

## ◆お客さま満足の向上

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。

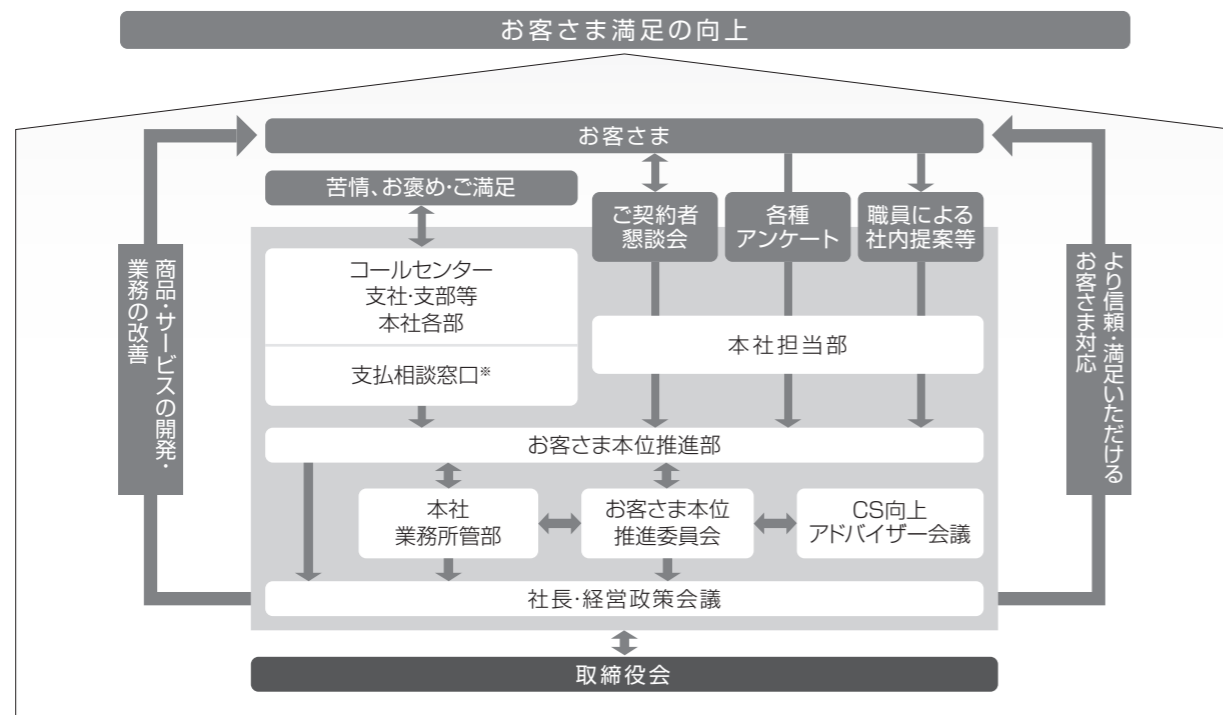
### ●「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢

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）
- 小浦道子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
- 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）

### ●「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。

#### お客さまの声（お褒め・ご満足）の事例

保険商品について	「認知症」を保障する保険に前から加入したいと思っていました。「MCI(軽度認知障害)」の段階で早期発見、適切なケアをすれば回復する可能性もありますよね。今回、「認知症PLUS」に加入したことで、もしそのようになって、お金の心配をしなくても治療に専念できるので安心しました。認知症への備えができてよかったです。
アフターフォローについて	現在、転勤で海外にいます。加入している保険について質問があったのですが、担当者がZoomを使用して説明してくれました。海外に転勤になって直接会えなくても、こうして顔を見て対応してもらえるのは、とてもありがたいです。

#### 2020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	3,593	6.5
収納関係(保険料等)	2,970	5.3
保金関係(契約内容変更等)	19,652	35.3
保険金・給付金関係	10,364	18.6
上記以外	19,122	34.3
合計	55,701	100.0

#### お客さまアンケート

2020年度から顧客調査体系を見直し、すべてのお客さまを対象に実施する総合調査と、所定の手続き後、お手続きされたお客さまを対象にタイムリーに実施するトランザクション調査を実施しております。

##### ① お客さまアンケート(総合調査)

年間を通じて本社より順次配信する回答依頼メールやお知らせチラシ、ホームページ等にてアンケートをご案内

##### ② トランザクション調査：所定の手続き後

お客さまの手続き後にメールにてアンケートをご案内

#### 2020年度お客さま満足度の状況

総合満足度	場面別満足度		
	ご加入時	ご加入後	お支払時
91.6%	95.9%	93.8%	96.8%

### ●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	新商品「がんPLUS ALIVE」の発売
お客さまの声	がんの治療後も再発の不安が続くことから、がん再発時の備えとなる商品を提供してほしい。
内容	がん罹患後もお客さまが安心して「生きる」ための支えとなることを願い、がんの再発等の不安に備える「がん診断継続保障特約」、および「がん薬物治療特約」の終身保障タイプを開発し、これらの商品を「がんPLUS ALIVE」として発売しました(2021年3月)。

事例	新型コロナウイルス感染拡大を受けた「住友生命「Vitality」」のプログラムの前進
お客さまの声	「住友生命「Vitality」」に加入しているが、新型コロナウイルス感染拡大により外出しづらく、ジムにも通いにくい。
内容	新型コロナウイルスの感染拡大により外出が一部制限される環境下においても、楽しんで運動に取り組んでいただくべく、「おうちVitality」と称し、ご自宅でも取り組める運動コンテンツや、オンラインフィットネスをはじめとした期間限定の特典(リワード)提供等を通じて、Vitality会員の健康増進活動のサポートに努めました。(2020年5月開始)

事例	新型コロナウイルス感染症を原因とした災害死亡保険金等のお支払いについて
お客さまの声	新型コロナウイルス感染症により死亡した場合に支払対象となるのか。
内容	新型コロナウイルス感染症を原因として、死亡された場合は死亡保険金等のお支払対象になりますが、さらに災害死亡保険金等のお支払対象にする見直しを行いました。

## ●適切な支払管理態勢への取組み

### — 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。

### — 2020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	164,014件	1,896,416件	2,060,430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		2,726件	30,386件	33,112件
免責事由に該当		154件	470件	624件
告知義務違反による解除		107件	283件	390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	0件	1件
その他		1件	3件	4件
合計		2,989件	31,142件	34,131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。

#### 2020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)	122件(1.2%)	43件	79件
フリーダイヤル案内件数	10,588件	2,220件	8,368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

#### 2020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	5件
-------	----

#### 2020年度の相談事例から

事由	請求内容	事案概要
支払事由に非該当	重度慢性疾患保険金	責任開始期前に糖尿病の初診が判明したため、支払非該当とした事案
	災害保険金	認知症の影響で口いっぱい食べ物詰り込み死亡したため、除外事故(疾病による精神神経障害の状態にあるものの窒息等)に該当し、支払非該当とした事案
	手術給付金	埋伏歯抜歯術が約款に定める手術に該当しないため、支払非該当とした事案