

2005年度第4四半期（2006年1月～3月）および2005年度（年間累計）  
「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「苦情情報」の開示について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、「社会に開かれた会社」の実現に向けた取り組みの一環として、2005年度上半期（2005年4月～9月）から「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「苦情情報」を開示しております。

今般、2005年度第4四半期（2006年1月～3月）および2005年度（年間累計）の状況につきまして以下のとおりお知らせいたします。

今後とも業務改善計画を着実に実行し、お客さまはもとより、社会からの信頼回復に向け、全力で取り組んでまいります。

1. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「具体的事例」（個人保険・個人年金保険）

- ・2005年度第4四半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は922件です。
- ・うち「支払事由に非該当」（保険約款上の保険金・給付金支払事由に該当していないためお支払いできない場合）が648件と最も多く、次いで、「免責事由に該当」（保険約款に定められた保険金・給付金支払いの免責事由に該当したためお支払いできない場合）が123件となっております。
- ・2005年度累計（2005年4月～2006年3月）では、合計で3,214件となり、「支払事由に非該当」（保険約款上の保険金・給付金支払事由に該当していないためお支払いできない場合）が2,256件と最も多くなっております。
- ・なお、第4四半期に「詐欺による無効」によりお支払いに該当しないと判断したご契約がありました。支払査定部署で慎重に査定を行なったうえで、社外弁護士を含む「保険金等支払審査会」において査定 of 具体的根拠等の状況を検証・審査しており、判断は適切に行なわれております。

（詳細は別紙1をご参照ください）

2. 苦情件数

- ・2005年度第4四半期の苦情件数については、月平均で約2,300件と行政処分がありました前四半期（2005年10月～12月）と比べ、3分の1程度に減少いたしました。
- ・苦情の内容としては、「アフターサービス関連」に関するものが45.0%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（24.2%）となっております。
- ・2005年度累計（2005年4月～2006年3月）では、合計で44,905件（月平均で3,742件）の苦情件数となり、そのうち、「アフターサービス関連」に関するものが40.6%と最も多くなっております。
- ・お客さまの声（苦情・提言）の内容やお客さまの声を反映した業務改善策については「明治安田再生プログラム」に基づき発行する「お客さまの声白書」に掲載のうえ、公表いたします。

（詳細は別紙2をご参照ください）

## 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「具体的事例」（個人保険・個人年金保険）

## 1. 2005年度第4四半期（2006年1月～3月）お支払いに該当しないと判断したご契約件数

（単位：件）

お支払い非該当判断事由	2006年 1月～3月			2005年 10月～12月			2005年度 (2005年4月～ 2006年3月)		
		保険金	給付金		保険金	給付金		保険金	給付金
詐欺による無効	2	2	0	0	0	0	2	2	0
不法取得目的のため無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反による解除	102	4	98	82	4	78	393	26	367
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由に該当	123	103	20	68	49	19	383	275	108
支払事由に非該当	648	329	319	558	320	238	2,256	1,162	1,094
その他	47	3	44	45	2	43	180	6	174
合計	922	441	481	753	375	378	3,214	1,471	1,743

（注）上記件数は、ご契約単位（保険証券番号ベース）で集計しています。

## 【ご参考】2005年度第4四半期（2006年1月～3月）お支払いした件数（個人保険・個人年金保険）

（単位：件）

	2006年 1月～3月			2005年 10月～12月			2005年度 (2005年4月～ 2006年3月)		
		保険金	給付金		保険金	給付金		保険金	給付金
お支払件数	197,477	12,151	185,326	216,877	11,732	205,145	834,780	46,117	788,663

（注）1. 上記件数は、ご契約単位ではなく、各保険金・給付金ごとに集計したものです。

2. 満期保険金・生存給付金・一時金・L. A. ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものは含んでいません。

