

# お客さま満足の上

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」を経営に活かす取組み態勢

当社では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、本社担当部で集約したうえで、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。

特に苦情については、「お客さま満足推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。そのうち部門横断的・全社的な課題については、社長を委員長とする「CS向上委員会」において改善策の検討を行う等、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

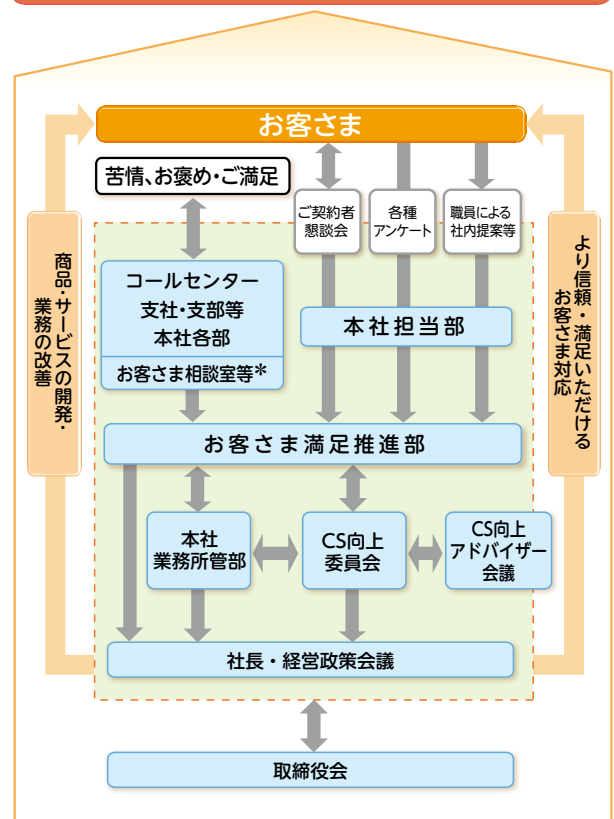
## CS向上アドバイザー会議

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。

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(経営コンサルタント)  
長田三紀(全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長)

## お客さま満足の向上



\*保険金等のお支払いに関しては別途、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◆

- ・ご契約内容をお客さまにご理解いただくために使用する「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。

### ■給付金・保険金お支払い手続き時の対応品質を向上するための取組み

#### ◆給付金・保険金手続きに関する社内教材の新規作成◆

- ・いざというときにお客さまの心情面に配慮した誠実・迅速・正確なお客さま対応を行うため、給付金・保険金手続き時に配慮すべき事項等を記載した社内教材を作成。

### ■コールセンターでの対応品質を向上するための取組み

#### ◆コールセンターの音声ガイダンスの改訂◆

- ・コールセンターの1次対応者に接続する前の自動音声ガイダンスについて、お客さまがより円滑に手続きできるよう見直しを実施。

## 「お客さまの声」を把握する取組み

「お客さまの声」を経営に活かすうえで、「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)

日々の業務の中では、お客さまから苦情を頂戴することもあります。苦情を真摯に受け止め、解決に向けた対応を行うとともに、これらを社内のデータベース上に集約して、一元管理し、経営改善や業務改善に役立てています。

### 平成26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	11,463	13.4
収納関係(保険料等)	8,621	10.1
保全関係(契約内容変更等)	25,193	29.4
保険金・給付金関係	17,610	20.6
上記以外	22,701	26.5
合計	85,588	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からの不満足の原因があったもの」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。満足いただけた事例を模範とし、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)の事例

商品および給付金の支払いについて	給付金請求で提出した診断書に、以前かかっていた病院での治療内容が記載されていたことから追加で給付金を受けられる可能性があるご案内いただきました。診断書を一行も見落とさず確認し、見つけてくれるなんて、しっかりした会社だと思いました。これからも安心して保険を続けられます。
職員の対応・サービスについて	長年、住友生命に加入しておりますが、担当者の方から欠かさずアフター訪問をいただき、いつも感謝しています。これからも元気で健康に気をつけていただき、今後も自分たちの保険をよろしく願います。

## お客さま満足の上

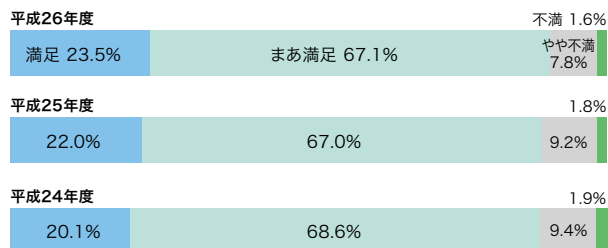
### お客さま満足度アンケート

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26年度 調査概要)

- ◇実施時期 平成26年8～9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 6,930通
- ◇内容 「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25問

