

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

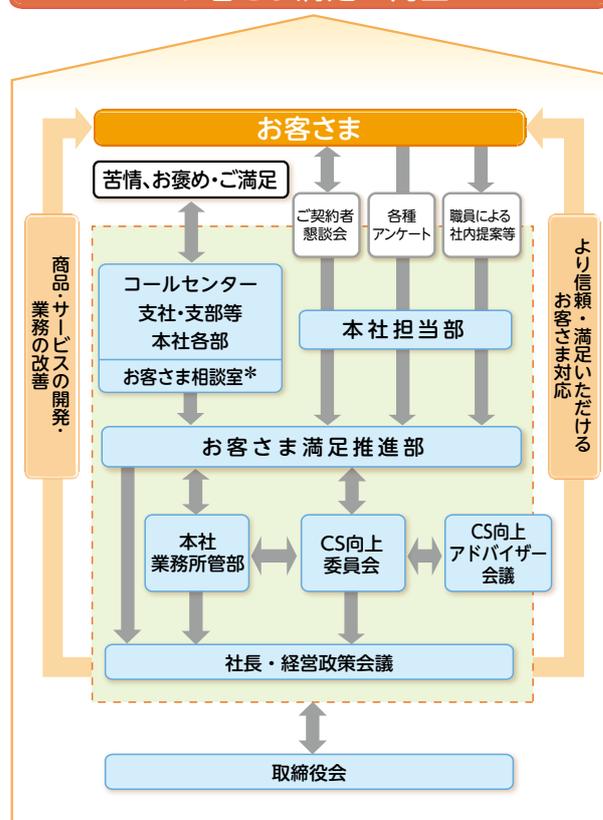
CS向上アドバイザー会議

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（前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。

■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。

■ご高齢の方の特性に配慮した取組み

◆ご高齢の方の特性に配慮したお客さま対応に関する社内教材の新規作成◆

- ・高齢社会の到来、平均寿命の伸長によりご高齢の方の特性に配慮したお客さま対応の重要性が高まる中で、各場面においてご高齢の方へ適切でわかりやすい対応を実現するための社内教材を作成。

「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。

●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。

平成27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	10,401	13.4
収納関係(保険料等)	6,637	8.5
保全関係(契約内容変更等)	23,314	30.0
保険金・給付金関係	17,065	22.0
上記以外	20,324	26.1
合計	77,741	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実情が表れたもの」です。

お客さまの声(お褒め・ご満足)の事例

給付金の支払いについて	日帰り手術をしたのですが、担当者の定期的な訪問のなかで支払対象の手術と分かり、手続きの3日後には支払われていました。すばやい対応に感謝しています。
職員の対応・サービスについて	新商品の案内や、こまめなアフターフォローいつもありがとうございます。こんなに面倒をみってくれる担当者の方には今までで出会ったことがありません。息子たち2人もこれからお世話になります。これからもよろしく願います。

お客さま満足の上

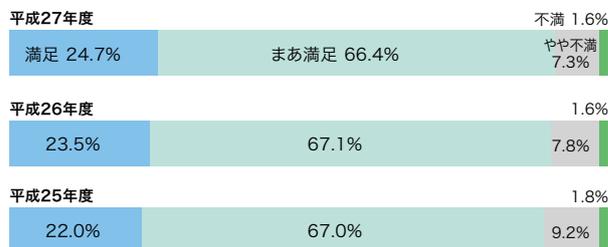
お客さま満足度アンケート

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27年度 調査概要)

- ◇実施時期 平成27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 7,147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20問

住友生命に対する総合的満足度 (平成27年度アンケート結果)



満足層 **91.1%**
不満層 **8.9%**

・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.78～79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27年度には、1,047件の提案が行われ、うち269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. 商品の開発・サービスの改善

	お客さまの声	具体的な取り組み内容
「未来デザイン1UP」の発売	<ul style="list-style-type: none">・自分の必要保障額にぴったり合った保険に入りたい。・働けなくなって収入がなくなった時等に、自分や家族が生きていくために使える保険に入りたい。	<ul style="list-style-type: none">・平成27年9月に、『介護への備え』から『働けない状態への備え』に進化した、「未来デザイン1UP」を発売いたしました。・生前保障と死亡保障の分離を行い、リスクごとの必要保障額にあった合理的な保障をご準備いただけるようになりました。・「生活障害収入保障特約」では、就労不能保障の導入・介護保障の拡大により、「働けない状態」をより幅広くカバーすることが可能となりました。

	お客さまの声	具体的な取組み内容
カラーユニバーサルデザインを考慮した募集資料の作成	パンフレットを誰が見てもわかりやすいよう工夫してほしい。	・平成28年3月に、色覚の個人差を問わず、わかりやすい募集資料となるよう、一部パンフレットについてNPO法人カラーユニバーサルデザイン機構よりカラーユニバーサルデザインの外部認証(CUD認証)を取得いたしました。

