

当社の仕事の原点は「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—当社は、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、「お客さま本位推進部」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。

また、当社は、事業者団体、消費者団体、消費者庁を始めとする行政によって構成される消費者志向経営推進組織が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加しています。当社の「消費者志向自主宣言」はホームページに掲載しております。

<http://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/satisfaction/pdf/jisyusengen.pdf>

※CS=Customer Satisfaction:顧客満足

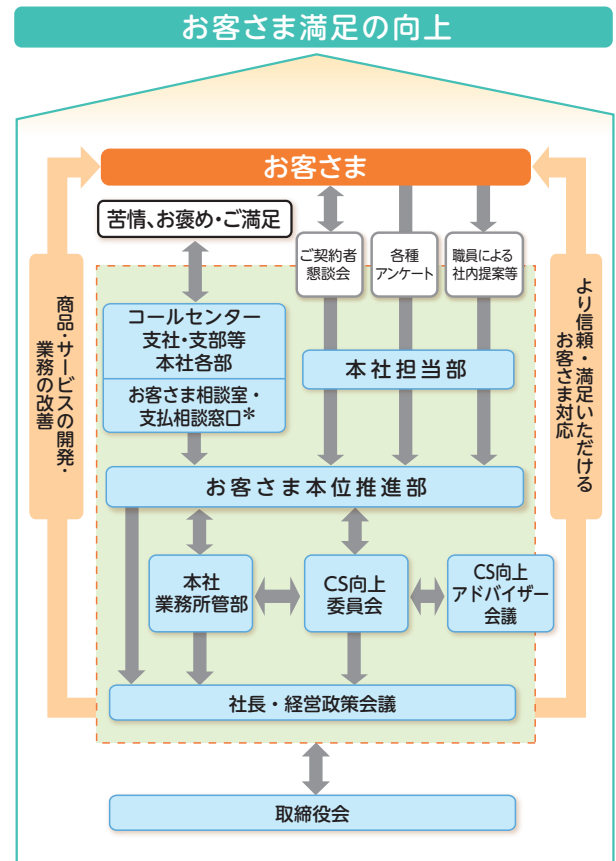
CS向上アドバイザー会議

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）
- 長田三紀（全国地域婦人団体連絡協議会事務局長）
- 佐藤洋子（埼玉県消費生活支援センター主任消費生活相談員）
- 森俊彦（特定非営利活動法人日本動産鑑定会長）



*保険金等のお支払いに関する相談の専用窓口です。

<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>

■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

◆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。

■ご高齢の方や障がいのある方の特性に配慮した取組み

◆ご高齢の方や障がいのある方の特性に配慮したお客さま対応に関する社内教材の作成◆

- ・高齢化社会の到来、平均寿命の伸展、法令等の施行によりご高齢の方や障がいのある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28年度お客さまの声(苦情)受付状況

	苦情件数(件)	構成比(%)
新契約関係	7,573	11.3
収納関係(保険料等)	4,783	7.1
保全関係(契約内容変更等)	20,032	29.8
保険金・給付金関係	18,215	27.1
上記以外	16,682	24.8
合計	67,285	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)の事例

商品および給付金の支払いについて	がんの治療のため入院し、給付金をいただきました。保険料払込免除特約がついていたので、数年前にがんと診断されたときから保険料払込免除となり、今は保険料の負担なく保障が続けられています。治療には何かと費用が掛かるので本当にありがたいです。いい保険に入っていて本当に良かった。勤めてくれた担当者にも感謝です。
職員の対応・サービスについて	自分の保険プランについて、担当の方と一緒に考えて最適な保障内容となった事に感動しました。またアフターフォローについても、定期的に訪問し親身になって話を聞いてくれるなどとても良くしてくれるので、是非知人や友人にも紹介したいと思います。

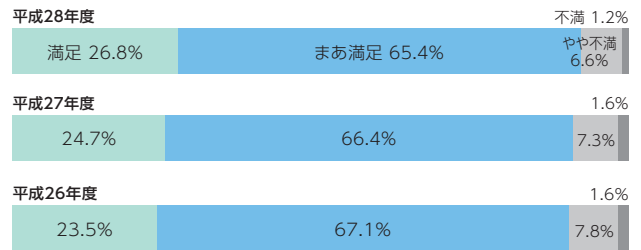
お客さま満足度アンケート

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28年度 調査概要)

- ◇実施時期 平成28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 7,030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21問

住友生命に対する総合的満足度 (平成28年度アンケート結果)



満足層 92.2%
不満層 7.8%

・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.90～91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28年度には、1,145件の提案が行われ、うち327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

実施した主な取組みをご報告します。

1. 商品の開発

	お客さまの声	具体的な取組み内容
「プライムフィット」の発売	終身の死亡保障や貯蓄は別途準備しているので、働けなくなった場合に備えた保障に特化した保険に入りたい。	「就労不能・介護保障」「死亡保障」「医療保障」をニーズに合わせて組み合わせてご準備いただける新商品「プライムフィット」を発売いたしました。これにより、死亡保障や老後保障などを別途ご準備されている方でも、働けなくなったときの保障を、保障の重複なくご準備いただけるようになり、これまで以上にお客さまのニーズに合理的に応えられるようになりました。(平成29年4月販売開始しています。)