### 住友生命に対する総合的満足度 (平成26年度アンケート結果)



満足層 **90.6%**  
不満層 **9.4%**

・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・ご要望等を直接うかがい、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.74～75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26年度には、1,345件の提案が行われ、うち281件が採用されています。


## いただいた「お客さまの声」をもとにした改善事例

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。具体的な改善事例は次のとおりです。

### 商品・サービスの開発、業務の改善

実施したおもな取り組みをご報告します。

#### 1. 商品・サービスの改善

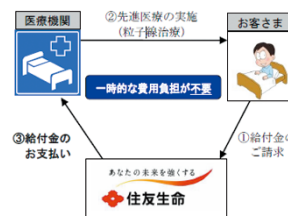
	お客さまの声	具体的な取り組み内容	ご利用になれる方
「スミセイ健康相談ダイヤル」の導入	現行の「Wステージ健康相談ダイヤル」の利用対象を、Wステージ以外の商品に拡大してほしい。	これまでWステージご加入者さまを対象に提供しておりました「Wステージ健康相談ダイヤル」について、平成26年10月より利用対象商品の拡大とサービスメニューの拡充を行い、サービス名を改称しました。 [サービスの特徴] ■24時間・年中無休の電話相談サービスをご利用いただけます。 ■日々の健康管理や夜間・休日の急な病気や心の疲れ等、健康・医療・介護等に関する身近な疑問や不安について、ドクターやヘルスカウンセラーがご相談を承ります。 ■夜間・休日の急な病気に対応してもらえる医療機関や専門医療機関の情報をご提供いたします。	Wステージ、ライブワン、ドクターGOまたはQバックのご契約者さま、被保険者さまと、そのご家族 

※「スミセイ健康相談ダイヤル」は、業務委託先であるティーバック株式会社が提供します。

※本サービスは、平成27年6月現在のものであり、将来予告なく変更もしくは中止する場合があります。

※利用対象商品には、ドクターKINGおよびドクターOK(平成27年6月現在、新規ご契約の取扱いをしておりません。)を含みます。

	お客さまの声	具体的な取組み内容
「先進医療給付金の医療機関あて直接支払いサービス」の開始	高額な医療費を一時的とはいえ準備しなければならないので、給付金を病院に直接支払ってほしい。	平成26年6月に、先進医療のうち技術料が高額な「粒子線治療」について、お客さまが医療機関へ技術料をお支払いされる前に、当社が先進医療給付金を直接医療機関にお支払いすることで、一時的な経済的負担を軽減するサービスを開始しました。



## 2. わかりやすい通知への見直し

	お客さまの声	具体的な取組み内容
「スミセイ安心だより」の封筒のデザインの見直しを実施	生命保険料控除証明書が「スミセイ安心だより」に同封されているとは気づけなかった。	お客さまへ契約内容等の情報をお届けしている「スミセイ安心だより」に控除証明書が同封されていることがより明確に分かるよう、「スミセイ安心だより」の封筒デザインを見直しました。

## 3. その他の改善事例

	お客さまの声	具体的な取組み内容
保険加入時における健康診断結果通知書の取扱基準の見直しを実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康診断結果通知書の原本は手元に置いておきたい。</li> <li>手続き時に渡した健康診断結果通知書の原本を早く返却してほしい。</li> </ul>	保険加入手続き時のお客さま(被保険者)の健康状態等を健康診断結果通知書をご提出いただくことで確認する場合、従来は健康診断結果通知書の原本を提出いただく必要がありましたが、平成27年3月より、健康診断結果通知書のコピーを提出いただくことで取扱いが可能となるよう事務基準の変更を実施しました。

## 生命保険業務に関する指定紛争解決(ADR)機関について

「一般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注)機関です。当社は、一般社団法人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、右記の一般社団法人生命保険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】

一般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 午前9時～午後5時(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、「一般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、病気やケガの内容から、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、一般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・給付金をお支払いできなかったお客さまを対象に、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、定期的にCS向上委員会で審議し、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取締役会等に報告しています。

## 平成26年度 保険金等のお支払状況について

## 【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	187,282件	2,105,530件	2,292,812件

(注)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。

## 【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		1,989件	35,925件	37,914件
免責事由に該当		268件	518件	786件
告知義務違反による解除		84件	316件	400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		1件	10件	11件
その他		6件	3件	9件
合計		2,348件	36,772件	39,120件

