

# 「お客さまの声」白書

～「お客さまを大切にする会社」の実現を目指して～

**【追補版】**

2006年8月

明治安田生命保険相互会社

#### 4. お客さまからのお申し出(苦情)受付状況

(中分類ごとのお申し出(苦情)事例)

大分類	中分類	お申し出(苦情)内容および対応状況
新契約募集関連	コンプライアンス違反 懸念	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前より薬を服用しているが、申込みの際に「告知しない方がよい」と言われたので、診査の際に告知しなかった。</li> </ul> ⇒加入時に告知義務違反の教唆があったと確認できたので、当契約は契約者の同意を得て取消しを行なうとともに、関係者の処分を行ないました。
	説明不十分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保障の見直しを行なう方法として転換制度しか説明せず、他の方法の説明を受けていない。また、転換をすすめる際に現在の契約の予定利率に関する説明がなかった。</li> </ul> ⇒加入時の説明が不十分であったと確認できたので、当契約は契約者の同意を得て取消しを行なうとともに、関係者の処分を行ないました。
	契約内容相違	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転換の際、アカウント※から取り崩したくないので、取り崩しのないプランをお願いしたのに、アカウント※を取り崩す内容で成立している。取り崩しのないプランにしてほしい。</li> </ul> ※アカウント：「ライフアカウント L.A.」の主契約。アカウントには、保険料払込期間中、毎回の払込保険料からの積立てのほか、転換時の転換価格や一時金の投入による積立てを行なうことができる貯蓄機能と、アカウントに貯まった積立金の取り崩しにより毎回の保険料負担を抑えることができる保険料調整機能があります。 ⇒事務手続上のミスがあったことを取扱者から確認できたので、当契約は契約者のお申し出どおり取り崩しのないプランに修正しました。
	取扱不注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日保険証券が届いたが、同封されていた通知に「住所が相違していたため遅れてしまった」との理由が記載されていた。封筒は正しい番地であるが、保険証券には誤った番地が印字されたままになっている。</li> </ul> ⇒申込書を作成する際、住所を誤入力していたことが判明したので、住所を誤入力してしまったこと、それにより到着が遅れたことをお詫びしたうえで住所変更を行ないました。
	契約確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加入時に営業職員から契約成立後に確認が入る可能性があることは聞いていたが、アポイントもなく、相手を確認するために職員証か名刺の提示を求めたが「そんなものは持っていないし、見せる必要もないだろう」と横柄な態度であった。</li> </ul> ⇒契約成立後の確認に訪問の際、相手が契約者や被保険者であることの確認ができない段階では、訪問目的を話すことや書類を見せることができない旨の説明が誤解を生んだものと判明し、態度・マナーについて十分に指導を行なう旨のお詫びとともに、アポイントなしで訪問していることをご説明しました。なお、当契約については、相手が契約者と判明した時点で職員証の提示を行なっています。

