

# 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」をお届けする一住友生命は、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

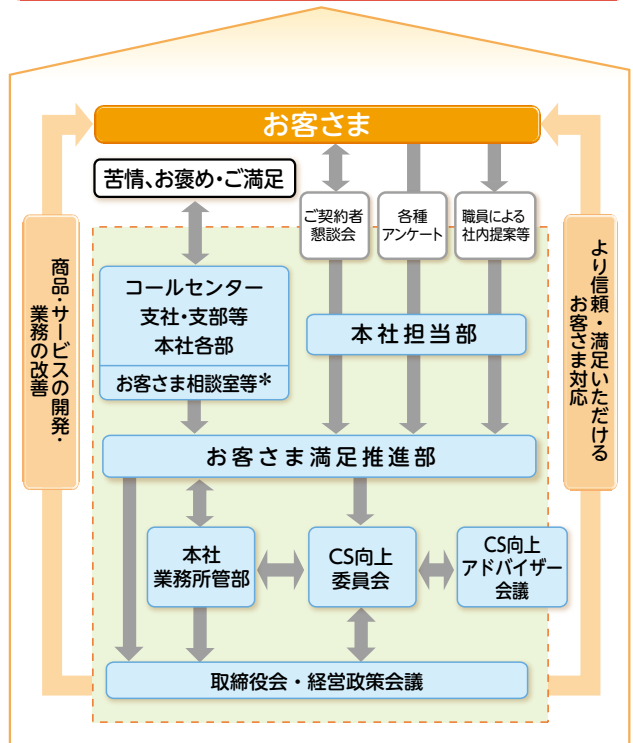
当社では全職員一人ひとりがより一層のお客さま志向のもと「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善を行うとともに、お客さまと接する際、より一層信頼・満足いただけるよう努めています。そうした取組みの積み重ねによってお客さま満足の向上を目指しています。

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・分析に基づき、部門横断的・全社的な取組みを推進しています。

また、部門横断的な組織である「CS向上委員会」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

お客さま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、当社のお客さま満足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、お客さま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さま満足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◆

・お客さま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・構成を見直し、「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さま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、わかりやすさの観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。

## 「お客さまの声」を把握する取組み

「お客さま中心主義の実現」には、「お客さまの声」をうかがい、お客さまが何を求めているのか把握することが重要と考

え、様々な方法・ルートで「お客さまの声」の把握に努めています。

### お客さまから寄せられる声(苦情、お褒め・ご満足)

■お客さまの声(苦情)

日々の業務の中で、お客さまから様々な「お客さまの声」をいただき、その中では苦情を頂戴することもあります。お客さま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。

●平成24年度 内容別 お客さまの声(苦情)受付状況

	苦情件数(件)	構成比(%)
新契約関係	10,684	11.3
取納関係(保険料等)	12,584	13.3
保全関係(契約内容変更等)	27,990	29.7
保険金・給付金関係	19,006	20.1
上記以外	24,088	25.5
合計	94,352	100.0

※上記お客さまの声(苦情)の定義は「当社の業務全般に関しお客さま(当社の業務の利用者等および業務の利用者となろうとする者)からの不満足の原因が明らかになったもの」です。

■お客さまの声(お褒め・ご満足)

お客さまはどのようなことに満足を感じられ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。満足いただいた事例を模範とし、より一層お客さまの立場に立った対応に努めてまいります。

●お客さまの声(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	新商品の発売など、こまめに情報を提供いただいています。介護保険が発売になった際には、若い人の介護の必要性を教えてください加入しました。その後、体調が悪化して入院を繰り返し、人の手を借りないと身の回りのことができなくなりました。家族と共に今後のことを心配していましたが、介護保険金の支払事由に該当し、介護保険金をいただきました。本当に助けていただき感謝しています。
職員の対応・サービスについて	担当者にはお世話になっております。彼女は私の信頼できる営業職員です。月に1回、定期的に料理の本をいただいています。彼女の素晴らしいところは、入院やその他の手続きにおいて行動が早く、依頼した次の日には手続きの書類等が届きます。そんな彼女を信頼し、感謝しています。

(参考)・平成24年度HPからのご意見・ご要望等受付件数:279件  
 ・平成24年度お客さま相談窓口ご相談・苦情受付件数(注)

電話	文書	合計
16,385件	197件	16,582件

(注)相談担当者を特定した受付件数を含みます。

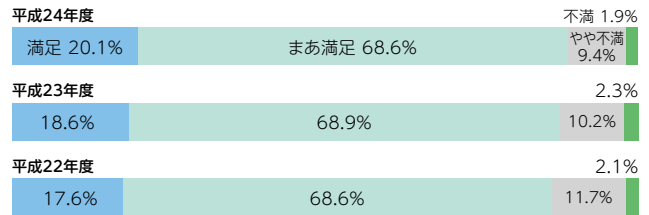
## お客さま満足度アンケート

お客さま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24年度 調査概要)

- ◇実施時期 平成24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 6,580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34問

### ● 住友生命に対する総合的満足度(平成24年度アンケート結果)



満足層 **88.7%**  
不満層 **11.3%**

・満足層…「満足」「まあ満足」の合計  
・不満層…「不満」「やや不満」の合計

## 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.58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24年度には、1,604件の提案が行われ、うち469件が採用されています。