- (注) 1. 一般社団法人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下表のとおりです。

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。

## 適切な支払管理態勢への取組み

## 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26年度)

## 【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	S状結腸癌術後に肺転移し、がん長期サポート保険金をご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ますと、お客さまは、手術・放射線照射・薬物療法といった標準的な治療をひと通り行っても悪性新生物は残存し、治療・好転する可能性のある治療方法がない状態であることが判明いたしました。 したがって、お支払要件(※)である「(1)一連の治療を受けたが、効果がなかった」「(2)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」「(3)医学的に有効と認められる治療がない」のうち、(3)に該当することが認められるため、がん長期サポート保険金をお支払いし、ご療養にお役立ていただきました。 (※)がん長期サポート保険金 <a href="http://www.sumitomolife.co.jp/lineup/select/shouhin/tokuyaku/gansapo/">http://www.sumitomolife.co.jp/lineup/select/shouhin/tokuyaku/gansapo/</a>
【先進医療に関する保障】 新先進医療特約	前立腺がんで、厚生労働省の定める先進医療の一つである「陽子線治療(※)」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
支払事由に 非該当	【高度障害に 関する保障】 終身保険	うつ血性心不全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ますと、日常生活動作のうち「歩行」については「自分ではできず常に他人の介護を要する状態」(※)に該当することが認められましたが、その他の項目(食物の摂取、排便・排尿・その後始末、および衣服着脱・起居・入浴)については、該当しないことが判明いたしました。 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。 (※)高度障害状態につきましては約款の別表1および備考をご参照ください。 <a href="http://www.sumitomolife.co.jp/yakkan/pdf1/054.pdf">http://www.sumitomolife.co.jp/yakkan/pdf1/054.pdf</a>
支払事由に 非該当	【入院・手術に 関する保障】 総合医療特約	ガラスで指を切られ「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(※)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、お支払対象となる手術には該当しない旨、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/payment/>)に掲載しております。

## 保険金等のお支払いに関する「相談窓口」について

## 【平成26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)	184件(1.7%)	61件	123件
フリーダイヤル案内件数	10,701件	2,345件	8,356件

## 【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	49件	災害保険金支払事由非該当	7件
高度障害保険金支払事由非該当	16件	給付金免責事由該当	6件
告知義務違反による解除	15件	重度慢性疾患保険金支払事由非該当	3件
顔面損傷給付金支払事由非該当	14件	介護保険金支払事由非該当	3件
保険金免責事由該当	13件	がん診断保険金支払事由非該当	2件
早期ケア給付金支払事由非該当	12件	先進医療給付金支払事由該当(支払額に不満)	1件
障害給付金支払事由非該当	12件	リビング・ニーズ保険金支払事由非該当	1件
運動器損傷給付金支払事由非該当	10件	がん薬物治療給付金支払事由非該当	1件
特定疾病保険金支払事由非該当	10件	がん長期サポート保険金支払事由非該当	1件
保険料払込免除非該当	8件		

## 社外弁護士による無料相談制度について

## 【平成26年度ご利用状況】

	平成26年4月～平成27年3月
件数	19件

## 【平成26年度の相談事例から】

事由	種類	事案概要	
支払事由 非該当	障害給付金	<p><b>【事案の概要】</b> 提出された診断書および病院への確認の結果では、脊柱の変形があるとは判断できず、障害給付金支払非該当とする決定が行われました。</p> <p><b>【お客さまの主張】</b> 同じ診断書で他社は再審査をして支払いをしているのに、なぜ住友生命は支払わないのか。</p>	<p><b>【社外弁護士の見解】</b> 保険会社によって調査の方法や切り口なども異なるので、違う結論になること自体はありうる話である。住友生命の判断を覆すには、全く別の医師に現在の状態を診察してもらって、該当性に関する診断書を提出するしかないであろう。</p> <p><b>【住友生命の対応】</b> 脊柱の変形が明らかにわかる資料が提出されたため、障害給付金支払(5割)・保険料払込免除に決定変更となりました。</p>
告知義務 違反による 解除	—	<p><b>【事案の概要】</b> 告知日前5年以内に悪性GISTと診断されていたことの告知がなかったため、告知義務違反による契約解除、死亡保険金支払非該当とする決定が行われました。</p> <p><b>【お客さまの主張】</b> 「GIST」という言葉自体、死亡後に初めて聞いた。主治医からは「がんではない。良性である」という説明を受けており、本人もがんの認識がなかった。</p>	<p><b>【社外弁護士の見解】</b> 主治医は「GIST」という病名や悪性である旨を説明したと供述しており、カルテにもその旨の記載があるとのことで、この主治医の供述等が覆らない限り、保険会社の判断も変わらないだろうし、和解の話もできない。主治医と面談するか等、再度検討されたい。</p> <p><b>【住友生命の対応】</b> 主治医と面談するか等、ご家族で再検討した結果をお尋ねしたところ、主治医への面談はせず、解除精算金を支払ってもらいたい旨の回答があり、精算手続きが行われました。</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、生命保険だけではなく金融商

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27年4月時点で31,397名がFP資格を取得しております（総合職員・一般職員等を含む）。