大分類	中分類	お申し出(苦情)内容および対応状況
新契約募集関連	契約選択・ 決定関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・嘱託医で診査を受けたところ、割増保険料の支払いという健康状態に基づく条件が付けられた。納得できない。</li> </ul> ⇒診査の際に告知された内容があれば、その内容に応じて体況による特別条件を付与させていただくことがある旨をご説明しました。
	告知関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切な取扱いをされないよう自分が告知した内容を把握しておきたいので、加入した際に提出した告知書を送り返してほしい。</li> </ul> ⇒告知書は重要な契約書類で返却できないため、代わりにコピーをお渡ししました。なお、現在は告知書面を複写化し、ご記入時に被保険者さま控えをお渡ししています。
	証券未着	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険証券が届いてないのに、保険料だけが口座から振り替えられているのはおかしいのではないか。</li> </ul> ⇒郵便物をあらためてご確認いただいたところ、保険証券が見つかったとのご連絡がありました。
保険料払込手続関連	集金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、月末に集金をお願いしているのに、先月も中旬に来た。担当者がコロコロ変わるのは会社の都合だとしても、集金日ぐらいは守ってほしい。</li> </ul> ⇒担当者間の引継ぎが不十分であったことをお詫びし、今後の対応について、毎月 27 日の口座からの振替が可能であることを確認のうえ、口座振替扱いへの変更手続きを行ないました。
	口座振替・ 郵便振込	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料の振替口座を農協にしたいと申し出たところ、取扱いできないと説明された。他の会社であればできるのに納得できない。</li> </ul> ⇒農業協同組合口座からの保険料振替の取扱いは、2004 年 11 月から開始しており、担当者の説明が誤っていたことをお詫びのうえ口座変更手続きをご案内しました。
	職域団体扱	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退社に伴って給与引去りから口座振替に変更したが、退社後の給与からも口座からも保険料が引かれている。二重に引かれたようだが、保険料はどうなるのか。</li> </ul> ⇒口座振替扱いへの変更手続きが行なわれたことを勤務先に通知しましたが、給与からの引去り手続きが完了していたため二重引去りとなってしまうことが判明したので、給与引去り分の保険料は後日返納されることをご説明しました。
	保険料払込状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時に保険料を前納した。保険証券に年掛の保険料は記載されているが、前納した保険料については一切記載されておらず、預けた保険料についてとても不安だ。</li> </ul> ⇒前納保険料は一括して保険料をお預かりし、毎回の保険料に充当しており、契約者から取消しのお申し出があれば未経過保険料を返納する仕組みとなっているため、保険証券には充当される毎回の保険料を表示していることをご説明しました。なお、お預かりした前納保険料と前納回数は領収証に記載しています。

大分類	中分類	お申し出(苦情)内容および対応状況
保険料払込手続関連	保険料振替貸付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お祝金の請求書が届いたが、保険料振替貸付のために相殺されている。相殺されるとは聞いていない。</li> </ul> ⇒保険料の自動振替貸付制度では、立て替えられた保険料には利息が発生することから、お祝金をお支払いする商品の場合は、貸付利息のご負担を少なくする等の理由により、約款の規定に基づき、お祝金をお支払いする時点で、そのお祝金と精算している旨をご説明しました。
	失効・復活	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年掛の郵便振込みの契約が今回失効した。確かに何回かお知らせや振込用紙が届いていたかもしれない。こちらも封筒を開けなかったり、見なかったりしたことが悪いのだが、担当者も他の契約の集金で毎月来ているのだから教えてくれてもよかったのではないか。</li> </ul> ⇒担当者のフォローが不十分であったこととお詫びのうえ、ご契約の復活手続きを行ないました。
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加入した時の担当者は定期的に訪問してくれて電話もくれたが、今は誰が担当かもわからないし、フォローもまったくない。</li> </ul> ⇒当契約の取扱者が退社し、その後の担当者のフォローが不十分であったこととお詫びのうえ、今後は担当者からの定期訪問に努めることとお伝えしました。
	配当内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時の満期受取予想額は約 723 万円であったが、実際の受取額は 450 万円。723 万円は予想額で目減りすることは承知しているが、あまりにも受取額が少ないのではないか。</li> </ul> ⇒設計書に表示した予想受取額は、契約時の配当実績を基に予想したもので将来変動する可能性があること、運用環境の悪化から配当計算上の利回りが契約当時より低下し、実際の受取額が予想額を下回ったことをご説明のうえ、ご契約当時には予測できなかった超低金利環境が長期に継続したこともありご期待に添えなかったこととお詫びしました。
	契約者貸付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご契約者貸付金返済のご案内が届いたが、借りた覚えはない。</li> </ul> ⇒お申し出人に、銀行の通帳を通じて貸付金が振り込まれていることをご確認いただくとともに、契約者貸付手続きの請求書類のコピーにてご本人の筆跡であることをご確認いただきました。
	更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特約が自動更新されてしまった。これまでと同じ内容で更新するつもりはない。「事前に資料は送った。後で説明に行く。」という電話があったきりで、何の説明も聞いていないし、了承した覚えもない。</li> </ul> ⇒取扱者が更新の資料を投函したまま連絡を失念し、自動更新となっていたことが判明したので、連絡が不十分であったこととお詫びのうえ、当契約は自動更新を取消し、更新後の保障内容や保険料をご納得いただいた内容に修正し、更新手続きを行ないました。