## いただいた「お客さまの声」を経営に活かす取組み

様々な方法・ルートで把握した「お客さまの声」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

ま満足度の向上を目指しています。

具体的には、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を差し上げる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24年度に実施した取組みの一例をご報告します。


### 1. 商品・サービスの開発・改善

	お客さまの声	具体的な取組内容
「がん診断特約」 「がん薬物治療特約」 の発売	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 上皮内新生物を保障するがん保険を発売してほしい。</li> <li>■ 0歳から加入できる診断給付金のあるがん保険を発売してほしい。</li> <li>■ 抗がん剤治療を保障するがん保険を発売してほしい。</li> </ul>	<p>平成25年4月に、上皮内新生物等を保障する「がん診断特約」と、抗がん剤治療等を保障する「がん薬物治療特約」を発売いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「がん診断特約」では、これまでお支払対象としていなかった上皮内新生物と診断された場合でも一時金のお受取りが可能となりました。</li> <li>■ 「がん薬物治療特約」では、公的医療保険制度の給付対象となる、抗がん剤治療・疼痛(とうつう)緩和ケアをカバーすることができます。</li> </ul>



	お客さまの声	具体的な取組内容	ご利用になれる方
スミセイ・セカンドオピニオン・サービスの開始	セカンドオピニオンの取得など、病気の治療に向けたサポートサービスを提供してほしい。	平成25年4月に、総合相談医のセカンドオピニオンを無料で提供、また必要に応じて優秀専門医をご紹介するサービスを開始しました。(提供:ティーベック社) <b>■ 名医(総合相談医)のセカンドオピニオンにより、納得と安心を得て治療に専念いただけます。</b> <b>■ より高度な専門性が必要と判断された場合には、優秀専門医を紹介いたしますので、さらに専門性の高い治療を受けることができます。</b>	がん診断特約およびがん薬物治療特約をいずれも付加されているWステージまたはライブワンのご加入者さま(ご利用対象者:被保険者さま)  

2. わかりやすい通知への見直し

	お客さまの声	具体的な取組内容
当社からの各種ご案内文書の見直し推進	字が細かくて読みづらい。専門用語の使用など、記載している事項がわかりづらい。	当社からお送りしている各種ご案内文書について、これまで以上に「一目見てわかりやすい」、「一通り読んで理解できる」、「じっくり読んでわかりやすい」ものとなるよう、文言やデザインの見直しを順次進めております。   スミセイダイレクトサービスご利用明細書

3. その他の改善事例

	お客さまの声	具体的な取組内容
ホームページへの控除証明記入見本の掲載	年末調整や確定申告時の記入方法を教えてほしい。	生命保険料控除制度の改正にともなう「年末調整時の保険料控除申告書」と、「確定申告書」の記入方法をホームページに掲載しました。

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<sup>注</sup>)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様々な相談・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。詳細については、右記の協会ホームページをご覧ください。

【指定紛争解決機関のご連絡先】

社団法人生命保険協会 生命保険相談所  
 電話 **03-3286-2648**  
 所在地 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階  
 受付時間 9:00~17:00(土・日曜、祝日、年末年始を除く)  
 ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

注: ADR(裁判外紛争解決手続)とは、身の回りで起こるトラブルを裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

※当社の取り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、苦情およ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>

※当社の取り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、苦情およ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

### ご請求手続き案内について

保険金等のご請求手続きにあたり、病気や怪我の内容から、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お客さま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

給付金の支払査定事務で活用している「給付金支払審査システム」では、支払査定事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、支払査定判断を系統的にサポートする対応を行っています。

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

### 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、「保険金支払査定システム」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について

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について

保険金等の苦情の状況について、四半期ごとにCS向上委員会にて審議し、定期的にと取締役会等に報告しています。

### 外部専門家の委員で構成する

#### 「保険金等支払審議会」での審議について

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」を設置しています。

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監査について

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と取締役会等に報告しています。

## 平成24年度 保険金等のお支払状況について

### 【1. 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	223,108件	2,211,644件	2,434,752件

(注)1. 上記件数は、お支払理由ごとに集計しています。  
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。

### 【2. 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		1,656件	35,540件	37,196件
免責事由に該当		294件	601件	895件
告知義務違反による解除		59件	443件	502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
重大事由解除		0件	2件	2件
その他		0件	0件	0件
合計		2,009件	36,586件	38,595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説明は右のとおりです。

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24年度第4四半期)

### 【支払事例】

種類	事案概要
【がんに関する保障】 がん長期サポート特約	卵巣がんを患い、がん長期サポート保険金を請求されたお客さまです。 ご提出いただいた診断書により、肝機能障害のため卵巣がんの治療に伴う負担に耐えられず、治療を実施できる見込みはないことが認められました。したがって、がん長期サポート保険金のお支払要件である「治療に伴う身体的負担に被保険者が耐えられないために、一連の治療を受けられず、かつ、以後受けられるようになる見込みもない」との条件に該当するため、がん長期サポート保険金をお支払いし、ご療養にお役にいただきました。
【先進医療に関する保障】 新先進医療特約	前立腺がん、厚生労働省の定める先進医療の一つである「重粒子線治療(※)」を受けられたお客さまです。先進医療にかか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、治療費にお役にいただきました。 (※)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
支払事由に非該当	【死亡・高度障害に関する保障】 自由保険	脳梗塞により日常生活動作が不自由な状態となり、高度障害保険金を請求されたお客さまです。ご提出いただいた診断書により、日常生活動作のうち「歩行」「食物の摂取」「起居」について、「自分ではできない」状態にはあたらないことが認められました。 したがって、高度障害保険金のお支払要件である所定の「高度障害状態」に該当しないため、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	【入院・手術に関する保障】 総合医療特約	転倒して切り傷を負い、切り傷を縫合する「創傷処理」を受けられたお客さまです。ご契約に総合医療特約を付保されていましたが、「創傷処理」は対象外手術(※)であるため、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、手術給付金をお支払いできない旨、定めております。