また、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。

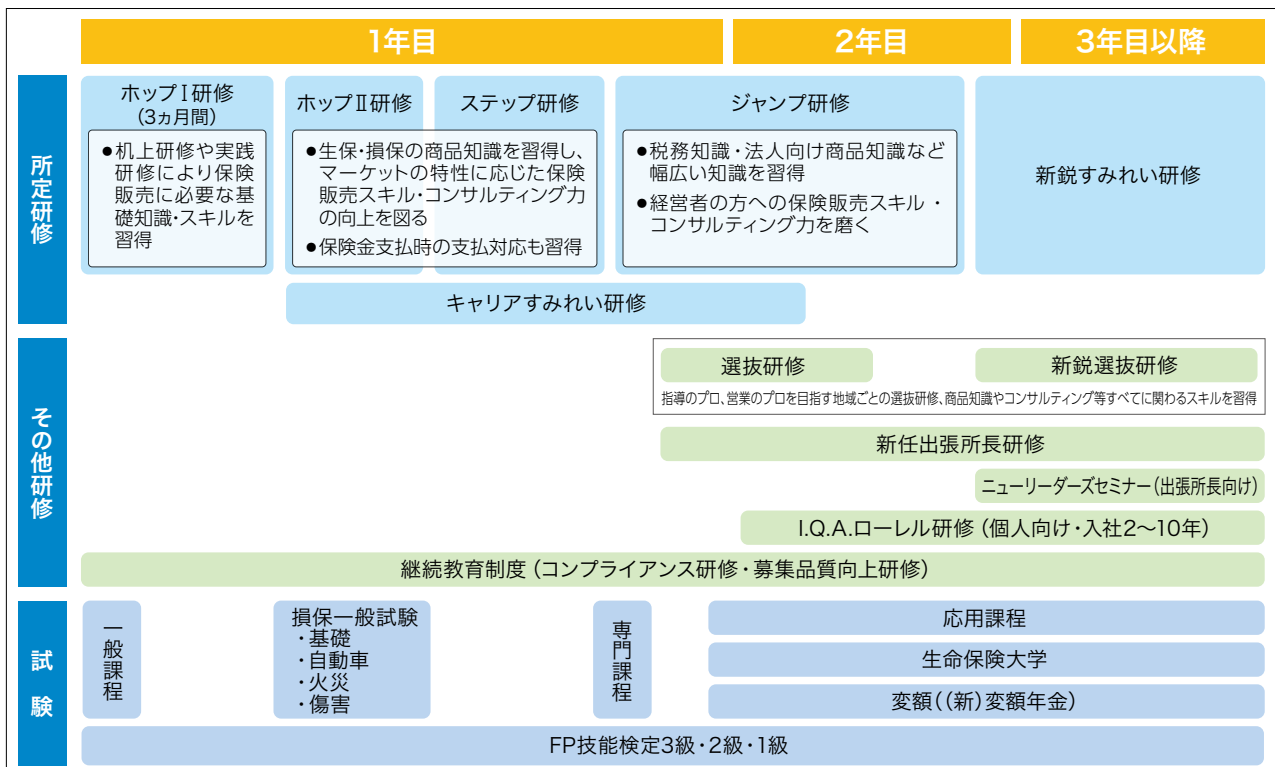


## 教育制度

個人の成長ステップに応じたきめ細やかな研修を実施しております。特に、入社後の初期教育は保険の社会的意義・商品知識・事務手続き等の習得に加え、お客さまの立場に立った質の高いコンサルティングを提供できるよう3か月に亘る集合研修を実施し、質量ともに充実した研修を行っております。

その後も充実した教育システムの中で、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し、豊富な知識とスキルを兼ね備えた人材の育成を目指しております。とりわけ国家資格であるFP技能士資格については全社をあげて取得推進をしております。

### 【スミセイライフデザイナーの教育体系】



## 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

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。お客さまにご加入内容を十分にご理解いただくとともに、結婚・出産などのライフイベント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)させていただく「スミセイ未来応援活動」を実施しています。

- 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



### スミセイ未来応援サービス

#### 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お贈りします。貯まったマイルを使って抽選応募や寄付、または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。

### 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

- もしものとき(死亡・介護など)の必要保障額が一目でわかります。
- 必要保障額から合理的な保険のカチをご確認いただけます。



お客さまの「将来の夢」について直接お伺いしながら、営業用携帯端末「SumiseiLief(スミセイリーフ)」を使用することで、視覚的にも分かりやすく「必要保障額」をご確認いただいたうえで、「必要保障額にあった最適な保障内容」をご提案することができます。

### 「LiefDirect(リーフダイレクト)」サービス

全国約3万名のスミセイライフデザイナーの営業用携帯端末「SumiseiLief」で、ご加入後の各種お手続き※が即時完了する「LiefDirect」サービスを提供しております。

- これまでの請求書類への記入に替えて、「SumiseiLief」に必要事項を入力していただくことで、**簡単・スピーディ**なお手続きが可能です。
- お客さまの急な資金ニーズにも、**即日送金サービス**(平日14:30を過ぎて、また土曜日にお手続きされたときは翌営業日に着金)でお応えします。

