

お客さま満足の上

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 — その使命感をもって、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

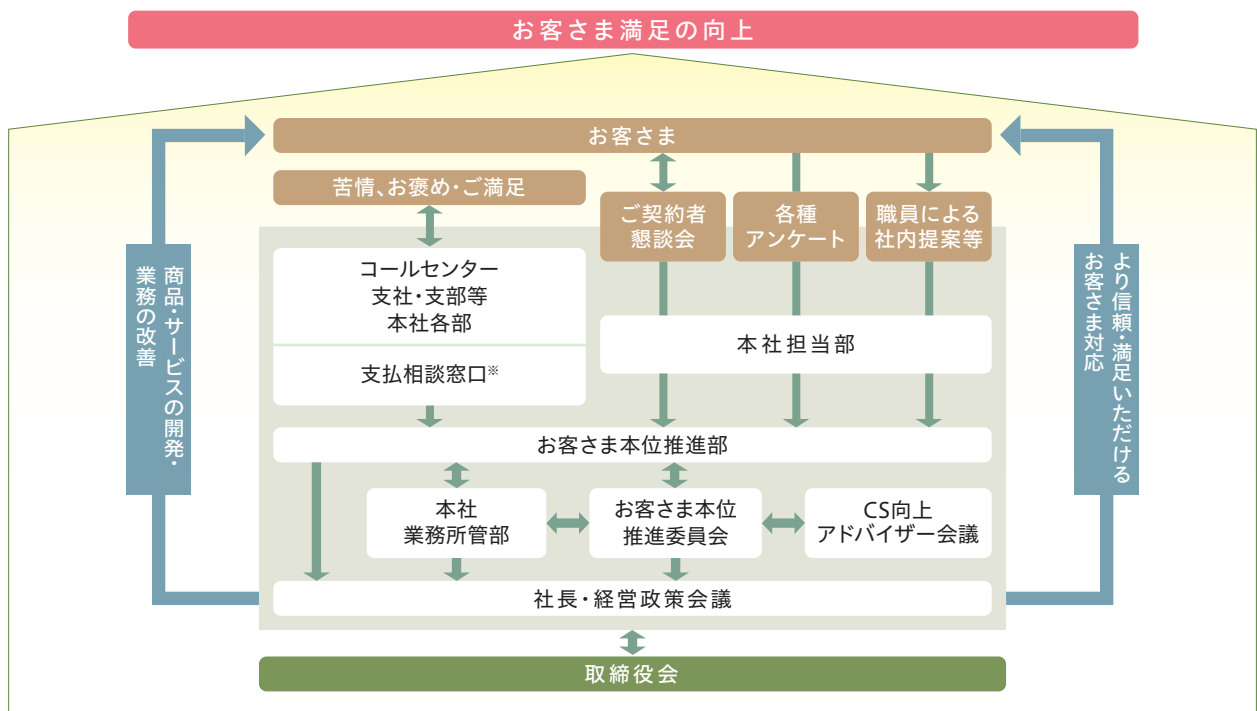
職員一人ひとりがお客さま本位の業務を実践するなかで、「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービス開発や業務の改善を行うとともに、お客さまと接する際、より一層信頼・満足いただけるよう努めています。

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、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「お客さま本位推進委員会」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。

また、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」に参加しており、「消費者志向自主宣言」をホームページに掲載しています。



※保険金等のお支払に関する相談の専用窓口です。

CS向上アドバイザー会議

「お客さま本位推進委員会」の諮問機関として2008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。

社外委員(敬称略)

- 江口文子(弁護士)
- 佐藤洋子(日本消費者協会相談室 相談員)
- 森俊彦(日本金融人材育成協会会長)
- 小浦道子(東京消費者団体連絡センター事務局長)

「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、苦情やお褒め・ご満足の声を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。

お客さまから寄せられる声

2019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	5,697	8.9
収納関係(保険料等)	3,333	5.2
保全関係(契約内容変更等)	21,055	32.8
保険金・給付金関係	12,858	20.0
上記以外	21,202	33.1
合計	64,145	100.0

お客さまの声(お褒め・ご満足)の事例

ご加入後のアフターフォローについて	<p>“住友生命「Vitality」”に加入後も健康増進活動によるポイント獲得状況について定期的に声を掛けてもらえました。おかげでゴールドステータス^(※)を達成できました。</p> <p>※“住友生命「Vitality」”では、健康増進活動で獲得した累積ポイントに基づくステータス判定を行い、その結果に応じた特典が利用できます。ゴールドステータスは4段階で最上位のステータスとなります。</p>
ご家族にも安心をお届けするサービスについて	<p>保険契約者である夫が突然救急搬送され、どうすればよいか不安に感じましたが、「ご家族登録サービス」に加入していたおかげで、入院日額や今後の流れを家族にも教えていただき、安心することができました。</p>

