに加え、メールシステム、代理店向けWebシステム、インターネット取引システム等の刷新を行い、保険事業を取り巻くさまざまな環境変化

やお客さまニーズの多様化にさらに柔軟に対応可能なインフラを整備いたしました。現在は、「住友生命ブランドビジョン」に基づくシステム計画を遂行し、継続してIT技術活用に取り組んでおります。

なお、平成18年度には当社業務の基幹をなす個人保険のシステム開発・運用を委託している当社子会社のスミセイ情報システム(株)において情報セキュリティに関する国際認証(ISO27001)を取得する等、セキュリティ強化にも取り組んでおります。

先進的な技術を導入し、より高度なサービスの提供を目指して

スミセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末

[Sumisei Lief]導入

平成24年7月よりスミセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末「Sumisei Lief」(スミセイリーフ)を導入しました。

スミセイライフデザイナーが、お客さま宅・お勤め先への持ち運びを容易にするためにタブレット型の採用による薄型化・軽量化・バッテリー強化を行いました。加えて、モバイル通信機能を搭載することにより、外出先での保険設計・ご提案、既契約照会が可能となり、お客さまとの対面コンサルティングサービスの向上を実現しました。

また、通信規格LTE(Long Term Evolution)を採用し、外出先での高速通信を可能としました。

セキュリティ対策強化として、モバイル化により端末内にお客さま情報を保持しないデータレス化や通信データ暗号化による不正アクセス防止等、各種対策を行っております。



資産運用システム(XNETシステム)をクラウド化*

平成23年9月に資産運用システム(XNETシステム)のクラウドサービス利用を開始しました。

このサービスは、システム子会社であるスミセイ情報システム(株)、およびITベンダー様と共同で構築し、コストの大幅な削減・事業環境の変化に対する開発スピードの迅速化を実現しました。

*クラウドとはユーザー企業がハードウェアやソフトウェアなどのシステム資産を持たず、ネットワークを経由してサービスを利用するシステム形態の総称。共用の要素が高いサービス(パブリッククラウド)から、個社の専用色の高いサービス(プライベートクラウド)まで多様な種類があります。なお、当社は「プライベートクラウド型」の形態で利用しています。

システム開発の推移

昭和48年	全国オンラインシステム稼働
平成1年	個人保険システムの再構築
平成3年	ALカード取引、アンサー開始
平成8年	インターネットホームページ開設 新契約アンダーライティングシステム「SUN」稼働
平成12年	スミセイコールセンター稼働 スミセイネットATM稼働 保全請求・手続きのワークフローシステム稼働 銀行窓販向け代理店Webシステム稼働
平成13年	営業職員コンサルティング携帯端末「With」稼働
平成15年	給付金支払いのワークフローシステム稼働
平成17年	全国オンライン・イントラシステムのWeb化

平成18年	営業職員コンサルティング新携帯端末「Vite(ビット)」導入 スミセイダイレクトサービス創設
平成19年	テレビネットワークシステム導入 モバイル決済端末「スパットくん」の導入 保険金給付金「案内システム・請求勧奨システム」稼働
平成20年	「お客さまの声管理システム」稼働 第2コールセンター稼働
平成22年	新SUN(新契約アンダーライティングシステム)稼働
平成23年	クラウドサービスを利用した資産運用システム稼働
平成24年	スミセイライフデザイナー(営業職員)用新携帯端末「Sumisei Lief」稼働

法人のお客さま向け商品・サービス

総合的な企業福祉制度の実現をサポート

少子高齢社会の進展はわが国の社会保障制度に大きな影響を及ぼすことが予想されており、企業の従業員一人ひとりが安心して働ける環境づくりとして企業福祉制度への期待はますます高まっております。そうした中、企業の従業員のみなさまをサポートしていくためには、社会保障・企業福祉・自助努力をバランスよく組み立てることが必要となってまいります。

当社は新時代に相応しい企業福祉制度をご提供するために、制度運営から、資産運用、従業員へのサービスまで多岐にわたる幅広いニーズにお応えし、総合的な企業福祉制度の実現をサポートさせていただきます。

このために、法人向け商品ラインアップの充実、資産運用力の向上、コンサルティングサービスの展開（退職給付債務に係るコンサルティングのご案内など）、確定拠出年金（DC）・確定給付企業年金（DB）等の年金サービスのご提供などにより、企業福祉制度をサポートする体制を構