※対象となるお手続きやご利用方法につきましては、スミセイライフデザイナーまでご照会ください。

別途、お客さまご自身でインターネット等から各種お手続きいただける「スミセイダイレクトサービス」を提供しております。



### 相談サービス(商品付帯サービス)

#### 商品付帯サービス

#### ご利用可能なお客さま



24時間・年中無休で専門スタッフが健康相談に応じます。

Wステージ・ライブワン・ドクターGO・Qパックのご契約者・被保険者さまおよびそのご家族



総合相談医のセカンドオピニオンを無料で受けられます。

「がんPLUS」を付加したWステージ・ライブワン・ドクターGO・Qパックの被保険者さま



介護の専門家による電話・訪問相談サービスを提供いたします。

バリューケアのご契約者・被保険者さまとその配偶者さま、およびご本人・配偶者さまそれぞれのご両親

※詳しくは、当社ホームページを参照ください。

# 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」

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！

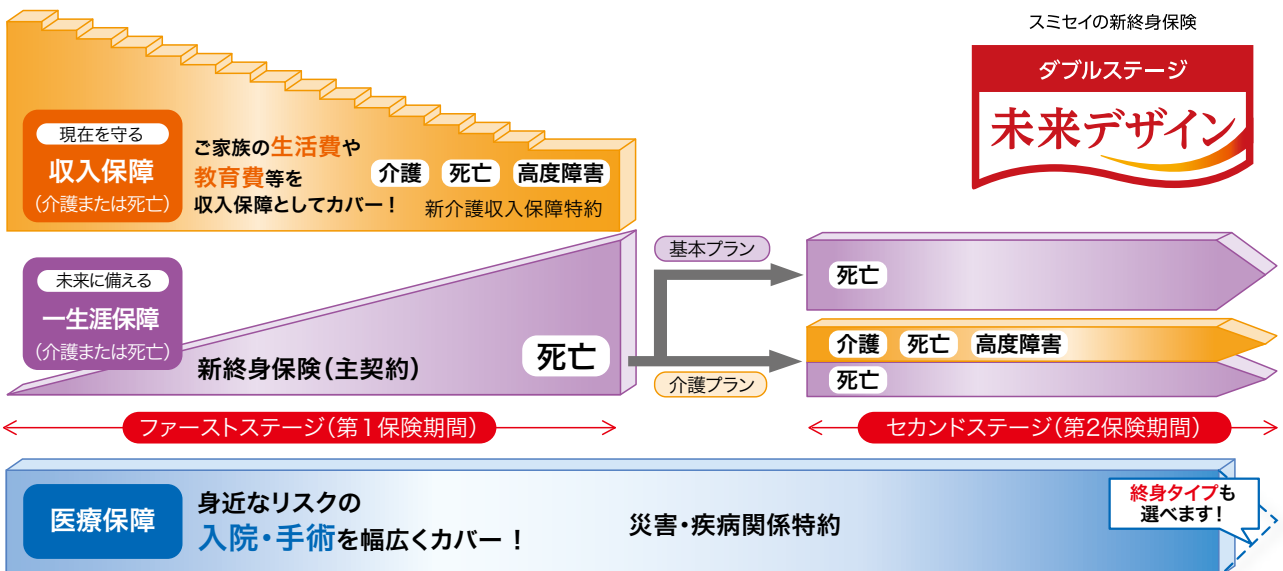
「Wステージ」はご家族の生活を守る「ファーストステージ」、老後の介護に備える「セカンドステージ」、それぞれに必要な保障を準備できる保険商品です。ライフサイクルが大きく変化するファーストステージの保障は特約でカバー、万一の介護または死亡のときは収入保障として、毎年年金をお支払いします\*。また主契約部分(新終身保険)はファーストステージ終了時に一生涯の死亡または介護保障を選ぶことができ、万が一の際の資金を終身保障で準備できます。

平成25年4月に医療技術の進歩に対応し、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、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する「がんPLUS」を発売しました。

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。

\* 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。



●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期間満了時に当社所定の条件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。●新介護収入保障特約(通減型)の年金受取回数は毎年1回ずつ通減し、最低5回(または10回)保証されています。●介護保険金・高度障害保険金をお支払いした主契約・特約は以後の保障がなくなるため、同一の主契約・特約から死亡保険金等はお支払いできません。●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。●お支払対象となる治療・入院・手術は、治療を直接の目的としたものに限ります。●ご検討にあたっては、「設計書(契約概要)」「注意喚起情報」「ご契約のしおり一定款・約款」「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])」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)。