※その他の事例等につきましては当社ホームページ(<http://www.sumitomolife.co.jp/infolist/peyment/>)で掲載しております。

## 保険金等のお支払いに関する「相談窓口」について

### 【1. 平成24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)	239件(2.3%)	55件	184件
フリーダイヤル案内件数	10,533件	1,780件	8,753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

○: 運動器損傷給付金支払事由非該当	12件
○: 特定疾病保険金支払事由非該当	11件
○: 給付金免責事由該当	10件
○: 重度慢性疾患保険金支払事由非該当	7件
○: 早期ケア給付金支払事由非該当	6件
○: 保険料払込免除非該当	5件
○: がん長期サポート保険金支払事由非該当	4件
○: 災害保険金支払事由非該当	3件
○: リビングニーズ保険金支払事由非該当	3件
○: 介護保険金支払事由非該当	2件
○: 死亡保険金免責事由該当	1件
○: 災害保険金免責事由該当	1件

### 【2. 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	87件
○: 告知義務違反による解除	36件
○: 障害給付金支払事由非該当	24件
○: 高度障害保険金支払事由非該当	14件
○: 顔面損傷給付金支払事由非該当	13件

## 社外弁護士による無料相談制度について

### 【1. 「社外弁護士による無料相談制度」ご利用状況】

	平成24年4月～平成25年3月
件数	13件

### 【2. 「社外弁護士による無料相談制度」具体的事例(平成24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解除	入院給付金	<p>【事案の概要】 被保険者さまは、契約加入の際、統合失調症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の一部を解除し、入院給付金を一部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。 【お客さまの主張】 医師からは「統合失調症」との説明を受けていない。説明を受けていないものを告知せよと求めてくるのは厳しいのではないかと、いわば風邪をひいて通院するぐらいの認識しかなく、告知しなかったのだ。</p> <p>【社外弁護士の見解】 具体的な病名までは認識がなくても、多数回にわたって通院し投薬を受けている事実は認識されており、風邪などの軽い病気にとどまらない認識はあったのではないかと、たとえれば、少なくとも重過失による不告知が認められる可能性が高く、現時点で社外弁護士として、保険会社に対し撤回や和解を求めることは困難と考えている。 【住友生命の対応】 社外弁護士相談の結果、お客さまは一旦保険金等支払審議会での審議を希望されましたが、ご家族と相談の結果、これ以上本件を長引かせたくないということで、支払審議会での審議は希望されず、住友生命の決定をご了承されました。</p>
支払事由非該当	障害給付金	<p>【事案の概要】 被保険者さまの胸腰椎の運動障害について、急激かつ偶発的な外來の事故が直接の原因と認められないため、住友生命は障害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。 【お客さまの主張】 胸腰椎の運動障害について、損害保険では後遺障害保険金の支払いに決定変更となった。損害保険会社は支払いを認めているので、生命保険会社が支払いを認めないのは納得できない。</p> <p>【社外弁護士の見解】 今回の症状は重量物を持ち上げたことに起因するものではなく、従前からの疾病によるものと認定されており、これを前提にする、約款上支払対象にはならないとした保険会社の判断は正当であると考えられるが、お客さまが保険金等支払審議会での審議を希望されたため、手続きを進めていただきたい。 【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、障害給付金支払非該当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>

※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。

# スミセイライフデザイナーを通じたサービス

## 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、全国のご契約者を定期的に訪問し、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25年4月時点で28,670名がFP資格を取得しております。

また、平成24年7月に導入した営業用携帯端末「SumiseiLief(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。