## 2. お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例（2006年1月～3月）

### <保険金>

事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反による解除	死亡保険金	告知義務違反による解除	「アルコール性肝障害による心疾患の疑い」による死亡にて死亡保険金をご請求されましたが、契約前に「アルコール性急性肝炎」「アルコール性離脱症候群」の診断を受け入院投薬治療をされていたことの不告知が判明し、死因との因果関係が認められました。このため、告知義務違反解除と判断いたしました。なお、このご契約は転換契約であったため、転換前にご加入の契約内容にてお支払いいたしました。
免責事由に該当	災害死亡保険金	故意または重大な過失	乗用車に轢かれたことによる災害死亡として災害死亡保険金のご請求をされましたが、酩酊状態になるほど飲酒されたうえ、片側2車線の車道にしゃがみこんでいたことにより轢死したことが判明いたしました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当し災害死亡保険金はお支払い非該当と判断いたしました（普通死亡保険金はお支払いいたしました）。
免責事由に該当	災害死亡保険金	故意または重大な過失	乗用車内で練炭を焚き、一酸化炭素中毒を原因とする災害死亡として、災害死亡保険金のご請求をされましたが、窓を開けるなど換気をせずに閉め切った狭い車内で練炭を焚いていた事実や、死体検案書には死因として“自殺”と記載されていることが判明いたしました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当し災害死亡保険金はお支払い非該当と判断いたしました（普通死亡保険金はお支払いいたしました）。
支払事由に非該当	高度障害保険金	支払事由に非該当	脳梗塞の後遺症で四肢の筋力が低下したため、高度障害保険金をご請求されましたが、ご請求時に提出された総合障害診断書からは、四肢関節について自ら動かすことが可能で、完全強直で回復の見込みのない場合とは認められませんでした。よって、高度障害保険金はお支払い非該当と判断いたしました。

### <給付金>

事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反による解除	入院給付金	告知義務違反による解除	「胃癌」にて入院され、給付金をご請求されましたが、契約日より前に受診された健康診断の結果、胃の検査において要精密検査の指摘を受けられていたことの不告知が判明し、請求傷病と告知義務違反の事実との因果関係が認められました。このため、告知義務違反解除と判断し、給付金については、お支払い非該当と判断いたしました。
支払事由に非該当	入院給付金	責任開始前発症	「多発性脳梗塞」にて入院され、入院給付金をご請求されましたが、責任開始日前に「多発性脳梗塞」と診断されていたことが判明いたしました。ご契約の責任開始時以後に発病した疾病を直接の原因とする入院とは認められないため、お支払い非該当と判断いたしました。
免責事由に該当	入院給付金	故意または重大な過失	「けいれん重積」にて入院され、入院給付金をご請求されましたが、自らの意思で規定量を大幅に上回る睡眠薬を服用された事実が判明いたしました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当し、給付金についてはお支払い非該当と判断いたしました。
免責事由に該当	入院給付金	故意または重大な過失	「骨盤骨折」にて入院され、入院給付金をご請求されましたが、自殺を目的として自宅2階ベランダからビニール製のひもで首をつろうとした際、ひもが切れて落下したことにより受傷された事実が判明いたしました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当し、給付金についてはお支払い非該当と判断いたしました。

## 【用語のご説明】

詐欺による無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺としてご契約を無効とさせていただきます（ご加入後2年を経過後でも無効となる場合があります）。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
不法取得目的のため無効	保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とさせていただきます（ご加入後2年を経過後でも無効となる場合があります）。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。
告知義務違反による解除	保険加入に際して、故意または重大な過失によって、告知すべき重要な事実について告知いただかなかった場合や、事実でないことを告知された場合にはご契約を解除（ご加入後2年以内）することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。
重大事由による解除	保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書偽造などの詐欺行為があった場合には、ご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。 複数の入院関係特約に加入して入院に関する給付金が極めて大きな金額になっている場合など、他の保険契約との重複によって、被保険者にかかる給付金額等の合計額が著しく過大であり、保険制度の目的に反する状態がもたらされる場合にもご契約（主契約および他の特約を含みます）を解除することがあります。
免責事由に該当	約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いしない事由を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び等運転による死亡等の場合があります。
支払事由に非該当	約款には、保険金・給付金ごとに、お支払いする事由を規定しており、ご請求いただいた際、この支払事由に該当しないと判断させていただく場合があります。主なものとしては、高度障害保険金について、高度障害状態の原因となった疾病や傷害が、ご契約の責任開始前に発生していた場合などがあります。

