

## 住友生命の概要

正 式 名 称 住友生命保険相互会社  
SUMITOMO LIFE INSURANCE COMPANY

創 業 明治40年(1907年)5月

本社所在地 本 社：〒540-8512 大阪府大阪市中央区城見1-4-35 TEL(06)6937-1435  
東京本社：〒104-8430 東京都中央区築地7-18-24 TEL(03)5550-1100  
ホームページ <http://www.sumitomolife.co.jp>

取締役社長 佐藤 義雄

従 業 員 数 44,699名(職員8,641名、営業職員36,058名)  
営業拠点数 支社93、営業部1、支部2,081

資 産 状 況	総資産	23兆3,718億円
負 債 状 況	保険契約準備金	20兆5,385億円(うち責任準備金19兆9,660億円)
資 本 状 況	基金	3,690億円(基金償却積立金を含む)
収 支 状 況	保険料等収入	1兆3,365億円(平成19年4月~平成19年9月)
	保険金等支払金	1兆299億円(平成19年4月~平成19年9月)
保 有 契 約	個人保険	1兆4,964億円
年換算保険料	個人年金保険	5,743億円
保 有 契 約 高	個人保険	136兆4,827億円
	個人年金保険	12兆4,592億円
	団体保険	34兆2,635億円
	団体年金保険	2兆8,757億円
		(平成19年9月30日現在)



本 社



東京本社

## 経営の要旨

- 一. 我社の事業は共存共栄相互扶助の理念に基づいてその強固隆盛を図り社会公共の福祉に貢献することを期する
- 二. 我社の事業は信用を重んじ確実を旨とする
- 三. 我社の事業は時勢の変遷事態の緩急を計り弛張興替するも冷静克く進取不屈の精神を堅持し大局を誤ることなきを期する

## 住友生命グループ行動憲章

私たち住友生命グループ(住友生命およびその子会社)は、保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

この理念のもと、住友生命グループ各社および役職員が実践していく指針として「住友生命グループ行動憲章」を定めてこれを遵守し、お客さまや社会から最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

### 1. 基本姿勢

- お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業およびその関連事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供します。  
また、保険契約の内容や重要事項について正確で分かりやすい説明を行います。
- 代理店や取引先などのビジネスパートナーの信頼・支持を得て、ともに社会的責任を果たします。
- 従業員一人ひとりが誇りと自信をもっていきいきと働き続けられる会社づくりに取り組み、自由闊達でチャレンジ意欲にあふれる組織風土を大切にします。
- 社会の一員としての役割と責任を認識し、健康で心豊かな社会づくりと地域社会・国際社会の発展に貢献します。
- 健康な暮らしを支えるため、事業活動において常に地球環境への影響に配慮し、その保護に積極的に取り組みます。

### 2. 経営の健全性・透明性

常に社会環境の変化を踏まえながら、お客さまの声をはじめとする社内外からのご意見・ご要望を事業活動に積極的に反映するとともに、企業情報を適切に開示して、経営の健全性および透明性の向上に努めます。

### 3. コンプライアンスおよびリスク管理

- 法令や社内規定を遵守し、社会規範も踏まえた公正かつ誠実な事業活動を遂行します。

- 法令や社内規定に違反する行為が行われたこと、または行われようとしていることを知った場合は、所属長もしくは本社の担当部門または本社の通報窓口へ報告します。
- リスクに対する感度を高め、その発見および未然防止ならびに適切な対応に努めます。

### 4. 情報の厳正管理

業務上知り得たお客さま情報をはじめとする重要情報は、業務遂行に必要な定められた目的の範囲内で適切に取り扱い、退職後も含め、社外に漏洩しないよう厳正に管理します。

### 5. 人権の尊重・良好な職場環境の確保

人権を尊重し、不当な差別は行いません。また、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど、職場環境を悪化させるような行為は行いません。

### 6. 反社会的勢力への対応

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力から要求を受けた場合には、屈することなく毅然とした態度で拒絶します。

### 7. 教育・研鑽

より高度で適切なサービスを提供できるよう、教育・研鑽により知識およびマナーの向上に努めます。

### 8. 健全な社会生活

公共性の高い事業に携わっていることを自覚し、健全な社会生活を維持するよう努めます。また、住友生命グループの信用を損なうような行為は厳に慎みます。

# 社長メッセージ

皆さまには、平素より住友生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

平成19年度上半期業績の概要と最新のトピックスをまとめた本冊子を作成いたしました。当社社業への一層のご理解を賜れば幸甚でございます。

## 信頼回復に向けて

平成19年度上半期は、経営の最優先課題として保険会社の最も重要な責務である保険金等の支払いに関する調査をあらゆる手段を尽くして行ってまいりました。その結果、追加でお支払いすべき保険金等が多数判明し、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。再びこうした事態を発生させることのないよう、お客さまの視点に基づいた種々の再発防止策を実行しております。

まず、支払漏れの防止に向けた対応としまして、診断書情報の入力ミスや給付金額の判定ミスを防止するためのチェック体制の強化に加えて、支払査定が正しく実施されているかどうかを日常的に検証する体制を整備いたしました。

次に、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくための対応として、お客さまからご請求のお申し出を受け付けた際に、ご契約内容に応じて幅広く適切な請求案内を行う「案内システム」と、ご提出いただいた診断書の情報をデータ化して他の保険金・給付金の支払事由に該当する可能性を検索する「請求勧奨システム」を構築いたしました。さらに、被保険者本人が保険金等を請求できない場合に、あらかじめ指定された代理人に速やかに請求していただけるよう、「指定代理請求特約」の付保促進に努めております。

また、商品開発にあたっては、ご加入時からお支払時までの各段階においてご契約が適切に管理されるよう、商品開発部門と支払管理部門の連携を強化する態勢を整備いたしました。

## 平成19年度上半期の事業概況

平成19年度上半期につきましても、引き続き、営業職員によるコンサルティングセールスのレベルアップを中心に、お客さまのニーズに合わせた最適・最新の保障を提供できるよう取り組んでまいりました。

商品面では、平成19年4月に、がんへの備えを中心とした医療保障の充実に向けて、「先進医療特約」、「保険料払込免除プラン(がん型)」を、介護保障の充実に向けては、「かいごケア」を発売いたしました。

営業活動面では、お客さまに信頼される営業体制の構築に向けて、営業職員の育成や保険契約の継続率を重視した諸制度の改革を進め、保険募集の品質向上に努めてまいりました。また、説明責任を確実に果たし、適切な保険募集を徹底するために、平成18年度より導入している「契約概要」、「注意喚起情報」に加えて「意向確認

書面」を導入いたしました。さらに、変額年金保険等の投資性の強い商品を販売するにあたっては、金融商品取引法を踏まえて教育・指導体制を強化しております。

サービス面では、ご加入時からお支払時まで一貫したサービス体制を構築する観点から、新たなコールセンターシステムの導入や、キャッシュカード等で保険料のご入金をご可能とするサービスを開始しております。

こうした取組みにより、平成19年度上半期の新契約ベースの年換算保険料については前年同期比減少したものの、解約・失効の年換算保険料は引き続き改善傾向にあり、保険募集の品質向上に向けた重要指標である保険契約の継続率も順調に改善してきております。その結果、保有契約全体の年換算保険料は、前年度末比2.0%増の2兆707億円と増加しております。収益面でも本業からの利益である基礎利益は逆ざやを埋め合わせた上で1,469億円となり、この基礎利益を源泉として内部留保を積み増しております。そうした結果、ソルベンシー・マージン比率は1058.7%と健全な水準を大きく上回る状況を維持しております。また、中長期的な収益力を示す指標として重視しております保有契約価値についても1兆5,488億円と、前年度末比684億円増加しました。

## 「お客さまにとことん信頼される会社」を目指して

当社は平成19年度、創業100周年を迎えました。お客さま保護の意識が急速に高まる中、銀行窓販の全面解禁、郵政民営化等の環境変化を背景に、生命保険業界では、今後、品質面・価格面等、あらゆる面で競争が激化していくものと思われます。こうした変化に対応して、当社は、コンプライアンス、リスク管理の徹底を図るとともに、「保険事業の健全な運営とその発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」というCSR経営ビジョンの下、お客さまのニーズに合ったよりわかりやすい商品の開発、営業職員体制の抜本的なレベルアップによる保険募集の品質向上、ご加入時からお支払時まで一貫したお客さま志向のサービス体制の構築等に努めることで、「お客さまにとことん信頼される会社」を目指してまいります。



平成19年11月

取締役社長 佐藤義雄

# 19年度上半期 主要業績

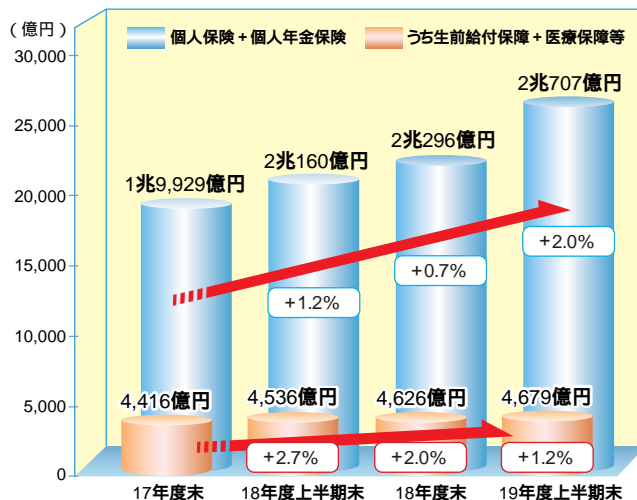
## 個人マーケット分野の状況(個人保険+個人年金保険)

### 保有契約の状況

平成19年度上半期末の保有契約年換算保険料は、解約・失効の改善等もあり、個人保険+個人年金保険合計で2兆707億円(前年度末比+2.0%,411億円の増加)となりました。

