

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」の開設について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、業務改善計画に基づき、保険金等のお支払いに関する不服のお申し出について、社外弁護士がお支払いに関するご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を2006年3月28日に開設することといたしました。

なお、本制度については、お客さまにお支払い非該当の通知をお送りする際に本制度のご案内を同封するとともに、当社ホームページ、お支払いに関するご説明冊子（「保険金・給付金のご請求について」）への掲載、支払相談窓口にお申し出いただいたお客さまへの個別ご案内などの方法により周知いたします。（本制度の概要については別紙をご参照ください）

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」について

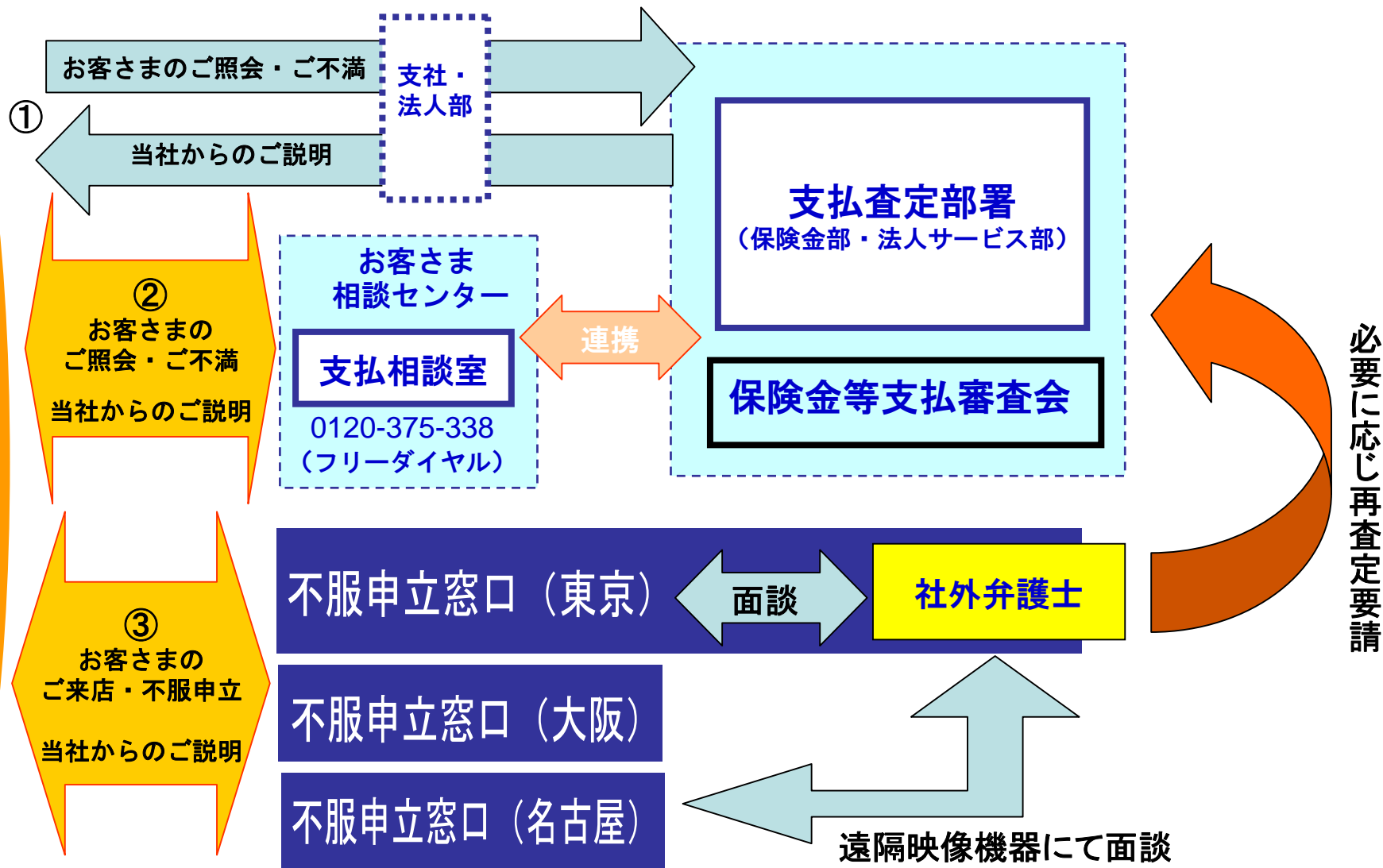
■開設日	3月28日(火)
■ご相談場所	明治安田生命本社 <ul style="list-style-type: none"> ・なお、大阪・名古屋では当社施設内において遠隔映像機器（テレビ会議システム的一种）により面談方式でご相談いただけます。 <li style="padding-left: 20px;">明治安田生命名古屋ビル 名古屋お客さま相談センター <li style="padding-left: 20px;">明治安田生命大阪御堂筋ビル 大阪お客さま相談センター
■ご相談日	週1回 毎週火曜日 11:00~16:00（年末・年始等を除く） <ul style="list-style-type: none"> ・なお、ご相談は完全予約制とさせていただきますので、ご利用にあたりましては、以下のフリーダイヤルにお問い合わせください（3月28日より設置）。 <li style="padding-left: 20px;">不服申立制度事務局 TEL0120-300-132（フリーダイヤル）
■対象と ご相談	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として、保険金等のお支払いに関して支払相談室のご説明ではご納得いただけず、第三者へのご相談をご要望される場合にご利用いただけます。なお、訴訟継続中の場合や生命保険協会裁定審査会への裁定申立、各弁護士会が行なう紛争解決センターによるあっせん手続き・仲裁手続きの申立が行なわれた事案などの場合は、本制度をご利用いただくことはできません。
■ご相談方法	<ul style="list-style-type: none"> ・当社と業務委託契約を締結した社外弁護士と、原則として直接面談方式で行ないます（名古屋・大阪では遠隔映像機器により面談方式でご相談いただけます）。
■社外 弁護士 のご説明に ついて	<ul style="list-style-type: none"> ・社外弁護士は第三者の立場に立って、査定結果とお申し出内容の相違点を法令・約款に照らして、法的観点から整理し論点のご説明などをいたします。 ・法的手続きに要する費用等の一般論および過去の判例等の一般的な法律相談を実施いたします。 ・ご相談の結果、お客さまが要望される場合、および社外弁護士が再査定を相当と判断した場合は、当社支払査定部署に対して再査定を要請いたします。再査定にあたっては、「保険金等支払審査会（他の社外弁護士を含んで構成）」に審査を依頼いたします。
■ご相談費用	<ul style="list-style-type: none"> ・ご相談費用は原則として無料といたします。
■その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本制度によるご相談案件に関し、当社とお客さまの間に法的紛争が生じた場合、当社は社外弁護士を代理人とする訴訟等委任は行なわず、社外弁護士はお客さまからの訴訟等委任は受任いたしません。

以上

保険金等支払に関するご相談窓口・不服申立窓口について

別紙

お客さま



不服申立制度のご利用は完全予約制とさせていただいておりますので、以下のフリーダイヤルにお問い合わせください。

0120-300-132 (フリーダイヤル) ※3月28日から設置