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進めています。

商品・サービスの開発、業務の改善

事例	“住友生命「Vitality」”の健康増進メニューの充実
お客さまの声	“住友生命「Vitality」”の健康増進メニューについて、既存のメニュー以外にも、ポイント獲得できる手段がほしい。
内容	認知症予防や介護予防に有効とされている「歯科健診」「ゴルフ」を、“住友生命「Vitality」”の健康増進メニューとして追加しました。(2020年4月以降)
事例	「認知症PLUS」の発売 新サービス「スミセイのご家族アシストプラス」の開始
お客さまの声	病気などへの備えも必要だが、“人生100年時代”を迎え、認知症に対しても不安を感じている。将来もしものことがあった場合にも、契約の管理等をできるようにしておきたい。
内容	社会的課題の1つである「認知症」を早期段階から保障し、経済的なサポートを行うとともに、早期発見・予防につなげることを目的として「認知症PLUS」を開発しました。(2020年4月発売開始) ご契約者や被保険者が認知症等になられた後のご契約の管理・維持、お手続きのサポートも充実させるべく、業界初となる「契約者代理制度(保険契約者代理特約)」等からなる新サービス「スミセイのご家族アシストプラス」を開始しました。(2020年4月開始)

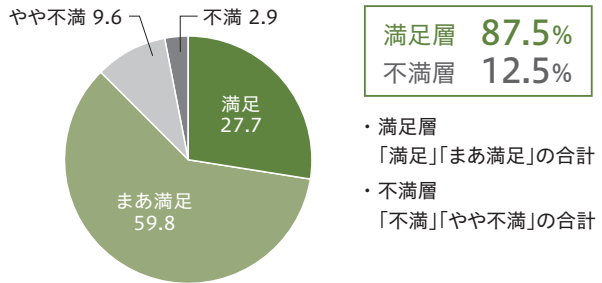
お客さま満足度アンケート

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、アンケートを実施しています。

2019年度 調査概要

◇実施時期	2019年9～10月
◇対象者	全国のご契約者より無作為抽出
◇対象者数	60,000名
◇有効回答数	6,964名
◇内容	「加入時から保険金等の支払いまでの各プロセスにおける満足度」等計28問

住友生命に対する総合的な満足度(%)



適切な支払管理態勢への取り組み

— 保険金等支払管理態勢について —

- 保険金・給付金のお支払いについては、「ご請求手続きの案内」「支払査定」「他にお支払いできる可能性のある保険金等の請求勧奨」の各段階において専用のシステムを活用し、正確かつ迅速なお支払いサービスに取り組んでいます。
- 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、取締役会等に報告しています。
- 外部の専門家のご意見を取り入れる仕組みとして「保険金等支払審議会」を設置しています。保険金などの支払査定判断、妥当性の検証、お客さまへの説明文書の見直し等を定期的に報告し、審議いただいています。

— 2019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	172,649件	2,059,574件	2,232,223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		2,854件	35,666件	38,520件
免責事由に該当		183件	494件	677件
告知義務違反による解除		110件	354件	464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	1件	2件
その他		0件	0件	0件
合計		3,148件	36,515件	39,663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。

— 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、専用の相談窓口を開設し、専任の担当者が直接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。詳細はホームページをご確認ください。

2019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)	114件(1.0%)	35件	79件
フリーダイヤル案内件数	11,462件	2,328件	9,134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

2019年度「社外弁護士による無料相談制度」ご利用状況

ご利用件数	6件
-------	----

2019年度の相談事例から

事由	請求内容	事案概要
告知義務違反による解除	重度慢性疾患保険金 保険料払込免除	糖尿病の投薬治療のための継続受診が告知されていなかったため、告知義務違反を問い特約解除とした事案
	保険料払込免除 特約(生活障害型) 生活障害収入保障特約	告知前3か月以内に悪性腫瘍の疑いで病院を受診していたものの告知がなかったため、告知義務違反により特約を解除した事案
免責事由に該当	災害保険金	深夜に自宅近くの橋から転落した被保険者の重過失を問い、免責事由に該当するとした事案