## 教育制度

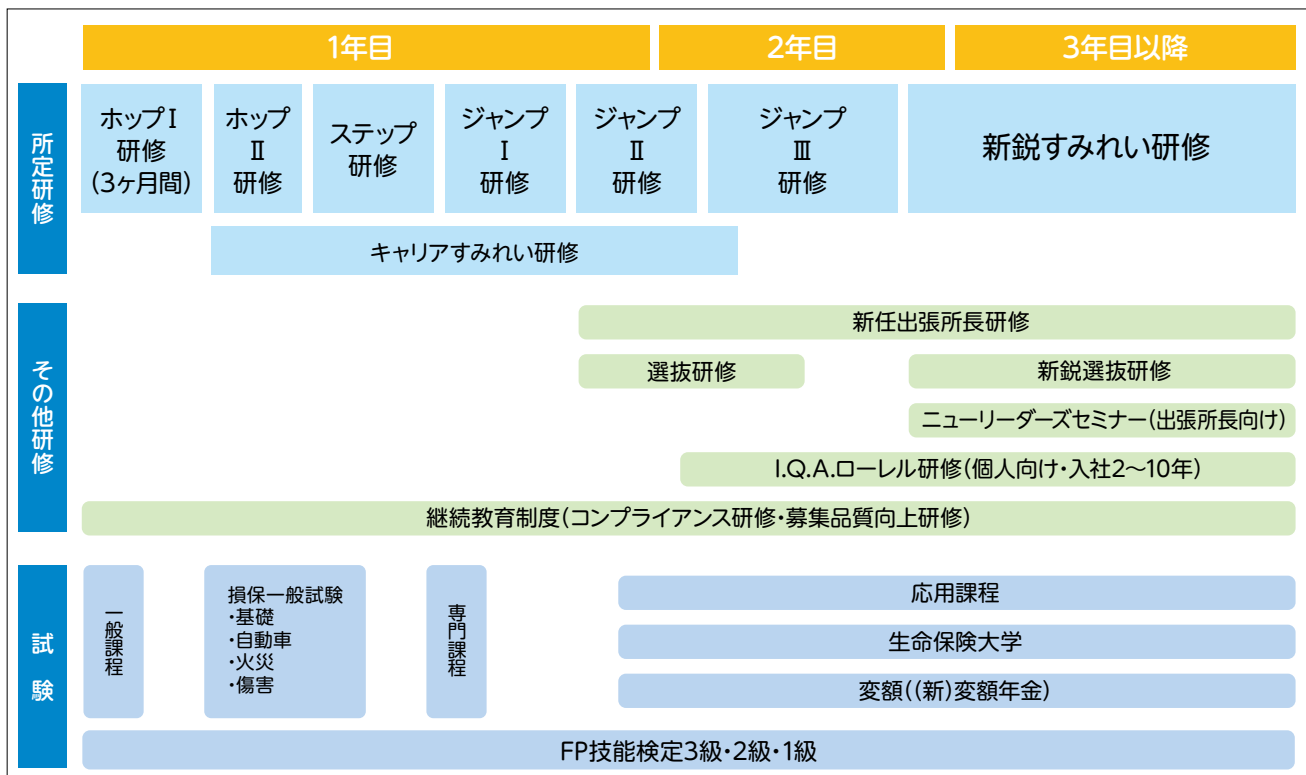
個人の成長ステップに応じたきめ細かな研修、各種試験に対応した研修等の充実した教育システムにより、保険の社会的意義を理解し、生活設計・企業福祉・税務・相続・金融商品と

いった幅広い知識をマスターすることで、ひとりでも多くのお客さまのご相談・ご要望にお応えしてまいります。

これらを通じて、“いつも、いつまでも続く”先進のコンサルティング&サー

ビスを提供できる豊富な知識と高いスキルを兼ね備えた人材の育成を目指してまいります。とりわけ、国家資格であるFP技能資格については全社をあげて取得推進を実施しております。

### ■営業職員の教育体系





## あなたの未来を強くする先進のコンサルティング&サービス

### スミセイ未来応援活動：「もしも」に備える

住友生命は、ご加入いただいているすべてのお客さまに、定期訪問等を実施しています。

ご存知ですか? 5つのリスク	万 一 (死亡保障)	介 護 (介護保障)	病気・ケガ (医療保障)	老 後 (貯蓄)	偶 然 の 事 故 (損害保険)
-------------------	---------------	---------------	-----------------	-------------	---------------------

<活動内容>

●ご契約内容の確認(再説明) ●必要なお手続きの確認 ●最新情報の提供  
結婚・出産などのライフイベントやご家族全体の5つのリスクに対する備えの確認などを通して、現在も最適な保障になっているかを診断(コンサルティング)させていただきます。お客さまにずっと「安心」と「満足」をお届けしたい、それが住友生命の想いです。



### スミセイ未来応援サービス：「いつも」を支える

スミセイ・マイル	お客さまとスミセイの関係が深まるたび、スミセイからお客さまにマイルを差し上げます。貯まったマイルを使って抽選・寄付に応募したり、素敵な賞品と交換していただけます。	●未来応援活動へのご協力	●ライフイベントの確認
		●ご家族を被保険者とした新たな契約にご加入	●ご紹介による契約の成立
ライフ・ステージ・ギフト	お客さまとご家族について、以下のライフイベントをお知らせいただくと、スミセイからのお祝いとして素敵なギフトをお届けします。	●ご出生 ●小学校入学 ●中学校入学 ●ご就職 ●ご結婚 ●還暦	



※詳細については、当社担当者までおたずねください。

### 健康応援Navi

平成25年4月より、「健康・医療・介護」分野のお役立ちコンテンツをわかりやすく集めた、健康ポータルサイト「健康応援Navi」を開設しております。

- 当社が選定したコンテンツを「見やすく・検索しやすく・わかりやすく」アイコン形式で掲載。
- 「健康・医療・介護」ごとに分類して表示することもできます。

<主なコンテンツ(抜粋)>

- |                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| ◆スミセイ安心介護        | ◆スミセイ・セカンドオピニオン・サービス  |
| ◆闘わないがん治療「粒子線治療」 | ◆がん情報サービス(国立がん研究センター) |
| ◆e-ヘルスネット(厚生労働省) | ◆趣味人倶楽部(DeNA)         |
|                  | ◆認知症ねっと(SMS)          |