大分類	中分類	お申し出(苦情)内容および対応状況
アフターサービス関連	契約内容変更	<p>・保険金の減額手続きをして、今月からは新しい保険料で振替になると説明されていたが、今までどおりの保険料が引かれている。</p> <p>⇒手続きは完了したものの、口座からの振替金額の変更が間に合わず、減額前の保険料での振替となってしまったことが判明したので、お詫びしたうえで差額分の保険料は返納されることをご説明しました。</p>
	名義変更	<p>・名義変更の手続きで担当者に必要な書類を渡しているが、今頃になって戸籍謄本を提出してくれとの依頼があった。なぜ一度に必要な書類を言ってくれないのか。</p> <p>⇒名義変更にあたり、お客さまにご準備いただく必要書類について記載した資料をお渡ししていますが、その説明の際に担当者が誤った説明をしていたことが判明したので、手続きの不便をお詫びのうえ、手続きに際して必要な書類であることをご説明し、ご準備いただきました。</p>
	特約中途付加	<p>・女性医療特約の中途付加を申し出ているのにまったく連絡がない。</p> <p>⇒担当者がお申し出を失念していたことが判明したので、営業所長からお詫びのうえ至急手続きを行ないました。</p>
	解約手続	<p>・解約請求書を提出しているが、いまだに解約返戻金の振込みがないので調べてほしい。</p> <p>⇒担当者が解約請求書類をお預かりしたまま事務手続きを失念していたことが判明したので、お詫びのうえ至急手続きを行ないました。</p>
	解約返戻金	<p>・解約返戻金が先週もらった資料の金額から少なくなっている。どういうことか説明してほしい。たった1週間で、増えるならともかく減る理由は何なのか、納得できる計算根拠を示してほしい。</p> <p>⇒定期保険特約は満期保険金がないため、特約保険期間の後半では解約返戻金が次第に減少し、満了時にはゼロとなりますが、当契約は、この解約返戻金が減少する期間に該当しており、最初のご案内の時点から契約応当日を経過したために解約返戻金が減少してしまったことをご説明しました。</p>
	生保カード・ATM関係	<p>・カード所有者の特典としてm a pサービス※というのが受けられると言うので、フリーダイヤルに何度も電話しているがまったくつながらない。</p> <p>※m a pサービス：明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用のポイントサービス。ご加入の保険の契約内容や継続期間に応じて加算されるポイントによって「健康・医療・介護」「ライフイベント」「トラベル&amp;エンターテイメント」の3つのジャンルからサービスが受けられます。</p> <p>⇒2006年3月にm a pサービスポイントによる賞品の引換期間が3月末で終了するお客さまからのお問い合わせが集中したために、電話がかかりにくくなっていたことをご詫びしました。</p>
	税金関係	<p>・毎年控除証明書が届くのが2月初めのため大変困っている。もっと早く送付してほしい。</p> <p>⇒当契約は、12月に契約された口座振替扱いの半年掛の契約であり、12月分の保険料のお払込みを確認してから控除証明書を作成するため、お手元に届くのが2月初旬となってしまふことをご説明しました。</p>