なお、生前給付保障+医療保障等については、4,679億円(前年度末比+1.2%,53億円の増加)と着実に増加しています。

【保有契約年換算保険料】

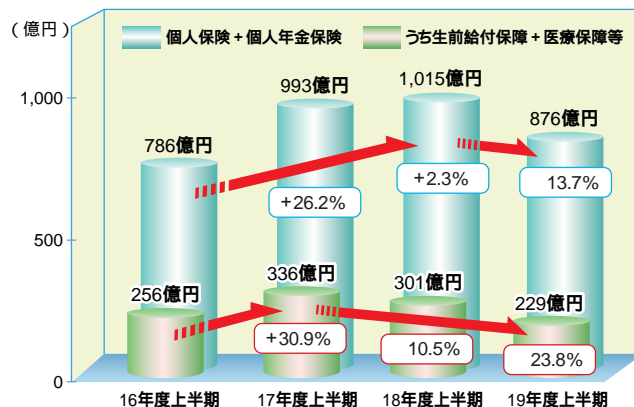


### 新契約(新契約+転換純増)の状況

保険募集の品質向上に向けた取組みを進める中で、本上半期の個人保険+個人年金保険合計の新契約年換算保険料は876億円(前年同期比13.7%)、生前給付保障+医療保障等の新契約年換算保険料は229億円(前年同期比23.8%)となりました。

引き続き、お客さまのニーズに合ったよりわかりやすい商品の開発や、保険募集の品質向上に努めてまいります。

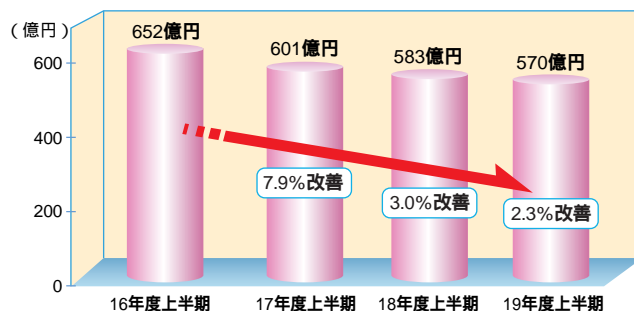
【新契約年換算保険料】



### 解約+失効の状況

「既契約者コンサルティング」の推進やアフターサービス充実に向けた取組みの継続により、本上半期の解約+失効契約年換算保険料は570億円(前年同期比2.3%改善)と、引き続き改善しています。

【解約+失効契約年換算保険料】



当年度より利率変動型積立終身保険(ライブワン・Qパック)の保険ファンド部分の年換算保険料は、一時投入保険料・積立金引出しについても計上しています。この変更により当年度の個人保険+個人年金保険合計の保有契約年換算保険料は352億円、新契約年換算保険料は25億円、解約+失効契約年換算保険料は3億円増加しています。

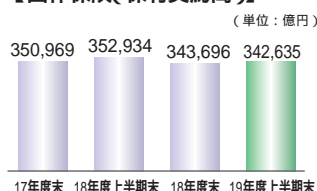
## 法人マーケット分野の状況

### 団体保険・団体年金保険分野

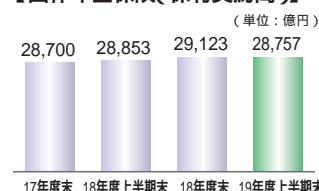
団体保険の保有契約高は、34兆2,635億円(前年度末比0.3%)となりました。

団体年金保険の保有契約高は、2兆8,757億円(前年度末比1.3%)となりました。

【団体保険(保有契約高)】



【団体年金保険(保有契約高)】

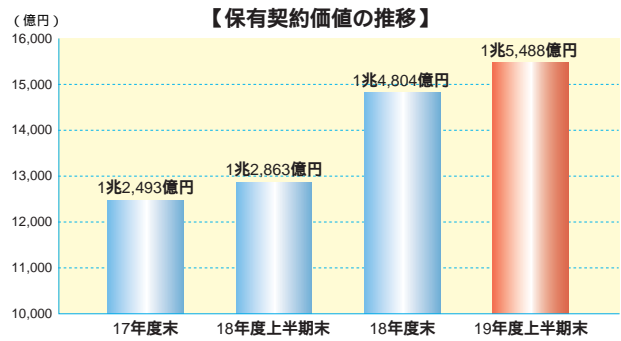


## 保有契約価値 1兆5,488億円

平成19年度上半期末の保有契約価値は1兆5,488億円となりました。

保有契約価値とは、生命保険会社における企業価値を表す指標のひとつとされるエンベディッド・バリューの構成要素で、保有契約から生じることが見込まれる将来収益(税引後)の現在価値として計算されます。

詳細は、当社ホームページのニュースリリースをご参照ください。  
<http://www.sumitomolife.co.jp/newsrelease.html>

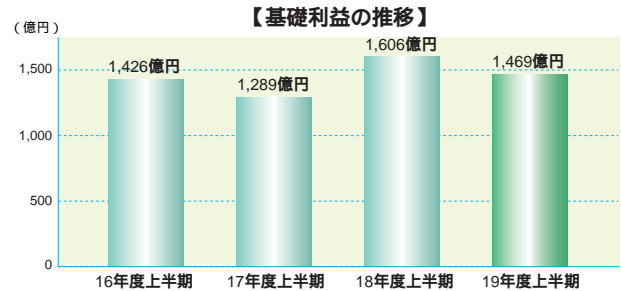


## 基礎利益 1,469億円

平成19年度上半期の基礎利益は1,469億円と引き続き安定的な水準を確保しています。

なお、保険会社の本業の収益力を示す基礎利益は、逆ざや\*を埋め合わせた後の収益で、配当のお支払いや法人税の支払い、健全性・経営体力を向上させるための原資となっています。

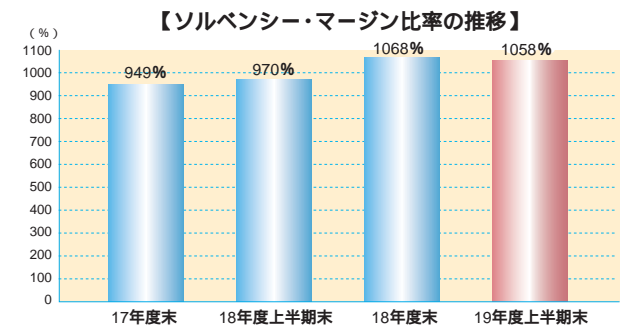
\*逆ざやとは、実際の運用収益があらかじめ見込んだ保険料の割引分をまかなえない状態が一部の契約で発生している状態のことです。



## ソルベンシー・マージン比率 1058.7%

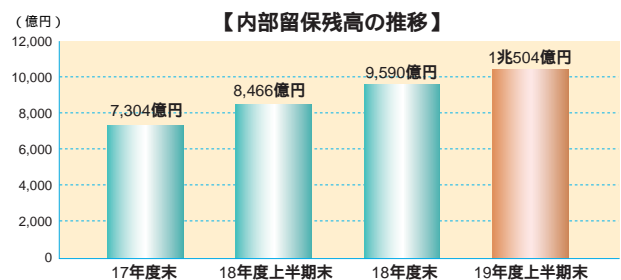
ソルベンシー・マージン比率は1058.7%と、引き続き十分な水準を確保しています。

なお、ソルベンシー・マージン(総額)とは、大震災や株の大暴落といった通常の予測を超える諸リスクに対応するための「支払余力」を意味し、またソルベンシー・マージン比率とは、通常予測できる範囲を超える諸リスクを数値化した「リスクの合計額」に対する「ソルベンシー・マージン(総額)」の比率です。この値が200%を下回った場合、監督当局によって「早期是正措置」が発動されます。



## 内部留保残高 1兆504億円

安定した基礎利益を源泉として、平成19年度上半期も危険準備金や価格変動準備金などの内部留保を914億円積み増し、残高は1兆504億円となりました。



## 格付の状況

格付取得状況(平成19年10月末現在)

格付投資情報センター	保険金支払能力格付 <b>A</b>	【Aの定義】 保険金支払能力は高く、部分的に優れた要素がある。
日本格付研究所	保険金支払能力格付 <b>A</b>	【Aの定義】 債務履行の確実性は高い。
フィッチ・レーティングス	保険会社財務格付 <b>A</b>	【Aの定義】 支払能力は高い。支払いの中断・停止の可能性は低く、保険契約者債務やその他の契約債務を遅滞なく履行する能力は高い。しかし、事業環境・経済環境の変化によって受ける影響は、上位格付の場合よりも大きい。
ムーディーズ	保険財務格付 <b>A2</b>	【Aの定義】 支払能力が良好である保険会社に対する格付。しかし、将来のある時点において、支払能力に影響を及ぼしうる要因がある。
スタンダード・アンド・プアーズ	保険財務力格付 <b>BBB+</b>	【BBBの定義】 保険契約債務を履行する能力は良好だが、上位の格付に比べ、事業環境が悪化した場合、その影響を受けやすい。

格付は経済環境等の変化により、将来変化する可能性があります。

格付は格付会社の意見であり、保険金支払い等を保証するものではありません。格付の定義は各格付会社が公表しているものです。

同一等級内での相対的な位置付けを示すため、格付の後に「+」または「-」の記号が付加されることがあります。

(ムーディーズは格付に、「1」「2」「3」という数字記号を付加しています。「1」が最上位、「3」が最下位を示します。)

# 資産・負債・純資産、収支の状況

貸借対照表(要約)

(単位:百万円)

科目	18年度上半期末	19年度上半期末	18年度末
(資産の部)			
現金及び預貯金	95,051	108,559	114,811
コ・ルロ・ン	520,300	384,300	504,700
買入金銭債権	829,436	670,530	832,901
有価証券	15,360,179	16,539,006	16,281,024
うち国債	4,108,532	4,415,030	4,487,735
地方債	621,030	544,581	570,049
社債	2,665,219	2,882,598	2,870,077
株式	2,702,662	2,817,118	2,903,291
外国証券	5,114,439	5,699,389	5,270,946
貸付金	4,521,170	4,105,306	4,186,203
保険約款貸付	477,175	444,848	459,418
一般貸付	4,043,995	3,660,457	3,726,784
有形固定資産	1,124,010	1,046,369	1,086,634
無形固定資産	34,654	34,202	34,568
代理店貸	7	9	17
再保険貸	67	70	83
その他資産	248,683	338,523	210,804
繰延税金資産	31,921	145,024	36,244
支払承諾見返	3,320	3,069	3,320
貸倒引当金	4,191	3,164	4,877
資産の部合計	22,764,610	23,371,808	23,286,436