[http://www.sumitomolife.co.jp/about/health\\_navi/](http://www.sumitomolife.co.jp/about/health_navi/)



### スミセイ未来診断

「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、

- ご自身が亡くなられたときに、ご家族が受け取れる遺族年金等
- 収入や支出(生活費・住居費等)バランスの推移
- 老齢年金や退職金等を含めたセカンドライフ収支

などをご確認いただけます。

営業用携帯端末「SumiseiLief」(スミセイリーフ)を使用することで、お客さまの現在の収支や「将来の夢」について直接お伺いしながら、視覚的にも分かりやすく「必要保障額」「必要保障額にあった最適な保障内容」をご提案できます。



営業用携帯端末「スミセイリーフ」

### スミセイダイレクトサービス

当社では、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)で入出金取引・各種お手続き・契約内容照会など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。

出金取引では、インターネットや電話

による自動取引サービスにて平日14時30分までにご利用いただくと、当日中にご指定の口座に着金いたします。さらに、入出金取引をご利用された際の取引内容や暗証エラーに関する情報などをメールでお知らせする「メール通知サービス」も提供しております。

当社ホームページでは、「スミセイダイ

レクトサービス」のサービス内容やご利用方法などを動画でわかりやすくご紹介しておりますので、ぜひご覧ください。

今後も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・電話番号は裏表紙を参照ください。



# 先進的な商品のご提供

～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」

スミセイの新終身保険



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！

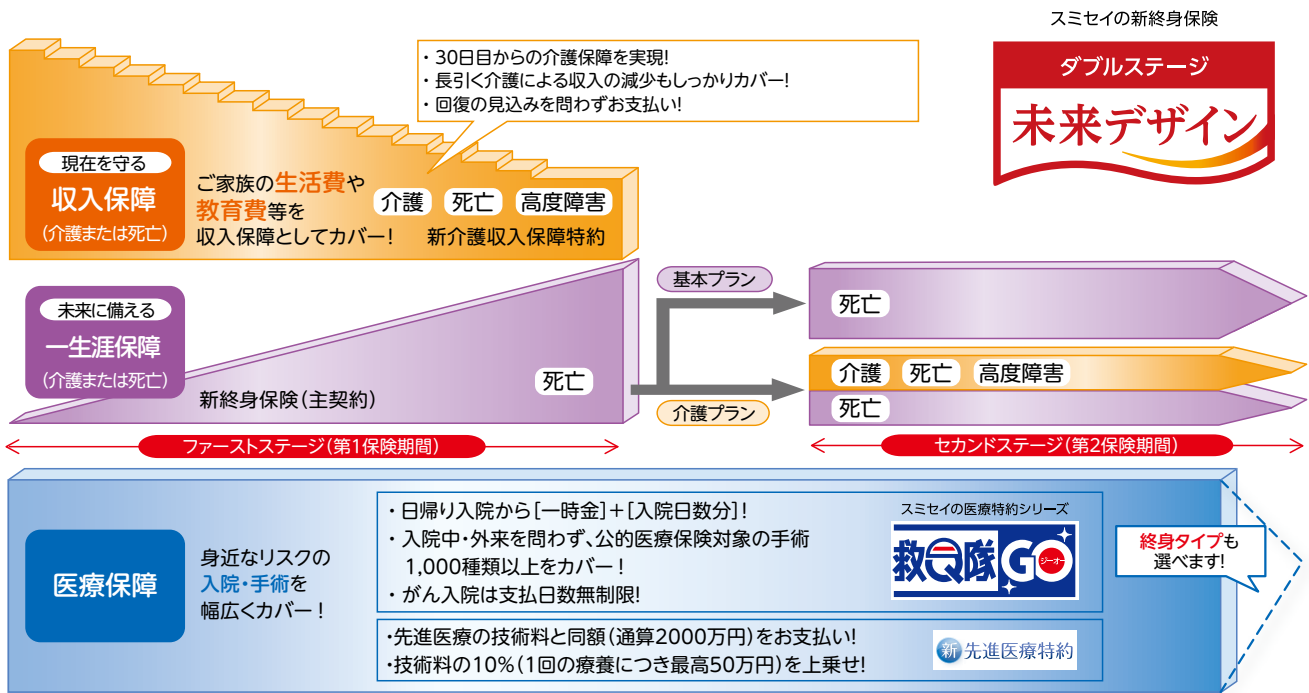
「Wステージ」はご家族の生活を守る「ファーストステージ」、老後の介護に備える「セカンドステージ」、それぞれに必要な保障を準備できる保険商品です。ライフサイクルが大きく変化するファーストステージの保障は特約でカバー、万一の介護または死亡のときは収入保障として、毎年年金をお支払いします\*。また主契約部分(新終身保険)はファーストステージ終了時に一生の死亡または介護保障を選ぶことができ、万が一の際の資金を終身保障で準備できます。

医療技術の進歩に対応し、新たながん保障特約「がんPLUS」が新登場！これまでお支払対象としていなかった上皮内新生物と診断された場合でも一時金をお支払いします。また、これまでお支払対象としていた手術・放射線治療に加え、抗がん