## 苦情情報

## 1. 2005 年度第 4 四半期（2006 年 1 月～3 月）苦情お申し出件数

(単位：件)

苦情項目	2006 年 1 月～3 月			2005 年 10～12 月 (占率)	2005 年度合計 (2005 年 4 月～ 2006 年 3 月) (占率)
	(占率)	うち主な内容 <sup>(注)</sup>	件数 (占率)		
新契約募集関連	674 (9.6%)	重要事項説明不足等へのご不満等	221 (3.1%)	1,186 (5.7%)	3,607 (8.0%)
保険料払込手続関連	795 (11.3%)	保険契約の失効・復活手続きに対する ご説明不足等	184 (2.6%)	973 (4.7%)	3,395 (7.6%)
アフターサービス関連	3,171 (45.0%)	解約のお手続き遅延等	793 (11.2%)	7,931 (38.4%)	18,252 (40.6%)
保険金・給付金関連	1,705 (24.2%)	給付金支払非該当に対するご不満等	566 (8.0%)	5,816 (28.2%)	11,786 (26.2%)
その他	709 (10.1%)	—	—	4,732 (22.9%)	7,865 (17.5%)
合計	7,054 (100.0%)	—	—	20,638 (100.0%)	44,905 (100.0%)
お客さまお申し出合計	85,046	—	—	108,346	343,432

(注) 苦情内容別の詳細については、「3. 2006 年 1 月～3 月の苦情件数」をご参照ください。

## 2. 2005 年度第 4 四半期（2006 年 1 月～3 月）保険金・給付金のお支払い非該当に関する苦情件数

(単位：件)

2006 年 1 月～3 月			2005 年 10 月～12 月			2005 年度合計 (2005 年 4 月～2006 年 3 月)		
	保険金	給付金		保険金	給付金		保険金	給付金
697	131	566	2,114	399	1,715	4,779	938	3,841