## 保障をさらに充実させるさまざまな特約

### 新先進医療特約

平成23年4月発売

## 新 先進医療特約

全額自己負担となる先進医療の技術料はもちろん、交通費などの諸費用までカバー！

- 平成26年6月から技術料が高額な「粒子線治療（重粒子線治療・陽子線治療）」について、当社が先進医療給付金を直接医療機関にお支払いするサービスを開始！

### 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。

## 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（O9）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判断します。
- 手術給付金は、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表に基づき判断し、お支払いします。「創傷処理」等、手術給付金をお支払いできない手術が5種類あります。
- 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。
- お支払対象となる治療・入院・手術は、治療を直接の目的としたものに限ります。



### 【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！

### 【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！）

平成25年4月発売

- 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。
- 責任開始日から90日以内に診断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。

## 充実したセカンドライフのご準備をされる方に！

スミセイの個人年金保険



- 価額魅力と設計の自在性を向上させた個人年金保険が誕生！
- 今まで以上に幅広いお客さまの資産形成ニーズにお応えできます！

平成26年1月発売

- 保険料払込期間中の死亡保障を既払保険料相当額に抑えることにより、年金受取額が多くなるしくみの年金です。

# 生命保険の知識と制度

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

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年以上\*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。

\*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ヵ月以内、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・ご契約時の年齢・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場合があります。

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、ご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。

# 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、未来診断をはじめ、各種パンフレットによる情報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、「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
- 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
- 注意喚起情報
- ご契約のしおり(一定款)・約款
- 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])

### 商品の魅力とあわせて「留意事項」の情報提供

当社では、生命保険に加入される方が、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、「留意事項」の情報提供を徹底しています。この「留意事項」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)」、「注意喚起情報」、「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」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。



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お願いします。

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) ○口座振替中止のお知らせ ○今期保険料お払込みのご案内(年・半年、年1(2)回払)
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 ○契約者貸付金残高のお知らせ ○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	○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※ ※申込手続き時にもお渡しいたします。 ○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 ○死亡保険金ご請求のしおり
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

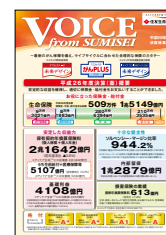
めております。

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。

名称	内容
REPORT SUMISEI 2015 住友生命2015年度 ディスクロージャー誌 [CSRレポート統合版]	保険業法第111条に基づいて、平成26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公衆縦覧資料として備付けしています。
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。(ホームページ上に掲載しています)
VOICE from SUMISEI 平成26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。



REPORT SUMISEI 2015  
住友生命2015年度  
ディスクロージャー誌  
[CSRレポート統合版]



VOICE from SUMISEI  
平成26年度決算特集号

### 情報開示に関する基本方針

当社は、生命保険会社としての社会的責任と公共的使命を十分に認識し、以下の方針に基づき企業情報を開示することで、経営の健全性および透明性の向上に努めてまいります。

- 適時・適切に情報開示を行います
- 自主的かつ積極的でわかりやすい情報開示を行います
- 情報開示を適切に実行するために社内体制の整備・充実を図ります

### 公式ホームページ・ソーシャルメディアによる情報提供

公式ホームページでは、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  <http://www.sumitomolife.co.jp>

FacebookやYouTubeといったソーシャルメディアも積極的に活用して情報提供を行っています。公式Facebook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。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など、住友生命をより身近に感じていただけるよう日々記事を配信しています。YouTube公式チャンネルでは、CMやSmall Story Film(当社職員が綴ったお客さまへの想いから着想した映像作品)などを公開しています。



公式ホームページ



YouTube公式チャンネル

(公式Facebookページ)

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

(YouTube公式チャンネル)

<https://www.youtube.com/user/SumitomolifeOfficial>

### 世相を反映した「創作四字熟語」

「創作四字熟語」は、1年の世相を漢字四文字で振り返る「ことば遊び」です。平成26年で25回目を迎え、全国から累計20万編を超えるユーモアやオリジナリティに富んだ作品が寄せられました。毎年年末に優秀作品10編と入選作品40編を発表しており、多くの方に楽しんでいただいております。「創作四字熟語」が漢字に親しむきっかけとなれば幸いです。





# 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128万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** 発売以来  
(平成27年3月末現在) 販売実績累計 **1,286,797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）。

## 代理店教育・研修の概況

全国に金融機関等を担当するホールセラーを配置し、相続や生前贈与等を含めた様々な研修を通じて代理店をサポートする体制を構築しております。また定期的にコンプライアンスに関する教材の提供や研修講師の派遣等、法令等遵守の注意喚起を行っております。

今後も多様化するお客さまのニーズに適切に対応していくために、教育・研修体制の一層の充実に努めてまいります。

## 【代理店研修体系】

導入研修	業務委託 説明会	・代理店業務の概要 ・住友生命の会社概要 等
	登録前・後研修	・商品概要 ・販売契約実務研修 ・コンプライアンス研修 等
スキルアップ 研修	生命保険研修	・商品研修 ・事例研究 ・コンプライアンス研修 等