(資産の状況)

本上半期は、ALMの推進を基本方針とし、公社債や貸付金等の円金利資産への投資により安定的な収益の確保を図りました。また、円金利資産の代替資産として為替リスクをヘッジした外国債券に加え、為替リスクをとった外国債券への投入を行いました。国内株式については、相場動向を注視しながらポートフォリオの銘柄入れ替えを進めました。本上半期末の総資産(資産の部合計)は23兆3,718億円となりました。

(負債の状況)

負債の部の大部分を占める責任準備金は、生命保険会社が通常予測できる範囲内で将来の保険金などの支払いを確実に行うために積み立てる準備金のことで、保険業法により積立てが義務付けられています。当社は、法令で定める最も手厚い積立方式(平準純保険料式)により計算した責任準備金を積み立てた上で、「逆ざや」や「長寿化の進展」に対応し、健全性の一層の向上を図る観点から、平成18年度決算より、毎年新たに年金支払を開始する個人年金保険契約について、責任準備金の積み増しを行っています。本上半期においても同様の積み増しを行っており、その結果、本上半期末における責任準備金残高は19兆9,660億円となりました。なお、この残高には、将来のリスクの発生に備えるための危険準備金4,797億円を含んでおり、本上半期においては、724億円の積み増しを行いました。

(純資産の状況)

相互会社においては、基金が株式会社の資本金にあたります。基金償却積立金を含めた基金の総額は、3,690億円となっております。

(単位:百万円)

科目	18年度上半期末	19年度上半期末	18年度末
(負債の部)			
保険契約準備金	19,977,319	20,538,581	20,326,533
支払備金	116,079	128,682	130,137
責任準備金	19,370,040	19,966,045	19,753,746
社員配当準備金	491,199	443,853	442,648
再保険借	69	96	124
その他負債	1,587,208	1,628,791	1,657,915
退職給付引当金	37,753	27,684	28,676
価格変動準備金	165,862	177,280	174,228
再評価に係る繰延税金負債	42,804	40,692	41,189
支払承諾	3,320	3,069	3,320
負債の部合計	21,814,338	22,416,196	22,231,988
(純資産の部)			
基金	149,000	199,000	149,000
基金償却積立金	170,000	170,000	170,000
再評価積立金	2	2	2
剰余金	224,057	255,897	267,429
損失てん補準備金	3,204	3,404	3,204
その他剰余金	220,852	252,492	264,224
うち基金償却準備金	45,500	67,500	45,500
価格変動積立金	140,000	140,000	140,000
中間未処分剰余金	33,354	42,743	77,175
基金等合計	543,059	624,899	586,431
その他有価証券評価差額金	534,357	455,479	591,936
繰延ヘッジ損益	5	33	25
土地再評価差額金	127,139	124,733	123,893
評価・換算差額等合計	407,212	330,712	468,017
純資産の部合計	950,272	955,612	1,054,448
負債及び純資産の部合計	22,764,610	23,371,808	23,286,436

「価格変動準備金」

生命保険会社は、負債の部にも自己資本性の強い「危険準備金」や「価格変動準備金」等の準備金を備えています。価格変動準備金とは、株式等の価格変動の著しい資産について、その価格が下落したときに生じる損失に備えることを目的に、保険業法に基づいて積み立てている準備金です。本上半期においては、価格変動準備金を30億円繰り入れ、残高は1,772億円となりました。また、「危険準備金」や「価格変動準備金」等で構成される内部留保は914億円増の1兆504億円となっております。

「内部留保の状況」

(単位:億円)

区分	18年度末	19年度上半期末	前年度末比
内部留保	9,590	10,504	914
(負債の部)			
危険準備金	4,073	4,797	724
価格変動準備金	1,742	1,772	30
(純資産の部)*			
価格変動積立金	1,400	1,400	—
基金償却準備金 + 基金償却積立金	2,375	2,535	160

\*年度末は剰余金処分後の金額としております。なお、上半期末は、年間の基金償却準備金積立予定額の2分の1を加えた金額としております。

(注)平成18年度末要約貸借対照表の中間未処分剰余金は当期末処分剰余金を示します。

損益計算書(要約)

(単位:百万円)

科目	18年度上半期	19年度上半期
経常収益	1,836,985	1,657,162
保険料等収入	1,493,994	1,336,557
資産運用収益	286,328	258,722
うち利息及び配当金等収入	234,292	230,793
売買目的有価証券運用益	505	174
有価証券売却益	47,879	27,211
特別勘定資産運用益	2,309	-
その他経常収益	56,663	61,882
経常費用	1,758,541	1,606,670
保険金等支払金	983,197	1,029,925
うち保険金	313,029	339,370
年金	105,544	118,824
給付金	222,588	225,988
解約返戻金	273,647	277,368
責任準備金等繰入額	395,023	212,681
資産運用費用	81,154	68,724
うち支払利息	4,439	7,585
有価証券売却損	47,707	13,786
有価証券評価損	1,440	4,099
金融派生商品費用	3,675	18,177
特別勘定資産運用損	-	4,275
事業費	186,754	184,176
その他経常費用	112,411	111,161
経常利益	78,444	50,492
特別利益	15,115	4,832
固定資産等処分益	3,261	3,092
貸倒引当金戻入額	-	1,739
退職給付信託設定益	11,854	-
特別損失	41,659	4,525
固定資産等処分損	11,832	1,273
減損損失	2,299	10
価格変動準備金繰入額	27,400	3,052
社会及び契約者福祉増進助成金	127	189
税引前中間純剰余	51,900	50,798
法人税及び住民税	53,116	40,911
法人税等調整額	34,448	32,015
中間純剰余	33,233	41,903

(保険関係収支)

保険料や再保険収入などの合計である保険料等収入は、1兆3,365億円(前年同期比 10.5%)となりました。保険金・年金・給付金・解約返戻金など保険契約上の支払いの合計である保険金等支払金は、1兆299億円(前年同期比+4.8%)となりました。責任準備金等繰入額は、変額年金保険の保有増加等に伴い、2,126億円となりました。

(運用関係収支)

国内債券(円建ての外国債券も含む)については、平準的な投資に加え、金利上昇局面を捉えて長期債・超長期債の前倒し投入を行うなど、安定した収益の向上に努めました。その結果、利息及び配当金等収入は、2,307億円となりました。

(中間純剰余)

これらの結果、中間純剰余は419億円となりました。

18年度上半期基金等変動計算書

(単位:百万円)

	基金等								評価・換算差額等					純資産合計		
	基金	基金償却積立金	再評価積立金	剰余金					基金等合計	その他有価証券評価差額金	繰延ヘッジ損益	土地再評価差額金	評価・換算差額等合計			
				損失てん補準備金	基金償却準備金	価格変動積立金	社会及び契約者福祉増進基金	別途積立金							中間未処分剰余金	剰余金合計
直前事業年度末残高	149,000	170,000	2	3,004	23,500	140,000	1,074	223	67,028	234,831	553,834	604,600	-	127,018	477,582	1,031,416
中間会計期間中の変動額																
社員配当準備金の積立									41,038	41,038	41,038					41,038
損失てん補準備金の積立				200					200	-	-					-
基金利息の支払									3,089	3,089	3,089					3,089
中間純剰余									33,233	33,233	33,233					33,233
基金償却準備金の積立					22,000				22,000	-	-					-
社会及び契約者福祉増進基金の積立							700		700	-	-					-
土地再評価差額金取崩									120	120	120					120
基金等以外の項目の中間会計期間中の変動額(純額)												70,243	5	120	70,369	70,369
中間会計期間中の変動額合計	-	-	-	200	22,000	-	700	-	33,674	10,774	10,774	70,243	5	120	70,369	81,144
中間会計期間末残高	149,000	170,000	2	3,204	45,500	140,000	1,774	223	33,354	224,057	543,059	534,357	5	127,139	407,212	950,272

19年度上半期基金等変動計算書

(単位:百万円)

	基金等								評価・換算差額等					純資産合計		
	基金	基金償却積立金	再評価積立金	剰余金					基金等合計	その他有価証券評価差額金	繰延ヘッジ損益	土地再評価差額金	評価・換算差額等合計			
				損失てん補準備金	基金償却準備金	価格変動積立金	社会及び契約者福祉増進基金	別途積立金							中間未処分剰余金	剰余金合計
直前事業年度末残高	149,000	170,000	2	3,204	45,500	140,000	1,325	223	77,175	267,429	586,431	591,936	25	123,893	468,017	1,054,448
中間会計期間中の変動額																
基金の募集	50,000										50,000					50,000
社員配当準備金の積立									50,588	50,588	50,588					50,588
損失てん補準備金の積立				200					200	-	-					-
基金利息の支払									3,686	3,686	3,686					3,686
中間純剰余									41,903	41,903	41,903					41,903
基金償却準備金の積立					22,000				22,000	-	-					-
社会及び契約者福祉増進基金の積立							700		700	-	-					-
土地再評価差額金取崩									840	840	840					840
基金等以外の項目の中間会計期間中の変動額(純額)												136,457	7	840	137,304	137,304
中間会計期間中の変動額合計	50,000	-	-	200	22,000	-	700	-	34,431	11,531	38,468	136,457	7	840	137,304	98,836
中間会計期間末残高	199,000	170,000	2	3,404	67,500	140,000	2,025	223	42,743	255,897	624,899	455,479	33	124,733	330,712	955,612

経常利益等の明細(基礎利益)要約

(単位:百万円)