築してまいります。

確定拠出年金法、確定給付企業年金法の施行から10年以上が経過しましたが、平成24年1月には確定拠出年金におけるマッチング拠出（従業員による掛金の追加拠出）が導入されるなど、わが国の退職金・企業年金制度は更なる飛躍の時を迎えており、企業経営者の関心はきわめて高いものとなっております。当社といたしましても、三井・住友グループ金融各社と合併で設立した「ジャパン・パンション・ナビゲーター（株）」や三井・住友グループ保険各社ならびに三井住友銀行の資産運用子会社5社の合併により発足した「三井住友アセットマネジメント（株）」、当社と生保各社との合併で設立した企業年金契約管理を行う「日本企業年金サービス（株）」等との密接な連携の下で、総力を挙げたサービスのご提供を行い、新たなビジネス展開に地平を拓いてまいりたいと考えております。

法人向け商品ラインアップの充実

企業の福利厚生制度は昨今の雇用環境の変化や従業員ニーズの多様化から、より効率的かつ従業員のインセンティブを高めるものへと見直しが必要となってきております。

当社では役員・従業員のみなさま、そして、そのご家族の生活を守るため、さまざまな法人向け商品をご用意して

おります。

具体的には以下のとおり、①在職中の生活保障 ②退職後の生活保障 ③在職中の財産形成 ④役員の保障の4つを柱とした法人向け商品ラインアップの充実に努めております。

4つの柱		企業福祉制度	法人向け商品の充実
1	在職中の生活保障	弔慰金・死亡退職金制度	弔慰金・死亡退職金等の準備 - 安心OK（総合福祉団体定期保険無配当扱特約付総合福祉団体定期保険）、総合福祉団体定期保険
		法定外労働災害補償制度	
		遺族・遺児育英年金制度	
		医療保障制度	在職中の入院費用に備える - 医療保障保険（団体型）
		従業員の自助努力助成制度	お手ごろな保険料で大型保障 - 希望者グループ保険（団体定期保険） オペラハウス（無配当団体定期保険）
2	退職後の生活保障	退職金・退職年金制度	退職後の豊かな生活保障の準備を - 確定給付企業年金保険、新企業年金保険 等 国の厚生年金の一部を代行するとともに、企業の退職金の上乗せ給付を行う - 厚生年金基金保険
		従業員の自助努力助成制度	ゆとりある老後生活資金を準備 - 拠出型企業年金保険 老後の年金を充実させるために - 住友の財形年金
		医療保障制度	退職後の入院費用に備える - 医療保障保険（団体型）
3	在職中の財産形成 マイホーム助成 生活設計助成	債務保証制度	住宅ローン利用者のための団体保険 - 団体信用生命保険 住宅ローン利用者の3大疾病に備える - 団体信用生命保険 3大疾病保障特約
		従業員の自助努力助成制度	自助努力による住宅取得・増改築を助成 - 住友の財形住宅貯蓄
			自助努力による従業員の財産形成を図る - 住友の財形貯蓄プラン
4	役員の保障	弔慰金・死亡退職金制度	弔慰金・死亡退職金等の準備 - 総合福祉団体定期保険
		退職慰労金・退職金制度	役員的大型保障と勇退時の退職慰労金準備 - エンブレムGP、繁栄エンブレム新長期プラン
		医療保障制度	役員の入院費用に備える - 医療保障保険（団体型）

法人保険「繁栄」のご提供

企業にとって、経営者・幹部の方々はかけがえのない存在です。企業を支える経営者・幹部の方に相応しい大きな保障を準備し、事業の限りない繁栄の基礎を築くのが「法人保険「繁栄」」です。平成24年4月から「エンブレムGP」を発売いたしました。エンブレムGPは98歳までの長期間にわたり大型保障が準備でき、長期にわたる大型保障と勇退時の退職慰労金をご準備いただける保険です。ご契約当初一定期間、解約返戻金を低く設定することで、その分お求めやすい保険料としています。従来の「繁栄Wステージ」、「エンブレム新長期プラン」等と併せ、より幅広い選択肢からお選びいただけます。



「安心OK」のご提供

企業のさまざまなニーズにお応えし、福利厚生制度の充実のために「全員加入の・無配当の・1年更新の定期保険」である「安心OK（総合福祉団体定期保険無配当扱特約付総合福祉団体定期保険）」をご提供しております。お手ごろな保険料で従業員全員の方に対する保障をご準備いただけます。