剤治療でもお支払いします。これまでの当社の総合医療特約、新先進医療特約、がん長期サポート特約などのがん関連給付商品と、「がんPLUS」を組み合わせることで、がんの治療内容や進行度に応じた保障を全面的に提供し、「早期がんから進行がんまでさまざまながん治療を切れ目なくカバー」いたします。

なお、このがんPLUSの発売に伴い、医療特約および医療単品の愛称を一新いたします。医療特約は従来の「救Q隊KING」から「救Q隊GO」へ、医療単品は「ドクターKING」から「ドクターGO」へと変更いたします。

\*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できません。【災害・疾病関係特約について】●「救Q隊GO」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師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、関節の非観血的な修復術等」はお支払いできません。●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。●生まれて初めてがんと診断されたとき、がん診断保険金をお支払いします。ただし、責任開始日から90日以内に診断確定されたがんはお支払いできません。●がん薬物治療給付金はがんにより、公的医療保険制度の給付対象となる当社所定の抗がん剤・疼痛緩和薬の投与・処方を受けられた場合お支払いします。同じ月に、複数回または複数月分の抗がん剤・疼痛緩和薬の投与・処方を受けた場合でも1か月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ます。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)」「ご契約のしおり一定款・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。)

## 未来デザインは、積立タイプもお選びいただけます【保険ファンド[06]】

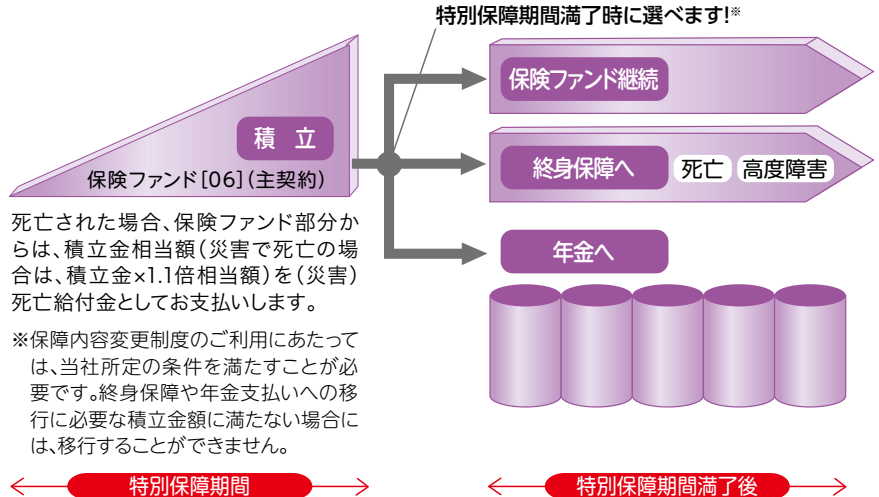
スミセイの利率変動型積立保険

「ライブ ワン」保険ファンド[06]

未来デザイン

「未来デザイン」の主契約は新終身保険だけではなく、保険ファンドも選ぶことができます。保険ファンドとは積立金のカチで保障を準備する保険で、必要なときに自由に引出しできたり、余剰資金を貯蓄したり、保障部分の保険料に充当したりすることができます。

所定の高度障害状態・保険料払込免除理由に該当されたとき、以後の保険料のお払込みは終了します。主契約は存続するので、医療保障等の特約をご継続いただけます。なお、その場合でも一時投入保険料のお払込みは可能です。



### 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 保険料無料!

平成19年11月発売

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。



保険料払込免除プラン



・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 保険料無料!

平成18年4月発売

・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。

指定代理請求特約

### 充実した医療保障をお望みの方に!

スミセイの医療保険



・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!

平成21年10月発売

- 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」「拔牙手術」「骨、関節の非観血的な整復術等」はお支払いできません。
- 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。

【がん診断特約】

・早期発見・早期治療がカギ 上皮内新生物もカバー!

平成25年4月発売

【がん薬物治療特約】

・抗がん剤治療・疼痛緩和ケアをカバー!

(将来誕生する新薬による抗がん剤治療も保障!)



- 生まれて初めてがんと診断されたとき、がん診断保険金をお支払いします。ただし、責任開始日から90日以内に診断確定されたがんはお支払いできません。
- がん薬物治療給付金はがんにより、公的医療保険制度の給付対象となる当社所定の抗がん剤・疼痛緩和薬の投与・処方を受けられた場合お支払いします。同じ月に、複数回または複数月分の抗がん剤・疼痛緩和薬の投与・処方を受けた場合でも1か月分のお支払いとなります。

# 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(36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

お申し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し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、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ますと、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っ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、5年ごと利差配当付医療定期保険、5年ごと利差配当付医療終身保険は1年以内となります。

## 解約返戻金

お払い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、特にご契約後短時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立てしたり(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、必要資金を貸し付けいたします。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。

# お客さま向け情報提供

## 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付している「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
	<口座振替扱契約> ○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 ○契約者貸付金残高のお知らせ
保障内容の見直しについて	○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



## 積極的なディスクロージャー

お客さまに、当社の経営内容へのご理解を一層深めていただくために、ディスクロージャーを充実させることが重要であると認識しており、積極的なディスクロージャーに努めております。