科目	18年度上半期	19年度上半期
基礎利益 A	160,651	146,956
キャピタル収益	48,563	27,674
うち有価証券売却益	47,879	27,211
キャピタル費用	52,823	36,063
うち有価証券売却損	47,707	13,786
有価証券評価損	1,440	4,099
金融派生商品費用	3,675	18,177
キャピタル損益 B	4,259	8,388
キャピタル損益含む基礎利益 A + B	156,392	138,567
臨時収益	-	-
臨時費用	77,947	88,075
うち危険準備金繰入額	77,800	72,400
その他臨時費用	-	15,675
臨時損益 C	77,947	88,075
経常利益 A + B + C	78,444	50,492

(基礎利益)

基礎利益は、生命保険会社の基礎的な収益を示す指標であり、平成12年度から業界統一指標としてディスクローズしています。本上半期においても、逆ざやを埋め合わせた上でなお、1,469億円を確保しております。

# 新時代に相応しい企業福祉制度の構築を全力で

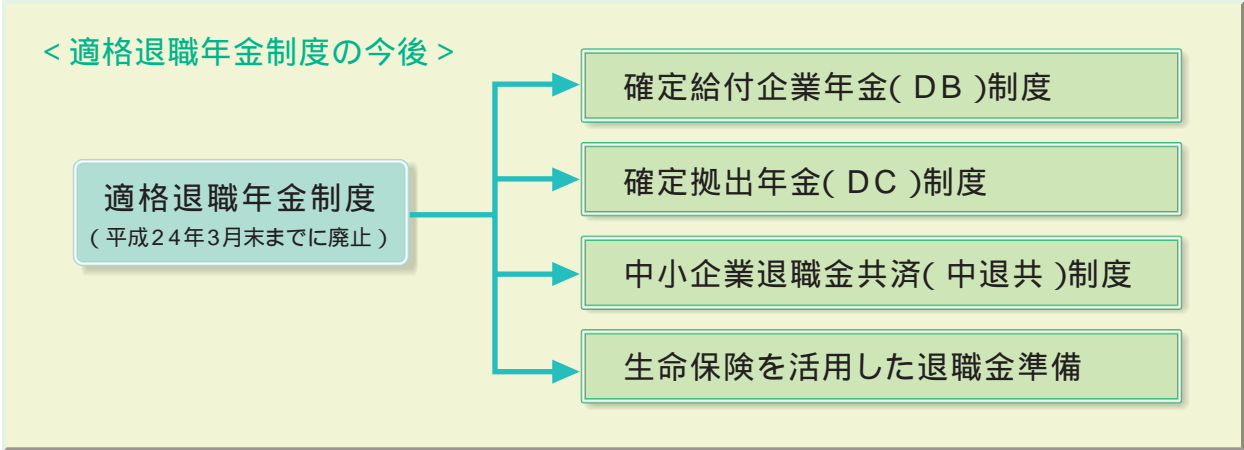
## 退職金・企業年金制度改革サポート～当社の社会的使命として取り組みます！

適格退職年金制度は平成24年3月末をもって廃止されます。積立不足の問題は先送りすると深刻化する可能性がありますので、早い段階から自社の年金制度改革に取り組むことが必要です。当社では、適格退職年金の受託会社として約40年間の経験を活かし、適格退職年金制度移行のコンサルティングを実施してまいります。

適格退職年金の制度廃止(平成24年3月まで)

年金改革関連法の成立 公的年金のスリム化

少子高齢化社会 自助努力の求められる社会



## 住友生命は退職金・企業年金制度再構築をサポートします!!

### 全国のコンサルティングスタッフがきめ細かいサポートをさせていただきます!

全国に配置された担当スタッフにより、時代に沿ったコンサルティングをさせていただきます。

また、札幌・仙台・東京・大阪・名古屋・広島・高松・福岡には適格退職年金制度移行の専任スタッフを配備。全力を挙げて、適格退職年金制度の移行をお手伝いします。

## 企業年金の最新情報をお届けします!

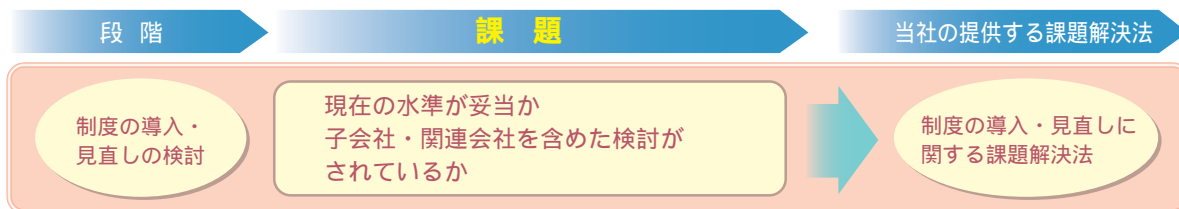


# サポート

## 役員・従業員のみなさまの万一の際に対する福利厚生制度の充実

### 弔慰金・死亡退職金制度、法定外労災補償制度のご提案

当社では役員・従業員のみなさまの万一の際に対する御社の制度について、これまでのノウハウを活かし、水準・充足度等総合的に考察し、よりよい制度構築のためのご提案をさせていただきます。



### 大好評! 全員加入の・無配当の・1年更新の定期保険『安心OK』<sup>(\*1)</sup> 平成18年度総合福祉団体定期保険販売件数No.1

(\*1)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

平成18年4月の「安心OK」発売以降、多くの経営者さま・代表者さまのご支持をいただき、総合福祉団体定期保険の1年間のご採用件数(無配当の安心OKと有配当タイプの合計件数)は「1,660件」と、件数で業界No.1<sup>(\*2)</sup>となりました。

(\*2)平成19年6月(社)生命保険協会調べ(平成18年4月から平成19年3月までの販売実績)

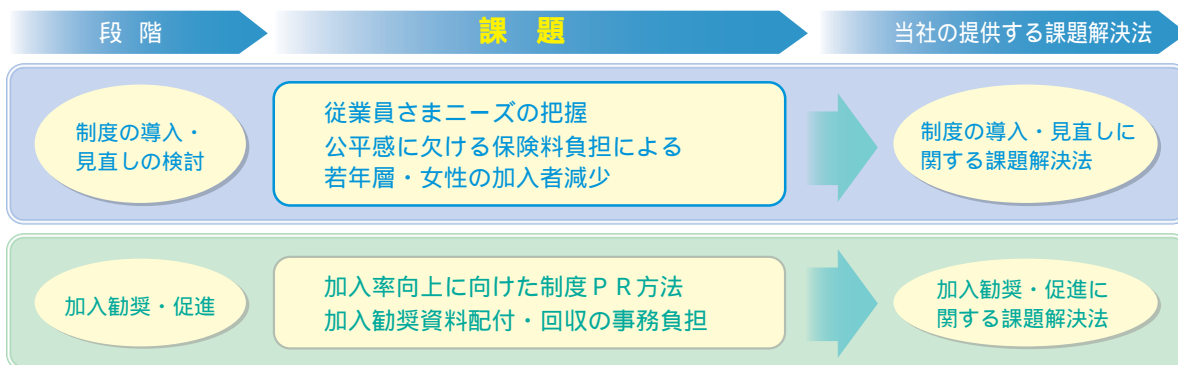


### 団体定期保険制度の安定のための制度リニューアル

当社では、団体定期保険制度の安定と更なる発展に向け、保険会社としてのノウハウを活かし、加入勧奨サポートや充実した情報提供・便利なツール等の付加価値の高い制度運営をご提案し、従業員さま・事務ご担当者さまそれぞれのニーズやお困り事にお応えしてまいります。

団体定期保険の制度運営にはいくつかの段階があります。

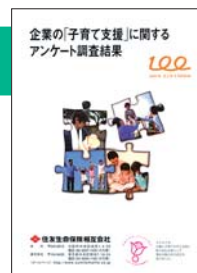
当社は各段階における **課題** に対し各種解決方法を提供いたします。



### その他の当社の活動

#### 企業の「子育て支援」に関するアンケート調査結果

平成15年4月に次世代育成支援対策推進法が施行され、行動計画の策定・届出そして行動計画に基づく取組みが進められている中、現状と今後の方向性についてのアンケートに、1,825社の企業さまのご協力をいただき、その結果をまとめたものとなっております。

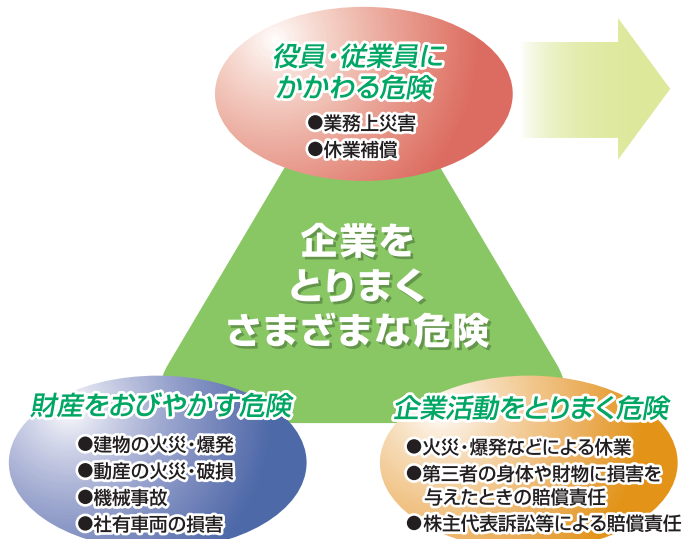


7~8ページの内容は商品の概略について説明した資料です。ご検討にあたっては、商品内容の詳細について記載している当社「パンフレット」および「ご契約のしおり・定款・約款」を必ずご覧ください。

HO2007-3

## 企業の安定経営と福利厚生を支援

当社は、子会社であるスミセイ損害保険を通じて、「お客さまサービス」を第一に考え、「企業リスク総合対策のパートナー」として企業の経営の安定と従業員の福利向上にお役に立てるよう努めてまいります。