## 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**

**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。

日本郵政グループを通じてご加入のお客さま

  **0120-506873**

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。

## 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式会社を設立し、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)」「メディフィットRe(リリーフ)」「メディフィット収入保障」「メディフィットがんバリュー」を中心に多くのお客さまに支持された結果、開業から5年2ヵ月で保有契約件数が30万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い(割当先:当社)、平成26年6月には共同出資者の三井生命が保有する株式を譲り受け、当社100%出資の完全子会社となりました。

今後も当社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。

 **メディケア生命**  
住友生命グループ



©MCL/ADK

お電話でのお問い合わせ・ご相談

  **0120-315056**

受付時間 [平日 午前9時～午後7時/土・日 午前9時～午後5時]  
(祝日および年末年始を除く)

公式ホームページ

<http://www.medicarelife.com/>

## 来店型保険ショップ事業への取り組み

当社100%子会社である「いずみライフデザイナーズ株式会社」にて来店型保険ショップ「ほけん百花」を運営しております。平成27年3月末現在、70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って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、22社(平成27年3月末)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。



ほけん百花 コクーンシティさいたま新都心店



ほけん百花 ららぼーと和泉店

公式ホームページ

<http://www.izumi-ld.co.jp/>

## 幅広い販売チャネル・サービスの展開

### 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しています。

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。

モバイル専用サイトでは、スマートフォンからの資料請求が増えています。

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、営業職員を通じて、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。



「保険をご検討中のお客さま」ページ

スマートフォンサイト

### 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



### 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式会社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

### スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末

#### 「SumiseiLief(スマセイリーフ)」導入

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

スマ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。



## ITを活用したお客さまサービスの向上

当社では、お客さまにとってよりよいサービスをご提供するために、ITを活用した取組みを推進しております。

平成26年度は、スマセイライフデザイナー(営業職員)やコールセンター等におけるお客さま対応情報を一元管

理するデータベースを構築いたしました。このデータベースを活用してよりきめ細かなお客さまサービスの提供に取り組んでまいります。

### 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19年	テレビネットワークシステム導入
平成元年	個人保険システムの再構築		モバイル決済端末「スパットくん」導入
平成3年	ALカード取引、アンサー開始		保険金給付金「案内システム・請求勧奨システム」稼働
平成8年	インターネットホームページ開設	平成20年	「お客さまの声管理システム」稼働
	新契約アンダーライティングシステム「SUN」稼働		第2コールセンター稼働
平成12年	スマセイ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
	スマセイネットATM稼働	平成23年	社外サービスを利用した資産運用システム稼働
	保全請求・手続きのワークフローシステム稼働	平成24年	スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末
	銀行窓販向け代理店Webシステム稼働		「SumiseiLief(スマセイリーフ)」導入
平成13年	スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末	平成26年	お客さま対応情報を一元管理するデータベースの構築
	「With」導入		
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	スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末		
	「Vite(ビット)」導入		
	スマセイダイレクトサービス開始		

# 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おります。

当社は、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いたします。

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 - 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)、団体定期保険入院保障特約
		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) 希望者グループ保険(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を準備 - 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
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
			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
		従業員の自助努力助成制度	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	役員の大型保障と勇退時の退職慰労金準備 - 繁栄Wステージ、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)、繁栄ドクターGO

## 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お応えするために、「繁栄Wステージ」や「繁栄エンブレム新長期プラン」など、さまざまな商品の中から選択いただけます。

また、一生涯の医療保障ニーズに応えるための「有期払

終身タイプ(繁栄ドクターGO ロングリリーフ)」は、在職中に保険料の払込みを満了させることで経営者の勇退後も見据えた「一生涯の医療保障」の事前準備が可能となり、経営者の方々にご好評をいただいております。



## 企業におけるメンタルヘルス対策等のニーズへの取組み

当社が幹事を務める総合福祉団体定期保険のご契約者さま向けに、EAP\*サービスを無料で付帯可能な商品「Eアシスト」をご提供しております。これにより、従業員の皆さまに臨床心理士等の専門家によるメンタルヘルスカウ

\*企業が外部団体と契約して社員の心と体の健康等をサポートするプログラムのこと。

ンセリングや24時間電話健康相談等を利用いただくことが可能となります。また、人事労務のご担当者が抱えるメンタルヘルスに関する諸問題について、産業保健に詳しい専門家に相談するサービスを利用することも可能です。

## 企業年金制度におけるサービス向上への取組み

当社が幹事を務める確定給付企業年金保険のご契約者さま向けに、インターネットでご加入者等の情報を直接照会できる「DB(確定給付企業年金)オンラインサービス」をご提供しております。これにより、給付予想額の照会、加入者原簿にあたる「加入者台帳」や「受給権者台帳」の作成が随時可能となっております。