平成24年度決算においても、本誌「REPORT

SUMISEI 2013」をはじめ、さまざまな機会を通じて、当社の経営状況について開示を進めています。

今後とも、多様な方法で積極的なディスクロージャーを展開してまいります。



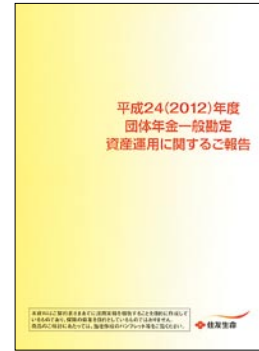
REPORT SUMISEI 2013  
平成24年度決算のご報告  
【CSRレポート統合版】



決算ダイジェスト2013



VOICE from SUMISEI  
平成24年度決算特集号



平成24年度団体年金保険  
資産運用に関するご報告



スミセイ安心だより

名称	内容
REPORT SUMISEI 2013 平成24年度決算のご報告 【CSRレポート統合版】	保険業法第111条に基づいて、平成24年度の決算報告、事業内容、活動状況等を記載しています。ホームページへの掲載に加え、全国のお客さま窓口にて公衆閲覧資料として備付けしています。
決算ダイジェスト2013	業績・決算・サービス内容など住友生命の最新情報を簡単にわかりやすく解説した資料です。
アニュアルレポート(英文)	業績・決算内容等を海外向けに解説した資料です。(ホームページ上にPDFファイルで掲載しています)
VOICE from SUMISEI 平成24年度決算特集号	決算発表後タイムリーにお届けするチラシです。
CSRレポート2013	CSRの取り組みを紹介した資料です。(REPORT SUMISEI 2013 平成24年度決算のご報告と統合しています)

## 公式ホームページ・公式フェイスブックページによる情報提供

公式ホームページをより使いやすく、よりわかりやすくご利用いただくために、また住友生命のことをより知っていただくために、平成24年9月に全面リニューアルを行いました。

商品・サービスなどのご紹介、各種お手続きのご案内、決算などの財務情報はもちろんのこと、企業理念やブランドビジョンなど、さまざまな情報をみなさまにご提供しておりますので、ぜひご覧ください。

住友生命 検索 <http://www.sumitomolife.co.jp>

公式フェイスブックページでは、オリジナルキャラクターの“しずかちゃん”がお客さまとのコミュニケーションを担当しています。

新CM、キャンペーン、CSR活動についての最新情報のほか、全国の職員から寄せられた地域情報、職員の仕事への思いなど、住友生命をより身近に感じていただけるような情報を発信いたしますので、ぜひご覧ください。

<https://www.facebook.com/sumitomolife>





# 幅広い販売チャネル・サービスの展開

当社はビジネスパートナーである金融機関、日本郵政グループと共にお客さま満足度の向上のため、以下の取組みを行っております。今後もお客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、幅広い販売チャネルでの取組みを強化すると同時に、コンプライアンスに一番熱心な会社であることを目指してまいります。

## 金融機関窓販への取組み

平成14年10月金融機関窓販開始以来、年金保険や生命保険などさまざまな商品を全国の金融機関を通じて多くのお客さまにご提供しております。おかげさまで、約107万件にのぼる累計販売件数となりました。

当社は、全国の金融機関担当ホール

セラーを通じて商品研修・コンプライアンス研修等さまざまな研修を各金融機関で実施しております。また、金融機関専用サポートデスク(電話での照会窓口)を設置し、金融機関からの照会に迅速にお答えするための体制を整えております。

### 金融機関窓販実績

(平成25年3月末現在)

発売以来  
販売実績累計 **1,077,854件**

※上記の業績は、住友生命の金融機関窓販実績を合計したものです(証券会社、ゆうちょ銀行の実績を含みます)。

## 日本郵政グループへの取組み

平成20年5月から、日本郵政グループ各社における当社商品の販売が開始されました。当社は、全国の郵政担当ホールセラーを通じて密着型の肌理細やかな活動・研修等を実施し、郵

政専用サポートデスクにて日本郵政グループ各社からの照会にお答えすることで、保険販売、適正なコンプライアンス対応等の推進に努めております。

## アフターサービス

金融機関、日本郵政グループ各社窓口を通じてご加入いただいたお客さま向けに、専用のフリーダイヤルを設けております。また、スミセイダイレクトサービス等をご利用いただくと、ご契約内容や積立金額等をご照会いただけます。

## 住友生命のお問合せ窓口

金融機関を通じてご加入のお客さま

  **0120-506154**

日本郵政グループを通じてご加入のお客さま

  **0120-506873**

**受付時間** 月～金曜日：午前9時～午後6時 土曜日(\*1)：午前9時～午後5時(日・祝日・12/31～1/3を除く)

(\*1)お問合せ内容によって翌営業日に改めてお電話させていただく場合がございますのでご了承ください。

**主なサービス内容** ●契約内容に関するご照会、苦情・相談受付、各種手続き方法に関するご案内(保険金等の支払手続きに関するご照会等を含む)等  
※証券番号をあらかじめお確かめのうえ契約者ご本人さまがお電話ください。

## 住友生命ホームページアドレス(URL)

パソコン・携帯電話(\*2)  **<http://www.sumitomolife.co.jp>**

**受付時間** 月～土曜日：午前8時～午後11時45分 日曜日：午前8時～午後8時(祝日・12/31～1/3を除く)

(\*2)携帯電話は、公式メニューからご利用ください。

**主なサービス内容** ●ご契約内容照会、積立金額照会 ご利用いただけるのは、スミセイダイレクトサービスにご加入のお客さまです。申込方法等、詳しくは住友生命のホームページをご覧ください。  
※住友生命のカードをお持ちのお客さまはすぐにご利用いただけます。