## 人にかかわる保険(人保険)を積極サポート

企業福祉制度を取り巻く環境が大きく変わる中、損害保険のうち人にかかわる保険について他の制度と併せた総合的な提案を行っております。

特に、団体長期障害所得補償保険[GLTD]に対するニーズが最近高まっています。

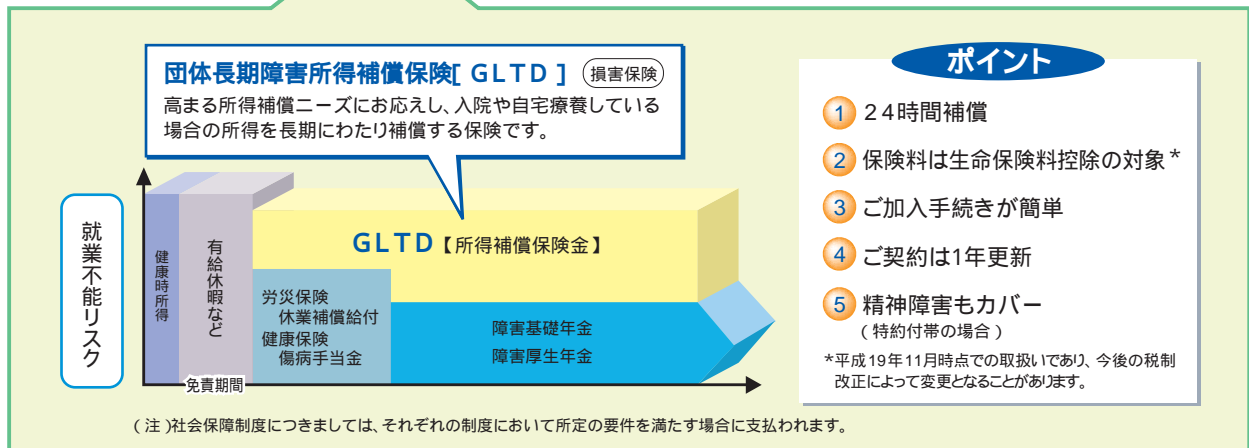
### 人にかかわる保険

- 団体傷害保険 (準記名式包括契約特約付団体傷害保険『ひとあんしん人安心』)
- 労働災害総合保険 ('人事労務リスク総合プロテクトプラン')
- 団体長期障害所得補償保険[GLTD] (復職支援サービス付団体長期障害所得補償保険『けんどちようらい健康重来』)

準記名式包括契約特約付 **団体傷害保険『ひとあんしん人安心』**...大切な従業員をお守りするスミセイ損保の団体傷害保険保険金をお支払いする補償の範囲を業務上災害、通勤災害に限定することで、低廉な保険料を実現した団体傷害保険です。ご加入の従業員さまの入退社の際の事務手続きが不要です。



点線部分がスミセイ損害保険の提供する保険およびサービス範囲です。



(注) 社会保障制度につきましては、それぞれの制度において所定の要件を満たす場合に支払われます。

ご契約にあたっては「ご契約のしおり」を必ずご覧ください。(団体傷害保険については「ご契約のしおり」と合わせて「契約概要のご説明」注意喚起情報のご説明」も必ずご覧ください)また、保険金をお支払いできない場合や、お支払いする保険金など商品内容の詳細については、パンフレットでもご確認いただけます。

住友生命保険相互会社は、損害保険代理店です。

スミセイ損害保険株式会社は、団体傷害保険・労働災害総合保険・団体長期障害所得補償保険[GLTD]の引受損害保険会社です。

【損】広報-07-01

貴社の発展のためスミセイは、さまざまな形で「お役に立ちたい」と考えています!!

## 住友生命のビジネスサポートプログラム

当社では、お客さまからのご要望にお応えするため、さまざまなサービスメニューをご提供しております。

### 貴社のビジネスチャンス拡大をサポート

#### 異業種交流会

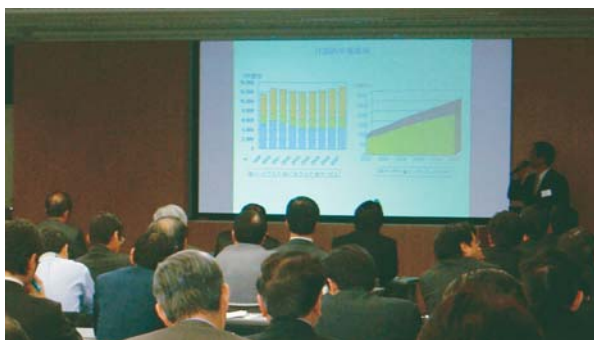
全国に広がる

**スミセイのネットワーク**

お役立てください!

お取引企業数  
40万社以上!

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。“短期間で多くの方と「名刺交換」ができ、人脈を広げるには最適”とお客さまからご好評をいただいております。



< ゲストスピーカーによる自社の取組み紹介 >



< 名刺交換会 >

### 貴社の福利厚生メニューをサポート

#### ライフプランに関するセミナー

お客さまの“企業福利厚生制度”をしっかりサポートし、さまざまなご要望を幅広くご支援できるよう、十分なサービス体制を構築しています。その一環として、従来から各企業さまにおける「定年退職準備セミナー」(ライフプランに関するセミナー)の企画・運営のお手伝いも承っております。

上記以外にも多くのサービスメニューをご提供しております。お気軽に当社担当者までお問い合わせください。



昨年1年間に104日のセミナーが開催されました。

### 事業経営に関わる多角的なリスクマネジメントをサポート

経営者のみなさまが直面するさまざまなリスクに対し、当社スタッフが適切な対応をご提案させていただきます。

#### 人的リスク

役員・従業員さまの  
万一の備え

#### 賠償責任リスク

事業に関わる  
損害賠償責任への備え

#### 事業継承・相続問題

永続的な事業繁栄に  
向けた万全の備え

# ベストな商品・サービスをお届けします

～ “ 保険を超える保険 ” ライブワンがさらに進化しました! ～



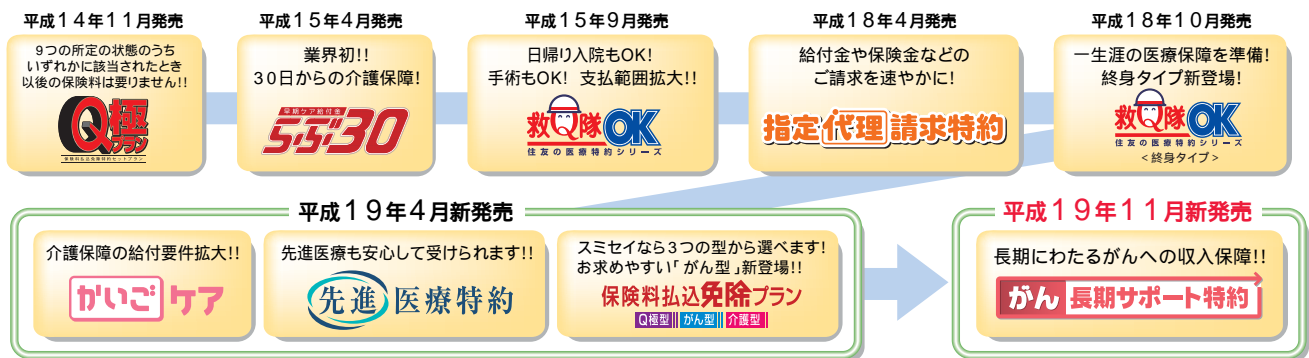
スミセイでは、CSRビジョンの下、「本業を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」という「理想の会社」実現に向けた各種取組みを進めております。真にお客さまのお役に立ち、長い人生を守り抜くという保険本来の使命をしっかりと果たすことのできる商品の開発は、その重要な取組みの1つと考えております。

今般、こうした取組みの具体的な成果として、平成19年4月発売の「かいごケア」「先進医療特約」「がん保障保険料払込免除特約」と合わせて、11月には「がん長期サポート特約」を発売し、介護と医療のスミセイがさらに保障を強化した創業100周年記念ライブワンが完成いたしました。

なお、がん長期サポート特約の開発に際しましては、適切な支払管理体制の構築が最重要課題であるとの認識を持ち、支払管理部会を立ち上げて部門横断的に検討を行い、既存商品の支払管理体制強化と合わせて万全を期しておりますので、申し添えます。

## 発売から進化を続ける「ライブワン」

創業100周年となる2007年、発売から進化を続けるライブワンが「介護」と「医療」の各分野で一挙に新特約を発売、大きく進化しました。



## 「診断」から「長期にわたるがん」までの総合的ながん保障

がんが診断されたときや、入院・手術・先進医療などの治療を受けたときに、当面の治療費用としてご利用いただける保障(診断から完治に至るまでの保障)に加えて、がんが治療が見込めないと診断された場合の経済的な負担に備えるための保障(収入保障)をご準備いただけます。



(\*1)生まれて初めてがんが診断されたとき、急性心筋梗塞または脳卒中により所定の状態が60日続いたとき、特定疾病保険金をお支払い、保険料払込免除プラン(Q極型)の場合、以後の保険料のお支払いは不要となります。(保険料払込免除プラン(がん型)の場合、がんが診断されたときのみ、以後の保険料のお支払いは不要となります。)ただし、責任開始期から90日以内に診断確定された乳がんなどの一部のがんや狭心症、一部の脳血管疾患等は、お支払対象および保険料お払込免除の対象となりません。支払理由および保険料お払込免除理由の詳細は約款に定められており、約款所定の条件を満たすことが必要です。必ずご確認ください。(\*2)先進医療給付金は、厚生労働大臣が定める先進医療( )にかかわる技術料に応じて定める金額とし、通算して500万円をお支払限度とします。( )公的医療保険の給付対象となった場合等は、お支払対象から外れます。(\*3)がんが罹患し、治療が見込めないと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。(\*4)がん長期サポート保険金およびリビング・ニーズ保険金の請求限度額は将来変更することがあります。(\*5)原因を問わず、余命6か月以内と判断されるとき、死亡保険金の全部または一部を前払請求できます。

## さらに! 充実した商品ラインアップで、幅広いお客さまニーズにお応えします!

### 保険をあきらめていた方に...



契約年齢範囲 50~75歳(一時払は80歳まで)

健康上の理由で保険をあきらめていた方におすすめです!  
保険料が上がらず一生充実した医療保障をご準備いただけます!