	お客様の声	具体的な取組み内容
金融機関向け外貨建商品の開発(「笑顔の約束」または「ふるはーと」ロードグローバル)の名称で発売)	昨今の経済情勢を踏まえ、外貨建保険に入りたい。	円金利が低い水準で推移している昨今の経済環境にあっても、多くのお客様へ「一生涯の死亡保障」に加え「外貨による資産形成機能」をご提供できる外貨建一時払終身保険を開発しました。(平成29年4月以降、一部の金融機関から販売開始しています。)

2. 支払に関する改善事例

	お客様の声	具体的な取組み内容
死亡保険金請求等における必要書類の見直し	・必要書類が多い ・特に高齢者や障がい者の手続きについて簡略化するなど配慮してほしい	お客様のご負担および高齢世帯の増加等の社会的な背景も踏まえ、各種手続きにおける必要書類等の見直しを行いました。その一つとして死亡保険金等の請求手続きにおいては、これまで必要としていた「住民票」の提出を不要としました。

3. ご契約中のお手続きに関する改善事例

	お客様の声	具体的な取組み内容
名義変更請求書の改訂	受取人を複数にしたい場合、どのように記載してよいかわかりにくい	受取人について記載いただく欄についてはこれまでも3段に分割し、受取人複数の場合の変更にも対応していましたが、2段目以降についても生年月日等必要事項を印字し、お客様が記入しやすいよう改訂しました。

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>

保険金等支払管理態勢について

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28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	161,702件	2,022,615件	2,184,317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		2,472件	36,561件	39,033件
免責事由に該当		214件	537件	751件
告知義務違反による解除		93件	395件	488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		2件	18件	20件
その他		0件	0件	0件
合計		2,781件	37,511件	40,292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・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した場合などは、ご契約を解除することがあります。

保険金等のお支払いに関する「相談窓口」について

【平成28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)	170件(1.4%)	68件	102件
フリーダイヤル案内件数	11,892件	2,383件	9,509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	130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	35件
	介護保険金	15件
	運動器損傷給付金	15件
	特定疾病保険金	11件
	早期ケア給付金	9件
	障害給付金	8件
	顔面損傷給付金	7件
	保険料払込免除	7件
	高度障害保険金	6件
	重度慢性疾患保険金	6件
	災害保険金	3件
	特定重度生活習慣病保険金	3件
	リビング・ニーズ保険金	2件
	がん長期サポート保険金	2件
	就労不能・介護保障充実給付金	1件
告知義務違反による解除	25件	
免責事由該当	15件	

社外弁護士による無料相談制度について

【平成28年度ご利用状況】

	平成28年4月～平成29年3月
件数	6件

【平成28年度の相談事例から】

事由	種類	事案概要
支払事由に非該当	入院給付金	責任開始期前に発病した疾病を原因とする入院のため、入院給付金支払非該当とした事案
免責事由に該当	入院・手術給付金 運動器損傷給付金	被保険者の精神障害の状態を原因とする事故のため、免責事由に該当した事案
	入院給付金	被保険者の故意または重大な過失を原因とする事故のため、免責事由に該当した事案

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、身体の障害状態、現在の職業など当社がおたずねすることについてありのままを正しくお知らせ(告知)ください。故意または重大な過失によって事実を告知されなかった場合や、事実と違うことを告知された場合には、ご契約を解除することがあります。

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

保険金(給付金)などをお支払いできない場合

次のような場合には、保険金などをお支払いできないことがあります。

- 責任開始期前の傷害または疾病を原因とする場合(ただし、責任開始期前の「疾病」を原因とする入院や手術等を行った場合に、正確かつ十分な告知を行っていたときや、病院への受診歴などがなく発病した認識や自覚がなかったときはお支払いします。なお、「傷害」を原因とする場合は告知の有無にかかわらずお支払いできません。)
- 告知していただいた内容が事実と相違し、ご契約または特約が告知義務違反により解除された場合
- 保険金などを詐取する目的で事故を起こしたときやご契約者、被保険者または死亡保険金受取人が暴力団関係者、その他反社会的勢力に該当すると認められたときなどの重大事由によりご契約が解除された場合
- 保険料のお払込みがなく、ご契約が失効した場合
- 保険契約について詐欺によりご契約が取り消された場合や、保険金などの不法取得目的があつてご契約が無効になった場合(なお、すでにお払い込みいただいた保険料はお返しいたしません。)
- 保険金などの免責事由に該当した場合(例:責任開始日または復活日から起算して3年以内の自殺によるとき、受取人の故意または重大な過失によるときなど)

ご契約の失効

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

(1) 保険料の立替制度を適用できる場合

解約返戻金(主契約)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(主契約)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。

*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。また、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)。

なお、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。

<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。

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。

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
- 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)]
- 生命保険の契約にあたっての手引

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	○ご契約内容現況のお知らせ
保険料のお払込みについて	○保険料お立替えのお知らせ	○ご契約失効のお知らせ
	○保険料お立替金残高のお知らせ	○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)	
	<勤務先の団体契約>	
	○保険料変更のお知らせ	
配当金・契約者貸付について	○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・満期祝金請求書兼据置申込書)	
	○積立金額のお知らせ(育英資金・生存給付金・学資祝金)	
	○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 2017 住友生命2017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28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28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 2017
住友生命2017年度
ディスクロージャー誌
【統合報告書】



VOICE from SUMISEI
平成28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、「1UP」TVCMシリーズのスペシャル動画や浅田真央さんのオリジナル動画などを公開しています。



公式ホームページ 営承E310・Y103

(公式ホームページ)

住友生命 検索



(公式Facebookページ)

住友生命公式Facebookページ 検索



(YouTube公式チャンネル)

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28年で70回目を迎え、全国から累計23万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。