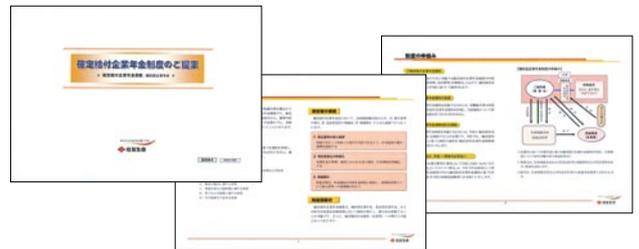


確定給付企業年金保険(DB)のご提供

平成14年4月に施行された確定給付企業年金法に基づく商品として「確定給付企業年金保険」を発売いたしております。

法律に基づいた円滑な制度運営をサポートするとともに、さまざまな運用商品をご用意してお客さまの多様な年金運用ニーズにお応えしてまいります。

(※DB…Defined Benefit Pension Plan の略)



法人向けコンサルティングサービスの展開

企業年金・退職金コンサルティングサービス

企業の福利厚生制度は、昨今、雇用環境の変化や従業員ニーズの多様化から、より効率的かつ従業員のインセンティブを高めるものへと見直しが必要となっており、また、退職給付会計基準の見直しなどの外部環境

の変化を受け、企業年金への関心や制度見直しに対するニーズはますます高まっております。当社では、全国に担当スタッフを配置し、こういったマーケットの変化に適合した、コンサルティング営業を積極展開してまいります。

損害保険による企業リスク総合対策

経済・社会情勢の著しい変化に伴い、企業の経営活動を取り巻く危険(リスク)はますます複雑化・多様化しており、万一事故が発生した場合の損害額も、高額化の一途をたどっています。また、大幅な雇用環境の変化は、企業の福利厚生制度の見直しを加速させており、従来にない新しい福利厚生制度の構築は、従業員にとっても高い関心事となっております。

このようなお客さまを取り巻く環境の変化に対応して、当社では、生命保険としてのサービスに加え、三井住友海上の損害保険代理店として、生損総合保障の提供を行っております。お客さまに最も適したコンサルティングサービスの提供を心掛け「企業リスク総合対策のパートナー」として安心と安全をお届けしてまいります。

確定拠出年金(DC)サービスのご提供

確定拠出年金制度は本格的な普及が進んでおり、加入者数は430万人(H24/3末現在。個人型加入者含む。)を超えました。また、規約承認数も昨年度末の3,705規約・14,628社から4,135規約・16,440社(H24/3末現在)へと着実な伸びを見せています[出典：厚生労働省]。

住友生命は、退職金制度・年金制度に関する様々なご要望にお応えするために、確定拠出年金導入のご相談から運用商品の提供まで、積極的に取り組んでいます。

(※DC…Defined Contribution Pension Plan の略)

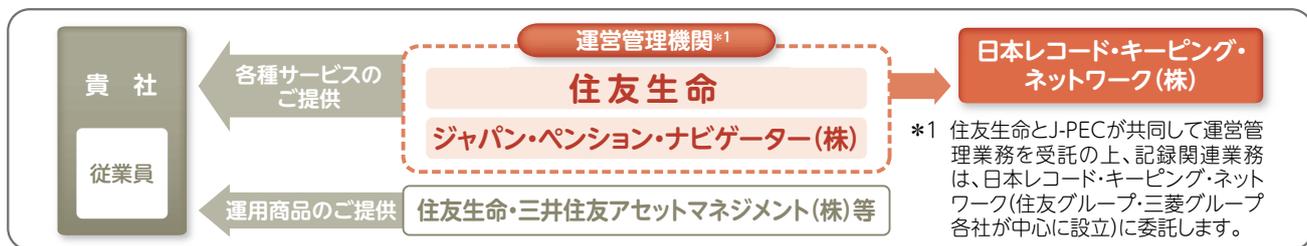
住友生命の確定拠出年金サービス体制

当社は、確定拠出年金の運営管理機関として、ジャパン・ペンション・ナビゲーター(株)(以下 J-PEC)と共同で運営管理業務サービスを提供しております。

年金制度全般に関する業務を行っている当社と、運営管理業務専門会社として多くのノウハウを有するJ-PECが

共同してサービスをご提供することにより、「制度導入時のコンサルティングから導入前・後の制度運営まで」一貫してサポートを行います。

※平成24年1月から導入可能となった「マッチング拠出」についても、導入支援を行っています。



確定拠出年金 単独型プランおよび総合型プラン

住友生命では、運用商品等の制度内容を企業さまのオーダーメイドで決定する「単独型プラン」をご提供するとともに、資本関係・地域・業種等を問わない多くの企業が参加することでスケールメリットが活かされ、単独で制度を導入するよりも運営コストが軽減された「スミセイDC

