

**2006年度第1四半期（2006年4月～6月）
「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（執行役社長 松尾 憲治）は、「社会に開かれた会社」の実現に向けた取組みの一環として、2005年度から「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」を継続的に開示しています。

今般、2006年度第1四半期（2006年4月～6月）の状況につきまして開示するとともに、今後につきましては、昨年度に引き続き、四半期毎に同情報を開示していきます。

1. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」について

- ・ 2006年度第1四半期（2006年4月～6月）の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は2,286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1,910件、「告知義務違反による解除」（故意または重大な過失によって、ご健康状態など告知すべき重要な事実について告知いただかなかった等によりお支払いできない場合）は172件、「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178件でした。
- ・ なお、「詐欺による無効」、「不法取得目的のため無効」、「重大事由による解除」によるお支払い非該当はありませんでした。

（詳細は別紙1をご参照ください）

2. 苦情情報について

- ・ 2006年度第1四半期（2006年4月～6月）の苦情件数は7,732件です。
- ・ 苦情項目としては、「アフターサービス関連」が46.6%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（23.1%）となっております。
- ・ 「アフターサービス関連」の代表的な内容として、「解約手続きに関するもの」が912件、「保険金・給付金関連」では「給付金の支払手続きに関するもの」が663件となっております。

（詳細は別紙2をご参照ください）

以 上

「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」

1. 2006年度第1四半期（2006年4月～6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 4月～6月	
	保険金	給付金
詐欺による無効	0	0
不法取得目的のため無効	0	0
告知義務違反による解除	172	80
重大事由による解除	0	0
免責事由に該当	178	26
支払事由に非該当	1,910	1,221
その他	26	26
合計	2,286	1,353

<ご参考>					
前四半期（2006年1月～3月）			前年同期（2005年4月～6月）		
	保険金	給付金		保険金	給付金
	2	0		0	0
	0	0		0	0
	175	106		110	150
	0	0		0	0
	221	38		137	50
	2,013	1,252		613	1,446
	47	44		2	42
	2,458	1,440		862	1,688

（注）1. 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等のお支払いに該当しないと判断したご契約件数です。

2. 上記件数には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類（診断書等）から、約款上明らかに非該当となる件数を含んでいます。

2006年度の開示内容について

2006年度の開示につきましては、「社会に開かれた会社」の実現に向け、お客さま・社会が求める情報の積極開示の観点から、以下の情報を追加してお知らせします。

1. 団体保険等における「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」について

2005年度に開示しました「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」については、昨年問題となった不適切な不払いが、個人保険・個人年金を中心とした問題であったため、個人保険・個人年金の件数について開示してきました。

2006年度からより幅広い情報の開示として、団体保険等を追加して開示することとしました。

2. お客さまからご提出いただいた書類から、約款上明らかに非該当と判断できるご契約件数について

保険金・給付金のお支払いについては、お客さまからのご提出いただいたご請求書類等に基づき、査定および確認を行なっています。

しかしながら、ご請求のなかには、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類から、約款上明らかにお支払いに該当しないケースがあります。2006年度より上記ケースも加えた開示を行なうこととしました。

<給付金のご請求受付時のご対応の充実>

給付金のご請求手続きをご案内する際に、お申し出いただいた保険事故の内容に基づいてお支払いの可能性について事前に情報を提供するサービスを2006年6月に開始しました。これにより、明らかに約款上非該当となる一部ご請求についてあらかじめお客さまにお知らせすることで、不要な診断書料など金銭的なご負担を軽減させること等が可能となりました。

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4月～6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を原因とする「心疾患の疑い」による死亡にて死亡保険金をご請求いただきましたが、ご契約前に「アルコール性急性肝炎」「アルコール性離脱症候群」「アルコール性幻覚症」にて入院投薬治療を受けていたことが判明し、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し、死亡保険金については、お支払い非該当と判断しました。
免責事由に該当	災害死亡保険金	故意または重大な過失	災害死亡として、災害死亡保険金をご請求いただきましたが、生活圏内から離れたマンションの階段の踊り場から胸元ほどの高さの柵を超えて転落し死亡したことが判明しました。警察証言などから自殺をうかがわせるうえ、自殺でないにしても、その行動の危険性から、免責事由「被保険者の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しました（普通死亡保険金はお支払いしました）。
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」にて日常生活動作について介護を要する状態になったために高度障害保険金をご請求いただきましたが、責任開始日前から脳梗塞と診断されて、継続的に通院、治療、投薬を受けていたことが判明しました。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障害状態とは認められないため、高度障害保険金はお支払い非該当と判断しました。