2. 支払に関する改善事例

	お客さまの声	具体的な取組み内容
給付金請求時の簡便なお取扱いの範囲拡大	診断書を取り寄せなくても請求手続きできるようにしてほしい。	・従来より、一部の給付金請求について、診断書の代わりに診療明細書等を活用した簡便な請求手続きを行っていましたが、お客さまの診断書取得に関わるお時間と諸費用のご負担を軽減するため、平成27年3月より、さらに対象範囲を拡大いたしました。
お支払い手続き時の対応品質向上に向けた取組み	親身になって保険金・給付金手続きをしてほしい。	・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、保険金・給付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し、全社で継続的に教育を行う取組みを推進しています。

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27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	182,262件	2,071,160件	2,253,422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		2,218件	36,046件	38,264件
免責事由に該当		261件	565件	826件
告知義務違反による解除		93件	451件	544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	15件	16件
その他		0件	0件	0件
合計		2,573件	37,077件	39,650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り組み

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27年度)

【支払事例】

種類	事案概要
【入院・手術に関する保障】 総合医療特約	陥入爪(まき爪)のため、炎症を起こしてしまい、その治療目的で陥入爪手術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)手術がお支払対象となる旨、定められております。
【先進医療に関する保障】 新先進医療特約	白内障で、厚生労働大臣の定める先進医療の一つである「多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術」を受けられたお客さまです。 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。 (※)お支払対象となる先進医療による療養とは、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	【災害による死亡等に関する保障】 最低保証利率付3年ごと 利率変動積立終身保険 Qパック	痰をつまらせ窒息となり、お亡くなりになったお客さまです。 お亡くなりになる前に入院していた病院の医師によりますと、脳梗塞後遺症による嚥下障害があることが判明しました。 したがって、災害保険金支払いの対象から除外する事故のうち「疾病による障害の状態にある者の窒息等」(※)に該当するため、災害保険金をお支払いできませんでした。 (※)「疾病による障害の状態にある者の窒息等」とは、疾病による呼吸障害、嚥下障害または精神神経障害の状態にある者の、食物その他の吸入または嚥下による気道閉塞または窒息をいいます。
支払事由に 非該当	【入院・手術に関する保障】 総合医療特約	扉に足をぶつけてケガをされたお客さまです。切り傷を縫合するため、外来にて「創傷処理」を受けられました。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、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27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)	205件(1.8%)	51件	154件
フリーダイヤル案内件数	11,652件	2,566件	9,086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

【支払非該当理由ごとの相談件数】

支払事由非該当	164件			
支払事由非該当内訳	入院給付金・手術給付金・通院給付金	75件	介護保険金	3件
	特定疾病保険金	17件	重度慢性疾患保険金	3件
	運動器損傷給付金	12件	がん診断保険金	2件
	障害給付金	10件	リビング・ニーズ保険金	1件
	顔面損傷給付金	9件	がん長期サポート保険金	1件
	保険料払込免除	9件	がん薬物治療給付金	1件
	災害保険金	7件	就労不能・介護年金	1件
	早期ケア給付金	7件	告知義務違反による解除	21件
	高度障害保険金	6件	免責事由該当	20件

社外弁護士による無料相談制度について

【平成27年度ご利用状況】

	平成27年4月～平成28年3月
件数	12件

【平成27年度の相談事例から】

事由	種類	事案概要	
免責事由 該当	入院給付金 手術給付金 運動器損傷 給付金	<p>【事案の概要】 事実確認の結果、被保険者は飲酒のうえ友人の自宅のベランダにぶら下がり、3階ベランダから2階ベランダに落下したものと判明したため、重過失免責とし、入院・手術・運動器損傷給付金支払非該当とする決定が行われました。</p> <p>【お客さまの主張】 飲んでふらふらになって、柵の上に腰掛けていて、すべって落ちた。自分に過失があることは認めるが、重過失かと言われると疑問がある。</p>	<p>【社外弁護士の見解】 飲酒してベランダの柵に腰掛けるという行為は極めて危険であり、重過失があると考えざるをえない。もちろん、訴訟で裁判官がどう判断をするかは分からないが高い確率で重過失を認定するものと思われる。並行して保険金等支払審議会で審議してもらう方法もある。</p> <p>【住友生命の対応】 保険金等支払審議会について説明しましたが、不要との回答があり、給付金支払非該当についてご了承いただきました。</p>
告知義務 違反による 解除	—	<p>【事案の概要】 契約前5年以内の症候性てんかん疑いによる受診歴について告知がなかったため、告知義務違反による契約解除の決定が行われました。なお、今回請求の入院給付金については、告知義務違反事実と因果関係がない疾病を原因とするものと判断しお支払いしました。</p> <p>【お客さまの主張】 病院で精密検査を受けたところ「異常なし」だったので、「車の運転など、日常生活に問題ない」という診断書を会社に提出しており、疾病に伴う投薬を受けていた認識はない。</p>	<p>【社外弁護士の見解】 具体的な病識がなかったとしても、通院・投薬の事実が告知されていない点は覆しようがなく、この点につき、担当者による何か具体的な教唆なども認められない以上、告知義務違反を認めざるを得ないと考えられる。</p> <p>【住友生命の対応】 お客さまは保険金等支払審議会での審議を希望され、審議が行われました。その結果、告知義務違反による契約解除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。