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

### 健康な方に...



契約年齢範囲 15~75歳

日帰り入院(\*)でもOK! まとめて4日分お支払い!!  
手術もOK! 支払範囲が拡大!  
保険料は一生上がりません。

(\*)日帰り入院とは、入院日=退院日の入院で、入院基本料の支払の有無などを参考にして判断します。

### 経営者の方に...

新発売



無配当定期保険  
(法人契約のみ)

事業保障資金

死亡退職慰労金・弔慰金

退職慰労金

98歳までの長期間にわたり、大型の保障をご準備いただけます。  
万一の場合の事業保障資金や、死亡退職慰労金・弔慰金としてご活用いただけます。  
解約返戻金をご勇退時の退職慰労金としてご活用いただけます。  
一時的に資金が必要となったとき、契約者貸付制度をご利用いただけます。  
貸付限度額は「貸付時以降5年間で最小の解約返戻金額(主契約部分のみ)の8割となります。

給付金や保険金などを速やかにご請求いただけるよう安心をサポートします。

## 指定代理請求特約

被保険者が受取人となる給付金や保険金などについて、受取人が請求できない当社所定の事情がある場合、指定代理人が、給付金や保険金などを請求することができます。  
(この特約の保険料は必要ありません。)

### CASE1

ご本人が意思表示できないケース

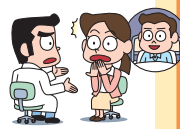
事故や病気等で寝たきり状態となり、ご本人が意思表示できない場合。



### CASE2

ご本人に知られたくないケース

「がん」等の病名や余命6か月以内であることが医師からご本人に告知されず、ご家族のみが知っている場合。



ご契約いただいたお客さま一人ひとりに、大切な保険金・給付金を適切に、迅速にお支払いすること。住友生命は、保険会社にとって最も重要なこの責務を改めて真摯に受け止め、お客さまに「選ばれる」「満足される」ために全社を挙げた業務の見直しに取り組んでおります。

・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。

## きめ細かなサービスで未来づくりをサポートします。

スマセイの新携帯端末  
Vite(ビット)

平成18年8月に導入した新携帯端末の愛称「Vite(ビット)」とは、フランス語で「速い」という意味であり、従来以上にスピーディーなサービスをお客さまに提供してまいります。

また、介護や万一のときに必要となる保障額や将来のライフステージを見据えたマネープランなど、お客さまとともに考えるコンサルティングを実現してまいります。



ご契約者さま専用ホームページ  
スマセイダイレクトサービス

スマセイダイレクトサービスでは出入金取引・お手続き・ご契約内容照会など29業務6照会のサービスを提供しています。インターネット等で保険ファンドの引出し可能額の確認、保険ファンドと銀行口座間の資金移動\*ができるほか、保障内容のご確認ができます。

\*アンサー送金口座登録が必要です。  
<http://www.sumitomolife.co.jp>



(損)広報-07-01

## ご契約者さま向けサービス『クラブスミセイ』

入会金・年会費無料

### クラブスミセイの「介護」「ガン」「女性」「安全」のサービスがさらに充実しました!

当社では生命保険のご契約者さまと、スミセイ損保の自動車保険のご契約者さまに、ご家族の皆さままでご利用いただける「クラブスミセイサービス」をご用意しています。



おかげさまで  
会員数360万名を  
突破しました!

会員数は平成19年10月現在の  
生保・損保契約有効中の人数です。

【平成19年4月スタート新サービス!!】

### DUSKIN 提携サービス!!

#### 高齢者生活支援サービス [ダスキン ホームインステッド]

公的介護保険等の介護サービスがカバーできない部分を補完するご高齢者のお手伝いサービスです! ゲーム・会話のお相手から、家事のお手伝いまで。



#### 介護無料相談サービス

[ダスキン ゼロケア]  
介護・福祉用具購入割引  
[ダスキン ヘルスレント]

在宅介護を通じて、お客さまが住み慣れた場所で、豊かで健やかな生活ができるよう、自立した暮らしをお手伝いいたします!



#### プロのお掃除代行サービス [ダスキンサービスマスター] [ダスキンメリーメイド]

年に数回の大掃除や、働く女性・単身赴任・産前産後や看護でお忙しい時に!



#### ベビー用品・旅行用品 レンタル割引 [ダスキンレントオール]

ベビー用品や旅行用品など、必要なものを、必要な時だけ。便利なレンタルで!



### PET NET JAPAN 提携サービス!!

#### PET 検査予約取次ぎ・割引サービス

ガンの早期発見・診断に役立つPET検査。全身が一度で検査できる高精度な画像診断の予約取次ぎ・割引サービス!



### SECOM ALSOK 提携サービス!!

#### ホームセキュリティ特典

「セコム」「総合警備保障」のホームセキュリティをご契約いただくと、景品進呈や取付け工事費の一部キャッシュバックなどの特典が受けられます。



この他にも魅力あるサービスが盛りだくさん! 詳しくは、インターネット・携帯サイトで!

インターネット

<http://clubsumisei.com>

携帯サイト

<http://clubsumisei.com/cgi-bin/k/index.cgi>



記載のサービスは平成19年10月現在のものです。サービス内容については、予告なしに変更する場合があります。クラブスミセイサービスのご利用にあたってはクラブスミセイ入会手续が必要です。サービスご利用時、お客さま番号をお伺いします。ロードサービス等、サービス内容によってはクラブスミセイカードをご提示いただきます。ご契約者さまが18歳未満の場合や法人契約等一部お取り扱いできない場合がございます。

## スミセイBポイントクラブ

入会金無料

スミセイBポイントクラブは、どなたでもご入会いただけるポイント制の会員サービスです。

ちょっといい事、広がっています。



スミセイベルポイントクラブ  
**Sumisei B Point Club**  
どんと貯まる、ベルメゾンで選べる。

### 1 ポイントを貯める!

入会するだけで100ポイント、友人の紹介等で100~3,000ポイントをプレゼントします。

### 2 ポイントを使う!

貯まったポイントは、ベルメゾンでのお買い物にお使いいただけます。

商品は約40,000点

ギフトカード・マイルにも交換可能!!

JAL MILEAGE BANK マイル NEW

JTB 旅行券 NEW

QUO クオ・カード NEW

VISA ギフトカード

スミセイベルポイントクラブにご入会希望の方は、スミセイメイトまでお問い合わせください。

☎ 0120-811353

お好きなときに、いつでも専用ダイヤルでポイントをご確認・ご利用いただけます。

## 住友生命からのお知らせ

営業職員へ保険料等(\*)を直接お支払いいただく場合は、モバイル決済端末『スパットくん』によるカード決済をお願いしています!!

(\*)新契約時の初回保険料、契約内容変更にもなう追加保険料、契約者貸付返済金 等



1 カード決済だから現金は不要! 手続きも簡単! その場で決済が完了!!

2 保険料引去り口座の変更手続きも、キャッシュカードでその場で手続き完了!!

## 窓販への取組み

金融機関窓販開始から5年が経過しました。スミセイの変額年金保険が好評です。全国の多くの銀行・信用金庫等で住友生命の商品をお取り扱いいただいております。

### ご好評をいただいている変額年金保険

変額年金保険の窓販実績は、おかげさまでもちまして、契約件数にして約39万件、一時払保険料の累計で約1兆6600億円を突破いたしました。(平成19年9月末現在)

変額年金保険は、国内外の株式や公社債などを運用対象としており、株価の下落や金利・為替の変動などによる投資リスクを負うことになるため、商品によっては積立金額・解約返戻金額・死亡給付金額・年金原資がお払い込みいただいた保険料を下回ることがあります。お客さまにご負担いただく費用のうち、主なものは以下のとおりです。費用の合計は以下を足合わせた金額となります。

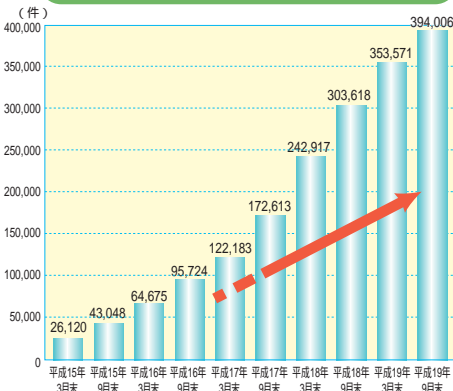
保険契約関係費	ご契約の据置(運用)期間中・年金支払期間中の費用等、ご契約の維持・運営等に係る費用です。
資産運用関係費	ご契約の据置(運用)期間中における特別勘定の維持・運営に係る費用です。
解約される場合の所定の控除	契約日から一定期間内の解約の場合に積立金額から控除される金額です。(解約時のみ発生します。)

・ご負担いただく費用や料率は、商品によって異なります。

ご検討にあたっては、「住友生命の商品パンフレット」「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」「ご契約のしおり・定款・約款」「特別勘定のしおり」を必ずご覧ください。詳しくは、変額保険販売資格を持った住友生命の職員・代理店までお気軽にご相談ください。

下記は、変額年金保険すべての商品の窓販実績を合計したものです。各々の金融機関においては、お取扱いのない商品の実績も含まれています。

### 変額年金保険 窓販実績累計(件数)



### 全国の多くの金融機関で生命保険窓販を展開

	都銀・信託等	地方銀行	信用金庫等	銀行系証券	合計
委託金融機関数	6	95	226	1	328

平成19年9月末現在

保障性商品もお取り扱いしております。

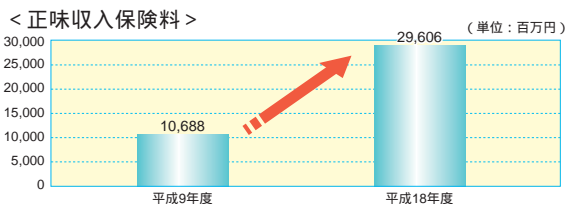
ふるは〜とS ふるは〜とファイブ

三井住友銀行での愛称は、『充実クラブS』『充実ファイブ』となります。信用金庫での愛称は、『しんきんらいふ終身S ふるは〜とS』『しんきんらいふ終身S <限定告知型> ふるは〜とファイブ』となります。

## 損害保険事業への取組み

当社は、平成8年にスミセイ損害保険を設立、損害保険も本業として取り組んでいます。

### スミセイ損保の業績推移



### 損保顧客数・保有件数の状況

< 平成19年9月末 損保顧客数 > 543,277名

< 平成19年9月末 保有件数 >

損保有件数(件)	733,895
うち自動車保険(件)	382,778
うち火災保険(件)	147,798

火災保険に長期総合保険は除く

自信を持ってお勧めする、スミセイ損保の商品ラインアップ!!