### 3. 2006年1月～3月の苦情件数について

苦情分類			2006年1月～3月		<ご参考>			
			件数	全体占率	2005年10月～12月		2005年度合計 (2005年4月～2006年3月)	
					件数	全体占率	件数	全体占率
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	重要事項説明不足等へのご不満等	221	3.1%	237	1.1%	920	2.0%
	説明不十分	契約に際しての不利益情報の不十分なお説明等	204	2.9%	395	1.9%	1,058	2.4%
	契約内容相違	契約内容がお申出内容と相違している等	80	1.1%	85	0.4%	260	0.6%
	取扱不注意	契約時の取扱不注意による住所や保険金受取人名の入力ミス等	22	0.3%	32	0.2%	102	0.2%
	契約確認	契約確認を委託した会社の職員に対するご不満等	14	0.2%	28	0.1%	76	0.2%
	契約選択・決定関係	契約に際して体況条件(保険料割増や特定部位不担保等)が付加されたことへのご不満等	37	0.5%	42	0.2%	103	0.2%
	告知関係	契約時の告知に関するご照会・ご不満等	22	0.3%	82	0.4%	347	0.8%
	証券未着	契約後の保険証券が届かないことへのご不満等	13	0.2%	13	0.1%	52	0.1%
	その他	その他、ご契約に関するご不満等	61	0.9%	272	1.3%	689	1.5%
	計	674	9.6%	1,186	5.7%	3,607	8.0%	
保険料払込手続関連	集金	保険料集金にあたってのご連絡不足等	115	1.6%	189	0.9%	673	1.5%
	口座振替・郵便振込	保険料引去り口座変更等、保険料の口座振替に関するご不満等	160	2.3%	209	1.0%	781	1.7%
	職域団体扱	保険料の給与引去りに関するご不満等	52	0.7%	64	0.3%	212	0.5%
	保険料払込状況	保険料が口座から引去りにならなかったことへのご不満等	81	1.1%	99	0.5%	317	0.7%
	保険料振替貸付	保険料自動お立替制度等のご説明不足等	113	1.6%	119	0.6%	428	1.0%
	失効・復活	保険契約の失効・復活手続きに対するご説明不足等	184	2.6%	75	0.4%	415	0.9%
	その他	その他、保険料払込手続に関するご説明不足等	90	1.3%	218	1.1%	569	1.3%
		計	795	11.3%	973	4.7%	3,395	7.6%
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	担当者退社後のアフターフォロー不足等	723	10.2%	2,887	14.0%	5,412	12.1%
	配当内容	配当金額へのご不満等	336	4.8%	1,543	7.5%	2,312	5.1%
	契約者貸付	ご契約者貸付利用時のお手続き、ご返済方法、お支払利息に関するご説明不足等	119	1.7%	157	0.8%	489	1.1%
	更新	特約更新時のご案内・ご説明不足等	209	3.0%	298	1.4%	992	2.2%
	契約内容変更	保険金減額・特約解約のお手続き遅延等	194	2.8%	274	1.3%	876	2.0%
	名義変更	名義変更等のお手続き遅延等	167	2.4%	250	1.2%	689	1.5%
	特約中途付加	保険金増額・特約中途付加のお手続き遅延等	85	1.2%	111	0.5%	337	0.8%
	解約手続	解約のお手続き遅延等	793	11.2%	1,290	6.3%	4,495	10.0%
	解約返戻金	解約時の受取額に対するご説明不足等	163	2.3%	387	1.9%	891	2.0%
	生保カード・ATM、mapサービス関係	当社カードご利用に関するご説明不足、mapサービスに関するご不満等	240	3.4%	154	0.7%	607	1.4%
税金関係	保険料控除証明書の送付遅延等	54	0.8%	119	0.6%	192	0.4%	
その他	その他、ご契約後のアフターサービス不足等	88	1.2%	461	2.2%	960	2.1%	
	計	3,171	45.0%	7,931	38.4%	18,252	40.6%	
保険金・給付金関連	満期保険金	満期保険金ご請求手続きに関するご説明不足等	269	3.8%	521	2.5%	1,175	2.6%
	死亡保険金支払手続	死亡保険金ご請求手続きに関するご説明不足等	81	1.1%	196	0.9%	502	1.1%
	死亡保険金不支払い	保険金支払非該当の決定に対するご不満等	131	1.9%	399	1.9%	938	2.1%
	給付金支払手続	給付金のご請求手続きに関するご説明不足等	428	6.1%	699	3.4%	1,855	4.1%
	給付金不支払い	給付金支払非該当に対するご不満等	566	8.0%	1,715	8.3%	3,841	8.6%
	その他	その他、保険金・給付金に関するご不満等	230	3.3%	2,286	11.1%	3,475	7.7%
		計	1,705	24.2%	5,816	28.2%	11,786	26.2%
その他	職員の態度・マナー	電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満等	299	4.2%	620	3.0%	1,510	3.4%
	プライバシー関係	プライバシーに関するご不満等	108	1.5%	130	0.6%	428	1.0%
	その他	その他のご不満等	302	4.3%	3,982	19.3%	5,927	13.2%
		計	709	10.1%	4,732	22.9%	7,865	17.5%
合計			7,054	100.0%	20,638	100.0%	44,905	100.0%
【参考】お客さまお申し出合計			85,046	-	108,346	-	343,432	-