総合型プラン』もご案内しています。総合型プランは、制度内容の多くがパッケージ化されていますので、導入手続きにかかる負担が軽減されます。

*従業員数によっては、単独型プランの運営コストが安価となる場合もあります。

確定拠出年金 個人型プラン

自営業者*2・企業年金等のない企業の従業員*3向けには、個人型制度向けの専用プラン『J-PEC個人型プラン・スミセイコース』をご提供しています。詳しくはコールセンターにお問い合わせください。

*2 日本国内に居住の20歳以上60歳未満の第1号被保険者で、国民年金の保険料を納めている方

*3 60歳未満の厚生年金適用事業所に勤務されている第2号被保険者で、企業年金等(厚生年金基金、確定給付企業年金および確定拠出年金(企業型))のいずれにも加入資格のない方

0120-401-780 (スミセイ個人型確定拠出年金ダイヤル)

法人向けサポートメニューの充実

ビジネスサポート

①ビジネスマッチング

当社の全国ネットワークを活用し、当社お取引企業さまへのご紹介、ビジネスマッチングの機会をご提供します。

②異業種交流会

企業さま同士の「ビジネスマッチング」と「情報収集」の

場として、全国で「スミセイ異業種交流会」を開催。お客さまからご好評をいただいております。



各種情報提供

①ライフプランに関するセミナー

- ・ 20代~40代の従業員さま向けのセミナー
将来を見据えたライフプラン形成のため、基本的な社会保障制度や教育、住宅、介護問題など、責任世代の諸課題について具体的に、わかりやすく説明いたします。
- ・ 定年準備のためのセミナー
定年直後に直面する諸問題を認識していただき、その解決策を自分で考え、選択していただくことに主眼を置いた「気づきのセミナー」です。

②メンタルヘルスに関するセミナー

近年、仕事や職場環境に関する強い不安・悩み・ストレスを感じる人が増加していると言われており、企業においてもメンタルヘルス対策が注目されています。当社では、企業の人事総務部門のご担当者向けに、職場における心の健康の維持・増進などをテーマに「メンタルヘルスセミナー」を開催しております。

③年金セミナー

最新の年金事情について、タイムリーにお客さまへお知らせいたします。経済講演会も同時に開催しています。

ご契約者保護に関する制度

生命保険契約者保護機構(保護機構)について

生命保険業に対する信頼性の維持・向上を目的とし、経営破綻に陥った生命保険会社の保険契約者の保護を一層充実させるために、平成10年12月1日に設立された制度です。

生命保険の場合、年齢や健康状態によっては、それまでと同様の条件で新たに加入することが困難になることがあります。そこで、保護機構は、生命保険会社が破綻した場合、破綻保険会社の保険契約を引き継ぐ「救済保険会社」への資金援助や、「救済保険会社」が現れない場合には、保護機構の子会社として設立される「承継保険会社」への保険契約の承継、あるいは保護機構自身が保険契約の引受けを行うことにより、保険契約を継続させ、保険契約者の保護を図ることとしています。

補償内容

保護機構の補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定に係る部分(注1)を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約(注2)を除き責任準備金(将来の保険金等の支払いに備え積み立てられている準備金)等の90%となります(保険金・年金等の90%が補償されるものではありません)。

なお、保険契約の移転等の際には、予定利率の見直し等の契約条件の変更が行われる可能性があります。また、保険契約の継続のための集団性維持の観点から、解約の際に早期解約控除制度が設けられる可能性があります。

財源

財源は原則として保護機構の会員保険会社が拠出する負担金により賄われます。ただし、万一、平成29年(2017年)3月末までに生命保険会社が破綻した場合で、生命保険会社の負担金だけで資金援助等の対応ができない場合には、国会審議を経て、国から保護機構に対して補助金を交付することが可能とされています。