大分類	中分類	お申し出(苦情)内容および対応状況
保険金・給付金関連	満期保険金等	<p>・年金の請求書に現況届が必要とあるが、住所もずっと変わっていないのに、遠方の区役所まで毎年住民票を取りに行かなければならない。歳をとって体調が悪いのに、契約者にとってはとても不親切なことだ。</p> <p>⇒当契約は、年金開始後、年金受取人の生存を条件にお支払いする商品であり、年金受取人がご存命であることを確認するために現況届が必要であることをご説明しました。なお、現在は、担当者が面談をさせていただき、運転免許証等により本人確認をさせていただくことで、現況届、あるいは住民票の提出を省略できるようにしています。</p>
	死亡保険金等 支払手続	<p>・リビング・ニーズの請求をしたが、まだ支払われない。担当者は「お待ちください」というが、いつまで待てばよいのか。</p> <p>⇒リビング・ニーズは余命6ヵ月と判断された場合にお支払いするものですが、ご提出いただいた書類では余命6ヵ月の判断ができず、主治医への確認のため時間を要している旨をご説明しました。なお、当契約については、後日お支払いさせていただきました。</p>
	死亡保険金等 不支払	<p>・脳梗塞で入院・手術をした後、障害状態となっているため高度障害保険金の請求をしたが、非該当との回答であった。納得できない。</p> <p>⇒被保険者の症状は、約款所定の第1級の障害状態に該当しないため、高度障害保険金はお支払いできない旨をご説明しました。</p> <p>また、国の障害者手帳の交付を受けていても、障害者認定と約款に定める障害状態とは異なるため支払対象とならない場合がある旨をご説明しました。</p>
	死亡保険金等 不支払	<p>・胃がんになったが特定疾病保険金の支払対象にならず、さらに告知義務違反ということで解除になった。</p> <p>⇒告知していただいた内容が事実と相違する場合には、ご契約または特約は、解除または無効として保険金・給付金をお支払いできないことがあります。当契約は、がんであることを知りながら、それを告知せずに入社されていたことが判明したので、告知義務違反として解除したことをご説明しました。</p> <p>・転倒が原因で頸椎を損傷し、四肢麻痺となって死亡したのに、持病（高血糖、高血圧）を原因とする死亡だからといって災害保険金は支払われなかった。</p> <p>⇒主治医や救急隊員の話などを総合的に判断した結果、脳梗塞が原因で倒れたものであり、転倒により頸椎を損傷して死亡したわけではないため、災害保険金はお支払いできない旨をご説明しました。</p>

大分類	中分類	お申し出(苦情)内容および対応状況
保険金・給付金関連	給付金支払手続	<p>・通院給付金を請求して書類を渡したら、後日書類の記入方法が間違っていたと指摘された。書類を受取りに来た時に確認すべきであったのではないか。</p> <p>⇒対応した担当者が保全手続きに不慣れであったことから、書類の不備に気付かずに受領していたことが判明したので、手続きの不手際をお詫びのうえ、書類の記入不備を整備していただき手続きを行ないました。</p>
	給付金不支払	<p>・手術給付金が出ると言われて診断書を提出したが支払われなかった。</p> <p>⇒当契約は、担当者が「悪性腫瘍の疑いがあり手術をする」と聞き、手術名等をよく確認せずに請求書を準備したことが原因であり、お詫びしたうえで約款に規定されているお支払いの対象となる手術ではない旨をご説明しました。なお、本年6月からは、給付金のご請求手続きをご案内する際に、傷病名・手術内容等によりお支払いの対象外となる可能性がある場合は、あらかじめお知らせするようにしています。</p> <p>・ケガで通院したので給付金を請求した。担当者から支払われると聞いていたのに、何日分か支払われていない。</p> <p>⇒ケガで通院したときに給付金をお支払いする総合傷害特約は、1事故について事故の日から起算して180日以内の通院分が保障されますが、当契約のご請求に際し、事故の日から180日を超えてからの通院分はお支払いの対象外である旨のご説明が不十分であったことをお詫びしました。</p>
その他	職員の態度・マナー	<p>・担当の人は初めての電話の時から敬語ではなく馴れ馴れしい。親しみやすくしているつもりかもしれないが、私としては丁寧さに欠け、信頼感が感じられず、ただ不快なだけだ。</p> <p>⇒担当者の態度・マナー等について、営業所長からお詫びしました。</p>
	個人情報保護関係	<p>・マンションの入り口のポストの上に、契約に関する情報が記載された書類が置きっぱなしにされていた。</p> <p>⇒ご本人に書類がすべて届いていることを確認し、担当者による個人情報の取扱いの不手際について、営業所長からお詫びしました。</p>