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、退職給付制度コンサルティングサービスの展開、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・従業員の皆さま、そして、そのご家族の生活を守るため、様々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 確定拠出年金 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
		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 - スミセイ財形貯蓄プラン
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、事業の限ら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、様々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、経営者の方々に大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り組み

当社が幹事を務める総合福祉団体定期保険にEAP*サービスを無料で付帯した商品「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。

*Employee Assistance Programの略。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。

企業年金制度におけるサービス向上への取り組み

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、「年金資産等報告書」の画面照会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



インターネット・ディスクロース・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、金利低下による企業会計に与える影響や確定給付企業年金(DB)や確定拠出年金(DC)の法令改正等を踏まえた検討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取り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

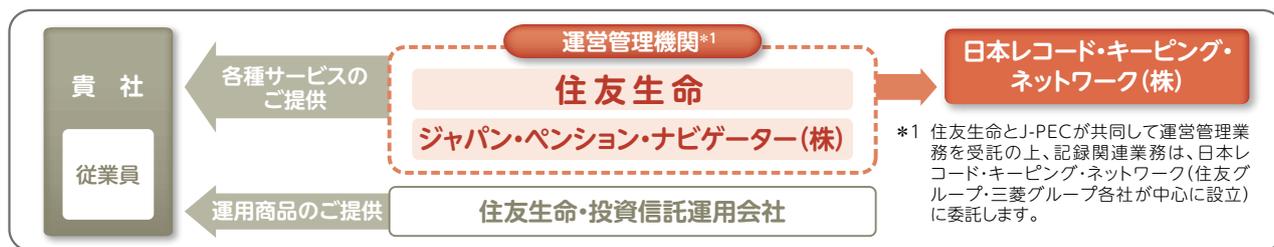
確定拠出年金(DC)サービスのご提供

住友生命の確定拠出年金サービス体制

当社は、ジャパン・ペンション・ナビゲーター株式会社(以下 J-PEC)と共同で確定拠出年金の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同時獲得しました。(平成28年3月末時点)

企業型確定拠出年金への取組み

当社では、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シンプルプラン」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・企業年金等のない企業の従業員向け*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合わせください。

個人型確定拠出年金に関するご相談・資料請求はお気軽にお問合わせください

■J-PECコールセンター スミセイ担当

0120-401-780

【受付時間】月～金曜日：午前9時～午後9時
土・日曜日：午前9時～午後5時
(祝日・12/31～1/3を除く)

■海外などフリーダイヤルをご利用いただけない場合

03-3516-8034

(通話料はお客さまのご負担になります)

*自営業者：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。

企業年金等のない企業の従業員：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。

なお、個人型確定拠出年金へ加入することができる方の範囲は、法令改正により、公務員や専業主婦等へ拡大される予定です。

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。当社では、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	定年退職後の豊かなセカンドライフに向けて、老後の生活や年金受給額、収支のイメージを持っていただき、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ておりますが、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、当社と業務提携を行っ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。

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「注意喚起情報」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ご契約のしおり(一定款)・約款冊子を希望された場合は、その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

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・疾病関係特約等には、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い、お客さまのご意向を伺ったうえで、「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」の項目に記載している各種通知などにも記載しています。



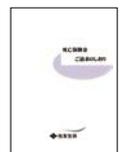
注意喚起情報

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	○保険料お立替えのお知らせ ○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) ○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 2016 住友生命2016年度 ディスクロージャー誌 【統合報告書】	保険業法第111条に基づいて、平成27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で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27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 2016
住友生命2016年度
ディスクロージャー誌
【統合報告書】



VOICE from SUMISEI
平成27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。

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「YOUNG JAPAN ACTION浅田真央 × 住友生命」スペシャルムービーなどを公開しています。



公式ホームページ

営承S11

(公式ホームページ)

(公式Facebookページ)

(YouTube公式チャンネル)

住友生命 検索

住友生命公式Facebookページ 検索

住友生命YouTube公式チャンネル 検索



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27年で26回目を迎え、全国から累計21万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」が漢字に親しみきっかけとなれば幸いです。

