

積極的な情報開示

当社の取り組みや、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」(P23)ののっとり、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、EDINET※1、TDnet※2等を通じて、お客さま、社会、株主・投資家の皆さまに対して情報を適時・適切に開示し、ご信頼とご支持を得られるよう努めています。

※1 EDINET:金融庁の提供する「金融商品取引法に基づく有価証券報告書等の開示書類に関する電子開示システム」
 ※2 TDnet:東京証券取引所の提供する「適時開示情報伝達システム」



ディスクロージャー誌「2010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

2006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、2007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

| 件数 | 2010年4月～9月 | 2009年4月～9月 |
|------|------------|------------|
| 受付件数 | 1,225 | 1,190 |
| 解決件数 | 1,210 | 1,281 |

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)に密接に関連するものであり、当社では2006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が定められ、各社にて2008年度下半期実績から公表を開始していますが、年間実績の公表は2009年度が初回となりました。

当社においても、この統一基準ののっとり公表を継続し、お客さまからのご信頼とご支持を得られるように努めていきます。

保険金・給付金のお支払状況(2009年度)

(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 | 919,873 | 74,996 | 844,877 |
| お支払いできなかった件数 | 32,934 | 2,780 | 30,154 |
| 支払事由非該当 | 31,420 | 2,304 | 29,116 |
| 告知義務違反による解除 | 744 | 131 | 613 |
| 免責事由該当 | 711 | 336 | 375 |
| その他 | 59 | 9 | 50 |

※ 上記件数は生命保険協会にて策定した基準ののっとりお支払件数、お支払非該当件数を計上したものです。
 ※ 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、責任開始期前発病等、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等、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