

保険金等のご請求に関するお客さま向けご説明冊子の配付について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、保険金・給付金支払いに関する不適切な取扱いの再発防止策として、11月18日にご報告させていただいた業務改善計画に基づき、「支払査定基準の見直し」、「支払業務に関する検証態勢の強化」、「お支払いに関するお客さまへの説明の充実」を推進し、迅速かつ適切なお支払い態勢の確立に向けて取り組んでおります。

今般、「お支払いに関するお客さまへの説明の充実」の一環として、お客さま向けご説明冊子『保険金・給付金のご請求について』を作成し、11月25日から営業職員が配付いたします（なお、本冊子は、弊社ホームページにも掲載し、いつでもご覧いただけるようにしております）。

本冊子は、保険金・給付金のご請求手続きの流れや、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例をご紹介しており、保険金等のご請求やお支払いに関して、よりご理解を深めていただけるよう、わかりやすく記載いたしました。

今後とも業務改善計画を着実に実行し、お客さまのご信頼を回復できるよう取り組んでまいります。

「保険金・給付金のご請求について」の主な内容は以下のとおりです。

① 保険金・給付金のご請求手続きについて

保険金・給付金をご請求いただく際のお手続きの流れ、ご確認させていただく事項等を記載いたしました。

② 保険金・給付金のお支払いについて

お支払いに関してお客さまのご理解を深めていただけるよう、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例を解説いたしました。

<お支払いできない具体的な事例（抜粋）>

以下のお支払いできない具体的な事例でも個別的な特殊事情があるかどうか等を考慮し、慎重に判断いたします。

免責事由に該当した場合	P9	高速道路を逆走して対向車と衝突し亡くなられたケース ⇒被保険者に重大な過失がある場合「災害死亡保険金」はお支払いできません（普通死亡保険金はお支払いします）
告知義務違反による解除の場合	P10	気管支ぜんそくで通院されていることを告知されずに加入され、ご加入1年後に気管支ぜんそく重積発作を原因として亡くなられたケース ⇒告知義務違反がある場合、ご契約は解除となり、「死亡保険金」はお支払いできません