#### 自動車保険【一見楽着免許皆伝】



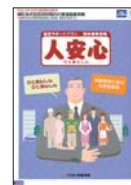
充実の補償内容に加えて、免許証の色や、お車の使用目的など、お客さまにあわせてナットクの保険料を実現したリスク細分型自動車保険です。

#### 火災保険【一切合財】



不測かつ突発的な事故による損害まで補償し、類焼損害担保特約などのセットも可能な、充実補償の火災保険です。スミセイ損保の自動車保険のご契約者さまには、自動車保険契約者割引を適用します。

#### 団体傷害保険【人安心】



合理的な補償と、簡単な事務手続きが特徴の団体傷害保険です。保険料割引制度も充実しており、また福利厚生制度(災害補償規定等)にあわせた設計が可能です。

ご契約にあたっては、「契約概要のご説明」「注意喚起情報のご説明」ならびに「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。また、保険金をお支払いできない場合やお支払いする保険金など商品内容の詳細については、パンフレットでもご確認いただけます。

「一見楽着免許皆伝」は新・総合自動車保険、「一切合財」は家庭安心総合保険の愛称(販売名称)です。

住友生命保険相互会社は、損害保険代理店です。スミセイ損害保険株式会社は、自動車保険・団体傷害保険の引受損害保険会社です。

## 新ビジネスの展開

### 中国事業

中国最大手損害保険会社を傘下にもつ中国人民保険集团公司との合弁生命保険会社「中国人保寿险有限公司」は、収入保険料も着実に伸び、平成19年中を目処に全国に支店を展開する予定です。なお、平成19年6月の増資を機に「中国人民人寿保险股份有限公司」と社名変更しました。

### WELL'S(ウェルズ)

次世代型生命保険営業スタイルの確立を目指す新営業組織のウェルズは、都心部の個人顧客・中小法人マーケットに対して、より高度なコンサルティングサービスを提供します。

### ダイレクトマーケティング

インターネットやダイレクトメールなどを通じた通信販売を実施しております。メインチャネルである営業職員チャネルとの連携も含め、お客さまそれぞれのニーズに適した提案を提供してまいります。

### ほけん百花

当社、三井生命、三井住友銀行が共同出資・設立した「保険デザイナーズ(株)」は、来店型店舗「ほけん百花」を展開しております。「ほけん百花」では、外資系を含め複数の生命保険会社の商品を取り扱い、中立的な立場からお客さまのニーズに合わせた提案を行ってまいります。

# お客さまの声を経営改善に活かす取組み

お客さまの視点に立った会社経営が重要であるとの認識から、当社は「お客さまの声」を活かして、商品・サービスの開発・改善を行うとともに、ひとつひとつの業務、ひとりひとりのお客さま対応を改善・向上していくことで、お客さま満足度の向上に取り組んでいます。

## 「お客さまの声」を集約するための取組み

### ご契約者懇談会でのご意見・ご要望

お客さま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、お客さまのご意見・ご要望を直接伺い、それを経営に反映させることを目的に、毎年各支社でご契約者懇談会を開催しています。平成18年度は平成19年1月から3月にかけて全国94支社で実施し、742件のご意見・ご要望をお寄せいただきました。

### ご契約者アンケート

お客さまの満足度をお伺いするとともに、ご意見・ご要望を把握することを目的として、年1回アンケートを郵送にて実施しています。

### ご契約者から寄せられるご相談・苦情

当社では、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。

「お客さまの声」をより積極的に幅広く把握し、経営改善に活かしていく観点から、平成19年7月より苦情の定義を「不満足の実績があったもののうち何らかの対応・回答を必要とするもの」から「不満足の実績があったもの」すべてに変更し、把握することとしました。

## 【平成19年度上半期 内容別 苦情受付件数】



	上半期		代表的な事例
	苦情件数(件)	占率(%)	
新契約関係	4,017	13.1	・ご加入の際の説明が十分でなかったことへのご不満 等
収納関係(保険料等)	2,828	9.2	・口座振替に関するご不満 等
保全関係	11,797	38.5	・解約手続きに関するご不満 等
保険金・給付金関係	7,658	25.0	・入院給付金、死亡保険金のお手続時やお受取時のご不満 等
その他	4,317	14.1	・アフターフォローに対するご不満 等
合計	30,617	100.0	

左記苦情件数は、平成19年10月9日現在で集計した数値に基づくもので、個人保険・企業保険・損害保険・投資信託・融資関係の合計実績です。(融資関係は第1四半期のみの実績)左記分類に基づく件数については、お客さま対応の過程・結果等により変更となることがあります。

## いただいた「お客さまの声」を経営改善に活かした具体例

当社では集約した「お客さまの声」をもとに、商品やサービスを新しく開発したり、業務の見直しを進めています。そうした改善を継続していき、全職員がひとりひとりのお客さま対応の向上に努めることにより、お客さま満足度の向上を目指してまいります。

平成19年度上半期に実施した取組みの一例をご報告します。

お客さまの声	具体的な取組内容
<p>がん治療が長く続く場合に必要となる、経済的な助けとなる保険がほしい。</p> <p>生前にまとまった資金が手に入る選択肢を増やしてほしい。</p> <p>未承認薬などの健康保険外の治療を受けたい。</p> <p>生きる時間を充実させたい。</p>	<p><b>「がん長期サポート特約」の開発</b></p> <p>従来から当社では、余命6か月以内と判断された場合に死亡保険金を前払いする「リビング・ニーズ特約」を発売しております。</p> <p>このたび業界で初めて、長引くがんの治療費やご家族の生活費をサポートするために、がんで治癒が見込めないと診断されたとき、余命にかかわらず死亡保険金を前払請求できる「がん長期サポート特約」を開発いたしました。</p> <p>これら2つの特約により、保険金をお受取りいただける時期の選択肢を増やすことで、これまで以上に保険金を有効活用していただくことができるようになりました。</p> <p>保険料は無料で、健康状態にかかわらず、中途付加することができます。</p> <div style="text-align: right;">  </div>
<p>必要な書類をまとめて保管したい。</p>	<p><b>安心ファイルの作成</b></p> <p>お客さまにお渡しする書類が増えてきている中、お客さまに保管いただくべき書類をまとめて収納できる専用のファイル「スミセイ安心ファイル」を作成しました。</p> <div style="text-align: right;">  </div>
<p>&lt;(無配当)団体定期保険・医療保障保険(団体型)加入申込書について&gt;</p> <p>個人情報が見られないよう、表紙を付けてほしい。</p> <p>告知書が記載しづらい。</p> <p>加入者控がほしい。</p>	<p><b>(無配当)団体定期保険・医療保障保険(団体型)加入申込書の全面改訂</b></p> <p>生年月日や既加入内容などの個人情報が見られないように表紙を付けました。</p> <p>お客さまに正確に告知いただけるよう、表紙裏面に告知書の記入要領を掲載しました。</p> <p>お客さまが申込・告知された内容をご自身でご確認いただけるよう、お客さま控を作成しました。</p>

# お支払い管理態勢強化への取組み

## 保険金支払管理態勢の強化

### 「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」を作成

死亡保険金や入院給付金などの手続きやお支払いをスムーズに進めていただくために、ご請求手続きの要領、および、お支払いに関する具体例をまとめたガイドブックを作成しました。既契約者さま、新規ご契約のお客さま、ご請求手続きのお客さまに幅広くお配りしております。

ガイドブックは当社のホームページでもご覧いただけます。 <http://www.sumitomolife.co.jp/>

### 「案内システム」「請求勧奨システム」の稼働(H19.10.15～)

システム面から支払漏れ、請求案内勧奨漏れをなくするために「案内システム」および「請求勧奨システム」を稼働させました。「案内システム」はお客さまからの保険金・給付金のご請求内容と、全ての加入保障内容をシステム上で比較精査し、関連給付を漏れなく案内することを可能とするものです。

「請求勧奨システム」は、支払査定時に、ご提出いただいた診断書類の情報から請求勧奨の必要性を確認し、お客さまにご請求の勧奨を差し上げるためのシステムです。

### 診断書提出省略範囲の拡大(H19.10.15～)

入院給付金のご請求の際にご提出いただく診断書に代えて、お客さまからの報告書と領収証等のみで、お支払いさせていただき取扱範囲を拡大しました。また、死亡保険金のご請求の際にご提出いただく診断書につきましても、官公庁が発行する死体検案書もしくは医療機関発行の死亡証明書のご提出があれば、省略できることといたします。(団体保険につきましても同様の対応を実施いたします。)

### すべてのご契約者さまあて、ご請求のお願いをご連絡(『安心だより』に同封) (H19.10.～順次発送)

過去にご入院などをなさったお客さまで、給付金等のご請求のお手続きをいただいていない方に対して、お手続きをいただくようお願いする旨の通知をお送りしています。毎年ご契約者さまあてにご案内している「契約内容通知(『安心だより』)」に同封し、お届けいたしました。

## 平成19年度 上半期 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	151,824件	1,238,503件	1,390,327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。

### 保険金等のお支払非該当件数

区分	保険金	給付金	合計
詐欺無効	0件	0件	0件
不法取得目的無効	0件	0件	0件
告知義務違反解除	36件	150件	186件
重大事由解除	0件	0件	0件
免責事由該当	195件	81件	276件
支払事由非該当	552件	3,136件	3,688件
その他	1件	0件	1件
合計	784件	3,367件	4,151件

