

積極的な情報開示

当社の取組みや、お客さまからの声、保険金のお支払状況等を積極的に開示し、お客さまからご意見をいただくことで、「品質」の向上を追求します。

品質保証新宣言

第八宣言 社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

情報開示

当社は、「情報開示基本方針」(P20)に則り、ディスクロージャー誌、CSRレポート、ニュースリリース、ホームページ等を通じて、社会・お客さまに対して情報を積極的に開示し、ご信頼とご支持を得られるよう努めています。



ディスクロージャー誌
「第一生命の現状」



第一生命オフィシャルホームページ

お客さまからいただく声の開示

平成18年10月より、「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数ならびにその解決件数について、当社ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況とその解決件数については、4週間分を週単位で掲載し、毎週更新しています。同様に、月単位でもとりまとめ、年度累計としての実績も掲載しています。また、平成19年5月からは、「お客さまの声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取り組みを紹介しています。

Web お客さまの声

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の定義

「苦情」については、「当社が販売する全ての保険商品(がん・損害保険等の提供商品含む)、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等の当社に対するお客さまの不満の表明(匿名者からの申し出含む)の全て」と定義しています。「感謝の声」は営業活動、電話、窓口等での職員対応や事務手続き等に関し、お客さまからのお礼や感謝、喜びの表明です。

当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の状況(直近4週間)※毎週更新

直近4週間の「お客さまの声(苦情)」の件数と解決状況を掲載しています。(※21.9.11時点)

	(1) 受付件数	(2) 解決件数	(3) 解決率 (2) / (1)
先週(9/5~9/11)	1,237	1,120	90.5%
先々週(8/29~9/4)	2,175	2,061	94.7%
3週間前(8/22~8/28)	2,322	2,243	96.5%
4週間前(8/15~8/21)	1,896	1,845	97.3%

ホームページでの開示

保険金・給付金の支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証新宣言「第五宣言」(保険金・給付金の正確かつ公平なお支払い)にも密接に関連する事柄であり、当社では平成18年からホームページにお支払状況を掲載してきました。

生命保険協会において、お支払件数・お支払非該当件数を算定する際の統一基準を定め、各社にて平成20年度下半期実績から公表することとなりました。

当社は、この統一基準に則って公表を継続し、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

保険金・給付金のお支払状況(平成20年度下半期) (単位:件)

	合計	死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金
お支払件数	467,860	37,863	429,997
お支払いできなかった件数	16,929	1,562	15,367
支払事由非該当	16,169	1,316	14,853
告知義務違反による解除	380	75	305
免責事由該当	354	162	192
その他	26	9	17

(注1) 上記件数は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います。

(注2) 満期保険金や生存給付金等は含みません。

用語のご説明

支払事由非該当	手術非該当、責任開始期前発病など、約款に規定するお支払いの要件に該当しないものです。
告知義務違反による解除	保険契約の加入に際して、契約者または被保険者の故意または重大な過失により告知すべき重要な事実の告知がなかった場合、保険契約を解除するものです。
免責事由該当	被保険者の一定期間内の自殺や契約者・被保険者の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合、保険金等のお支払いを行わないものです。

Web 保険金・給付金のお支払状況