また、団体年金特別勘定特約を付加されているご契約者さまに、特別勘定の利回り・損益等の運用状況やマーケット動向を確認することができる「インターネット・ディスクローズ・サービス」をご提供しております。



インターネット・ディスクローズ・サービス

## 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。こうした企業年金への関心や制度見直しに対するニ

ーズにお応えすべく、当社では、全国に担当スタッフを配置し、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、企業の経営活動を巻き起こす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。

## 法人のお客さま向け商品・サービス

### 確定拠出年金(DC)サービスのご提供

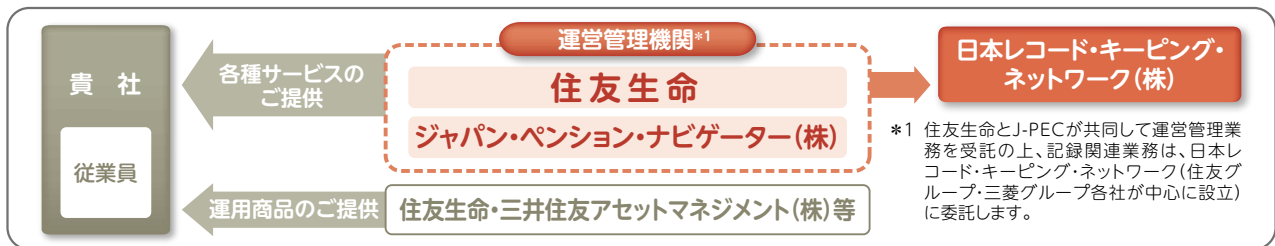
#### 住友生命の確定拠出年金サービス体制

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、平成27年3月末時点で対前年度末比22.7万人(対前年比4.7%)増加の505.2万人と着実な伸びを見せています(厚生労働省調べ)。

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・ナビゲーター株式会社(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。



J-PECが加入者サービスや顧客満足度調査で高評価を獲得しています。

「HDI(ヘルプデスク協会)」による格付調査において、DC加入者向けWEBサイトとコールセンターが最高評価である三ツ星を獲得しました(DC業界初)。(平成27年3月末時点)

#### 企業型確定拠出年金への取組み

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。

また、解散する厚生年金基金の後継制度として活用いただけるよう、より制度内容を簡素化した「スミセイDCシングルプラン」を平成27年4月より販売開始いたしました。「わかりやすく、コストを抑えた制度を短期間で導入したい」というお客さまのニーズにお応えしてまいります。

\*運営コストは、従業員数によっては総合型プランよりも単独型プランが安価となる場合があります。

#### 個人型確定拠出年金への取組み

自営業者\*1・企業年金等のない企業の従業員\*2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。

**0120-401-780** (J-PEC個人型確定拠出年金ダイヤル)

\*1 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

\*2 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

## 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」を開催し、ご好評をいただいております。

### 各種情報提供

#### ①ライフプランセミナー

企業を取り巻く経済環境の変化や少子・高齢化社会に移行するなか、福利厚生制度、そして従業員個人の自助努力がますます重要となってきております。住友生命では、自助努力の大切さを考えていただく「きっかけづくり」として、講師を派遣しライフプランセミナーを開催しております。ライフプランセミナーは、従業員の皆さまご自身に、結婚・出産・セカンドライフといった未来のイベントなど、将来の人生設計を踏まえた自助努力の必要性を考えていただく良い機会となります。



名称	対象	主な内容
ライフプランセミナー	20代 (新入社員含む) ～ 40代	若年層や責任世代の従業員に対し、将来の生活設計の大切さについて認識いただき、自助努力の必要性を理解いただく機会をご提供いたします。
セカンドライフサポートセミナー	50代	定年退職後の生活を3つのキーワード「健康・経済・生きがい」に分け、具体的な事例を用いて各自が「今から何を準備すべきか」に気づいていただく機会をご提供いたします。

#### ③ストレスチェックサービスの紹介

労働安全衛生法の改正により平成27年12月から従業員数50名以上の事業場ではストレスチェックの実施が義務化されますが、ストレスチェックの外部委託をご希望の企業さま向けに、当社と業務委託契約を締結した専門業者を紹介する「紹介業務」を行っております。

#### 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急増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

退職金・企業年金制度の構築・見直しにお役立ていただけるよう、公的年金・企業年金を取り巻く最新動向等をテーマにタイムリーな情報をお届けします。また、著名人を招いた経済講演会も開催しています。

#### ④確定拠出年金 投資教育セミナー

確定拠出年金の加入者は自らの運用結果について責任を負うことになります。当社では、「制度導入時教育」、「継続教育」、「追加加入時(新入社員)教育」として講師を派遣し、企業における投資教育をサポートしています。