- (注)1. 上記の件数は、ご契約単位に集計しています。  
2. 上表におけるお支払非該当理由のご説明は下表のとおりです。

項目	概要
詐欺無効	ご契約が詐欺によって締結された場合、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。
不法取得目的無効	保険金・給付金を不法に取得する目的でご契約が締結された場合、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。
告知義務違反解除	ご契約にあた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。
重大事由解除	保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こすなどの重大事由があった場合、ご契約を解除することがあります。
免責事由該当	自殺免責、契約者・被保険者・受取人の故意など、約款に規定する免責事由に該当するものです。
支払事由非該当	給付状態非該当、責任開始期前発病、入院日数未達、手術非該当など約款に規定する支払要件に該当しないものです。

# 社会貢献を大切に考えています

## 未来を築く子育てプロジェクト

おかげさまで住友生命は今年、創業100周年。その記念事業として、「未来を築く子育てプロジェクト」(後援:厚生労働省)を立ち上げました。日ごろ子育てに関わっている方々を積極的に応援しています。

### エッセイ・コンクール



子育てをテーマにしたエッセイを幅広く募集。

### 子育て支援活動の表彰



より良い子育て環境づくりに取り組む個人や団体を表彰・助成。

### 女性研究者への支援



子育てをしながら、大学や研究所等で研究している女性を支援。

詳細は、当社のホームページを参照ください。 [www.sumitomolife.co.jp/child](http://www.sumitomolife.co.jp/child)

### 子育て環境の整備(子育て支援活動を行っている中核的団体への支援)

子育て環境を整備し、地域の子育て環境を向上させるため、子育て支援団体の中で波及効果の高い、全国的な子育て支援団体へ活動支援を実施しています。



NPO法人 子育てひろば全国連絡協議会



特定非営利活動法人 あい・ぼーとステーション

### 育児をテーマにした講演会の実施

少子化への一般啓発活動として、育児などをテーマにした講演会を行い、「子育ての喜び」「育児不安の解消」を図ります。



スミセイは、仕事と子育ての両立支援に積極的に取り組んでいます。

## スミセイ・ヒューマニー活動“スミセイきれいな地球を守り隊”運動

創業100周年の節目となる平成19年度は、従来からのヒューマニー活動に加えて、「環境」をテーマにした「スミセイきれいな地球を守り隊」運動を実施中！お客さまに“安心”をお届けする企業の一員として、各地域で職員が清掃活動に参加するなど、環境活動に取り組んでいます。



海岸清掃活動 二色の浜(大阪)



里山保全活動 横沢入(東京)

## 全国縦断チャリティコンサート

全国各地へ国内外の一流アーティストによるクラシック音楽をお届けしようと昭和61年にスタートしました。平成19年度で22回目を迎え、開始以来通算806回の公演が行われ100万名以上の方々にご来場いただいております。ご協力いただいたチャリティ募金は2億円に上り、日本ユニセフ協会や各地の福祉事業などでお役立ていただいております。(平成19年度9月末現在)



## こども絵画コンクール

こどもたちの夢を育み豊かな成長を願って、昭和52年にスタートし平成19年度で31回目を迎えました。毎年国内外から多数の応募があり、開始以来の応募総数は880万点(昨年は180,351点)を超え、他に類を見ない規模の絵画コンクールとして、各方面より高い評価を受けております。平成12年度からはフランス国立ルーヴル美術館の後援を受け、毎年同美術館にて優秀作品の展覧会を開催しています。(平成19年度9月末現在)



フランス国立ルーヴル美術館で優秀作品の展覧会



第30回ルーヴル美術館賞「いちばん好きな、ロケット」植野 亮くん(小2)

## サンゴ礁保全プロジェクト

### SUMISEI Coral Reef Project

～世界の海を、サンゴ礁の輝く海へ～

サンゴ礁は、「海の森」と呼ばれるほど多種多様な生態系を有し、沿岸に暮らす人々にもさまざまな恵みを与えてくれます。当社は、事業活動の原点である「生命」を守るため、来年1月から沖縄県石垣島とフィジーの2地域で、「サンゴ礁保全プロジェクト」をスタートします。

#### 石垣島 しらほサンゴ村 プロジェクト

世界最大といわれる貴重なアオサンゴ群落が残されている石垣島。地元白保の人たちとともにサンゴ礁環境の保全と持続的な資源管理の仕組みづくりに取り組むWWFジャパンの活動を支援します。



魚の種家となっている白保のサンゴ礁 ©WWFジャパン

#### フィジー ビチレブ島 プロジェクト

ビチレブ島南西部「コーラルコースト」の豊かなサンゴ礁が失われつつあります。地元住民とともにサンゴの増殖・植付活動を通じて、持続的な保全体制づくりに取り組む財団法人オイスカの活動を支援します。



サンゴ植付作業をするビチレブ島の子どもたち ©オイスカ



「知ろう、行こう、守ろう」

住友生命は、「国際サンゴ礁年2008」の普及と活動の推進に協力しています。

## ピンクリボン運動に協賛

当社では創業100周年である本年、乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝える「ピンクリボンフェスティバル」(朝日新聞社など主催)に協賛し、全国で啓発活動を展開しております。

乳がんは自分で見つけることができる数少ないがんであり、早期に発見すれば、治癒率も高く、約95%が治るといわれています。しかし日本では依然として乳がんへの関心が低く、気づいたときには進行がんになっている場合が多いという状況です。

当社では万が一がんに罹った場合の備えをサポートするだけでなく、より多くのお客さまに早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝えていくことも生命保険会社の社会的責任であると考えて、積極的に啓発しております。主な啓発活動としてはオリジナルの啓発チラシを作成し、全国の営業職員がお客さま一人ひとりに伝えていくことを主体に「ピンクリボンスマイルウォーク(乳がん啓発イベント)」(東京・神戸)への参加や当社のイメー

ジキャラクター「PINGU」も乳がん月間限定でピンク色となり、住友生命のピンクリボン運動のキャラクターとして広告・ツールなどで使用しております。

また、当社がボランティア活動として実施している使

用済み切手の回収についてリサイクル業者を通じて換金のうえ、(財)日本対がん協会の「乳がんをなくすほほえみ基金」に全額寄付し、マンモグラフィ検診機器の整備などに役立てられています。



神戸スマイルウォーク



ピンクピングー ©2007 The Pygos Group



ピンクリボン啓発チラシ

## 24時間テレビ“愛は地球を救う”協賛

昨年に引き続き本年も社会貢献の一環として日本テレビ系列24時間テレビ“愛は地球を救う”に協賛し、全国で募金活動を実施いたしました。

当社独自の取組みとして使用済み切手の回収用ボックスを作成し、当社内のみならず各企業さまのご協力もいただき、回収活動を実施し、リサイクル業者を通じて換金のうえ、24時間テレビチャリティー委員会に寄付させていただきました。また24時間テレビ放送日当日にはテレビ局のメイン会場や街頭にブースを設置し全国各支社・本社および関連会社職員が募金活動を行い、皆さまのご協力のもと約1,000万円の募金

を集めることができました。

皆さまからお預かりした募金は、福祉・環境・災害援助に役立てられます。



～ご加入の生命保険に関するお問合わせ、お手続きを承ります～



# スミセイダイレクトサービス

[受付時間]  
平日・土曜 / 8:00～23:45  
日曜 / 8:00～20:00(祝日・年末年始を除く)

インターネット(パソコン・携帯電話)、スミセイタッチアンサー(電話自動応答サービス)で出入金取引・各種お手続き・契約内容照会などができるサービスです!

**インターネット** お薦め!

インターネット上でご契約の照会や、各種お手続きが簡単にご利用いただけます。

**<http://www.sumitomolife.co.jp>**

携帯電話(iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ)は公式メニューからご利用ください。

**スミセイタッチアンサー** 電話の自動応答取引

電話のプッシュホン操作にて各種保険取引がご利用いただけます。

**0120-834914** (通話料無料)

携帯電話・PHSからは...**(06)6612-8349**

<スミセイダイレクトサービスの主なメリット>

- 1 夜間・土日でもお手続き・ご請求が可能!**
- 2 平日14:30までのご利用なら指定口座へ即日送金(手数料無料)!**  
ご指定の口座が銀行口座(ゆうちょ銀行除く)の場合です。
- 3 メール通知サービスや専用パスワードなどで安心のセキュリティ対策!**

**スミセイコールセンター**

[受付時間]平日 / 9:00～17:00  
(土・日・祝日・年末年始を除く)

ご加入の生命保険に関するお問合わせ、お手続きを承ります。

**0120-307506** (通話料無料)

まずコンピューター音声でご用件を承ったのち、専任の担当者が対応させていただきます。

**ATMネットワーク**

住友生命のカードをお持ちの皆さまは、郵便局・銀行・信用金庫など、全国約71,000台の提携ATMで保険ファンド、契約者貸付などの保険取引がご利用いただけます。

ATMにより、ご利用可能な保険取引やご利用可能時間が異なります。

**全国のご来店窓口**

[受付時間]平日 / 9:00～15:30

全国の「お客さまご来店窓口」(支社・ご来店サービスセンター)をご利用いただけます。

最寄りのご来店窓口は、当社ホームページでご確認いただけます。またスミセイコールセンターでもご確認いただけます。

## 各種お手続き方法

主な手続き	資金のご利用 (保険ファンド契約者貸付等)	住所・電話番号変更	保険料振替口座変更	生命保険料 控除証明書再発行	指定代理請求特約 中途付加	改姓・名義変更	入院・手術給付金請求	証券再発行・改印	暗証番号変更	ATM引出限度額変更	その他 契約内容照会・お手続き
お手続先 お問合わせ先											
インターネット											
スミセイタッチアンサー		—	—	—	—	—	—	—			—
コールセンター											
ATM		—	—	—	—	—	—	—	*	*	—
ご来店窓口											

\*住友生命のATMでお手続きできます。

## 住友生命保険相互会社

本社 〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35  
電話(06)6937-1435(大代表)  
東京本社 〒104-8430 東京都中央区築地7-18-24  
電話(03)5550-1100(大代表)

営承PT54/200/M372 2007年11月調査広報部作成

お届けしたのは



住友再生紙と大豆インク使用