## 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進めてまいります。

## 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25年6月末現在、58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目指しております。同店舗は乗合代理店として、当社の商品だけでなく、17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応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、より一層のお客さまサービスの向上に努めてまいります。



## 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



## メディケア生命

当社は、三井生命保険株式会社との共同出資により、「自分にあった商品を手体的に選択したい」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)を設立し、平成22年4月に開業いたしました。

メディケア生命では、保険ショップ、インターネット保険サイトや金融機関などの募集代理店を通じて提供してい

る「メディフィットA(エース)」を中心に多くのお客さまに支持された結果、開業から3年2ヶ月で保有契約件数が15万件を突破いたしました。また、平成25年4月には今後の事業拡大に備え、財務基盤の一層の強化を図ること

を目的に300億円の第三者割当増資を行っております(割当先:当社)。

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。

### 先進的な技術の導入

#### スミセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末「SumiseiLief」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「SumiseiLief」(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18年	営業職員コンサルティング携帯端末「Vite(ビット)」導入
平成1年	個人保険システムの再構築		スミセイダイレクトサービス創設
平成3年	ALカード取引、アンサー開始	平成19年	テレビネットワークシステム導入
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		モバイル決済端末「スパットくん」の導入
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13年	営業職員コンサルティング携帯端末「With」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15年	給付金支払いのワークフローシステム稼働	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17年	全国オンライン・イントラシステムのWeb化	平成24年	スミセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末「SumiseiLief」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、企業経営者が従業員一人ひとり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合わせ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。

また、三井・住友グループ金融各社と合併で設立した「ジャパン・ペンション・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

当社では役員・従業員のみならず、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	役員の大規模保障と勇退時の退職慰労金準備 - エンプレムGP、繁栄エンプレム新長期プラン
		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

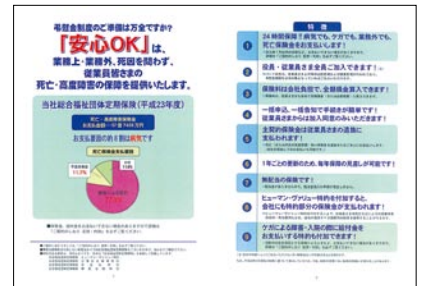
企業にとって、経営者・幹部の方々はかけがえのない存在です。企業を支える経営者・幹部の方に相応しい大きな保障を準備し、事業の限りない繁栄の基礎を築くのが「法人保険「繁栄」」です。事業を後継者に継承するための準備や、経営者が退職する際の退職慰労金などの準備に対応するために、「繁栄Wステージ」や「繁栄エンブレム新長期プラン」など、さまざまな商品をご用意しております。



〈イメージ〉

## 「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がご準備いただけます。



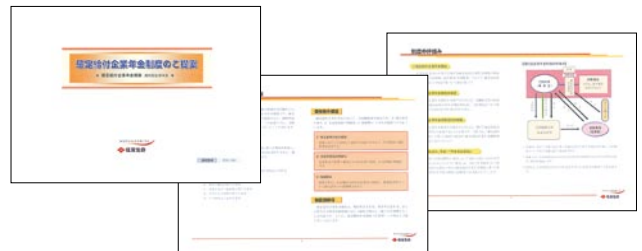
〈イメージ〉

## 確定給付企業年金保険 (DB※) のご提供

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)



〈イメージ〉

## 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きております。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、こうし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おります。

### 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450万人(平成25年2月末現在。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4,135規約・16,440社から4,247規約・17,328社(平成25年3月末現在)へと着実な伸びを見せています(出典:厚生労働省ホ-

ムページ「企業年金や国民年金基金の制度のあらまし」)。

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)

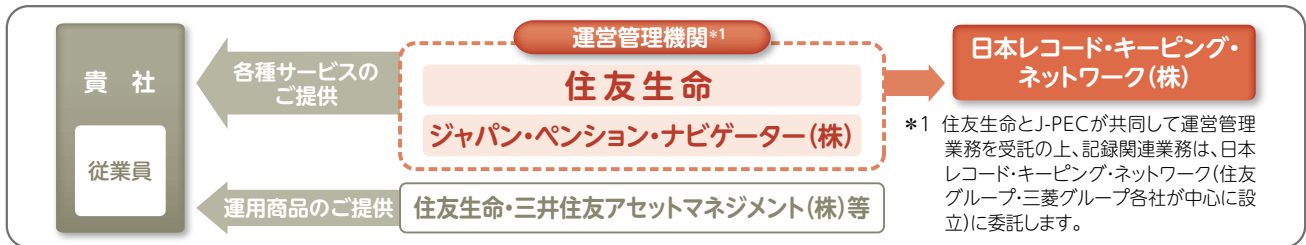
### 住友生命の確定拠出年金サービス体制

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

務專業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。