(注1)平成18年3月13日に公表されたパブリックコメントの考え方では、特別勘定を設置しなければならない保険商品のなかで、公表時点において下記の商品が運用実績連動型保険契約に該当するものとしてあげられています。

- ・確定拠出年金保険 ・団体生存保険
- ・変額年金資金運用基金保険 ・企業年金基金連合会保険
- ・国民年金基金連合会保険 ・新企業年金保険
- ・確定給付企業年金保険 ・厚生年金基金保険
- ・国民年金基金保険

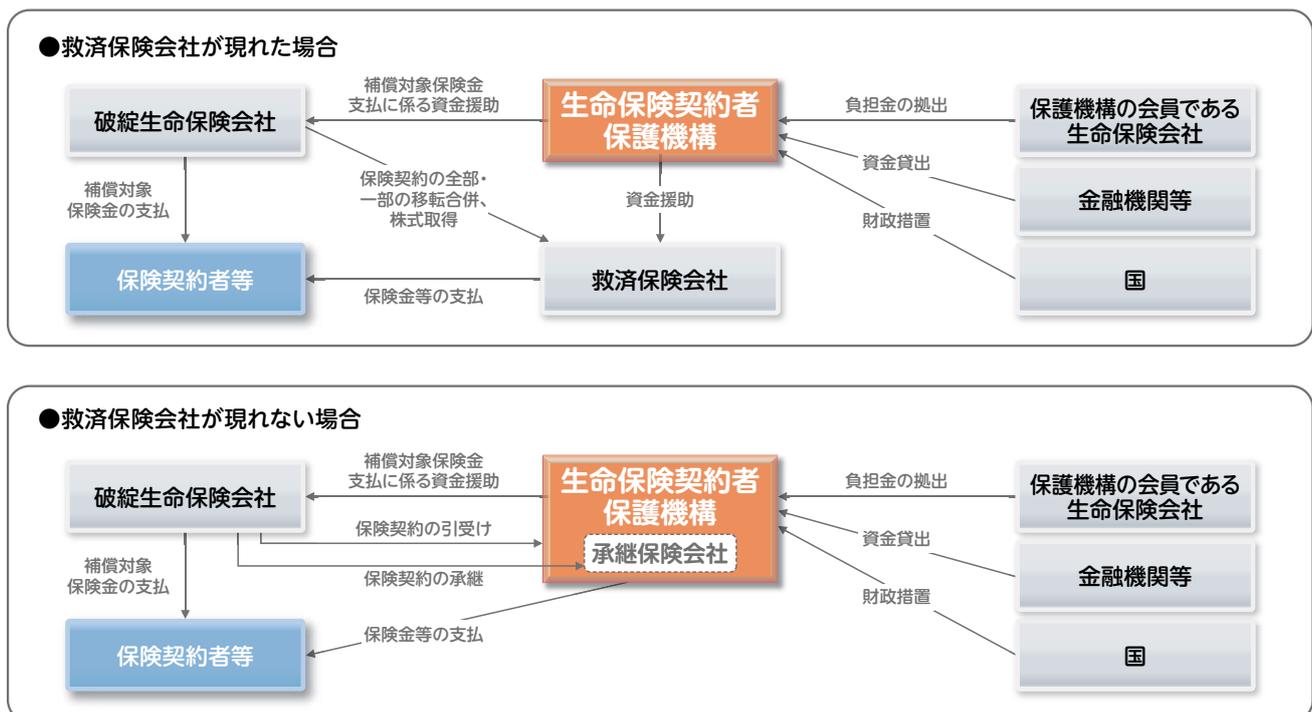
これら運用実績連動型保険契約のうち特定特別勘定に係る部分については、その責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です(実際に削減しないか否かは個別の更生手続の中で確定することになります)。

(注2)破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率(金融庁長官及び財務大臣が定める率)を超えていた契約を指します。当該契約については、責任準備金等の補償限度が、以下の通りとなります。

高予定利率契約の補償率=90% - {(過去5年間における各年の予定利率-基準利率)の総和÷2}

ただし、破綻会社に対して資金援助がなかったと仮定した場合の弁済率が下限となります。

【生命保険契約者保護機構のしくみ(概略図)】



より詳しい内容につきましては、生命保険契約者保護機構のホームページをご利用ください。 <http://www.seihohogo.jp>