<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	「糖尿病」にて入院し給付金をご請求いただきましたが、ご契約前に受診された健康診断にて、高血圧・糖尿病のため要医療と指摘を受け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しました。
支払事由に非該当	入院給付金	支払事由に非該当	「アレルギー性鼻炎・慢性副鼻腔炎」により4日間入院され、入院給付金をご請求いただきましたが、ご加入いただいていた入院特約は継続5日以上入院が支払い対象であるため、お支払い非該当と判断しました。
支払事由に非該当	手術給付金	支払事由に非該当	「左前腕皮膚腫瘍（良性）」により、「皮膚腫瘍切除」を受けられ手術給付金をご請求いただきましたが、約款で規定するお支払い該当手術ではないため、お支払い非該当と判断しました。

【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。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（ご契約の見直し、特約中途付加や復活等を含みます）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. 2006年度第1四半期（2006年4月～6月）苦情お申し出件数

苦情項目	2006年4月～6月（占率）	＜ご参考＞	
		前四半期（占率） （2006年1月～3月）	前年同期（占率） （2005年4月～6月）
新契約募集関連	670件（8.7%）	687件（9.7%）	711件（11.6%）
保険料払込手続関連	1,032件（13.3%）	790件（11.2%）	789件（12.9%）
アフターサービス関連	3,604件（46.6%）	3,170件（44.9%）	3,078件（50.2%）
保険金・給付金関連	1,789件（23.1%）	1,700件（24.1%）	824件（13.5%）
うち保険金のお支払い非該当	100件（1.3%）	128件（1.8%）	44件（0.7%）
うち給付金のお支払い非該当	428件（5.5%）	549件（7.8%）	123件（2.0%）
その他	637件（8.2%）	712件（10.1%）	724件（11.8%）
合計	7,732件（100.0%）	7,059件（100.0%）	6,126件（100.0%）
お客さまお申し出合計	80,220件	85,051件	72,903件

- (注) 1. お客さまから寄せられたお申し出(苦情)につきましては、お申し出時点からお客さま対応の過程において、お申し出内容の分類等を変更することがあります。
2. 上記お申し出(苦情)件数は、2006年7月21日現在で集計した数値を掲載しています。
3. 当社では、苦情を「お客さまから不満足の原因があったもののすべて」と定義しています。2006年6月以降、お申し出の記録に関し、この定義の運用をより厳格化したことから、苦情の件数は増加しています。

2. 2006年度第1四半期（2006年4月～6月）お申し出（苦情）事例および改善事例

新契約 募集関連	事例	<ul style="list-style-type: none"> 「ご契約のしおり 定款・約款」は保険の専門用語が多くてわかりづらい。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> 「ご契約のしおり 定款・約款」の主な保険用語のご説明について、用語を追加し、説明をわかりやすく改訂しました。また、「ライフアカウント L.A.」等の「ご契約のしおり 定款・約款」については、表紙のインデックスと目的別の目次を追加してわかりやすくしました。（2006年4月）
	事例	<ul style="list-style-type: none"> 団体保険の退職者向け商品の加入申込書は手続き書類に小さな文字でいろいろなことが書いてあり、わかりづらい。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> A4サイズからA3見開きサイズに改訂し、不備が多い指定代理請求者欄を選択式にするなど、よりわかりやすくしました。（2006年7月）
保険料払込手続 関連	事例	<ul style="list-style-type: none"> 契約が失効して、3年経過すると時効となって解約返戻金が受け取れなくなるとは知らなかった。通知が不十分ではないか。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> 契約が失効した場合のお知らせを失効直後のほか失効から6ヵ月後および2年6ヵ月後にも送付し、それぞれのお知らせに契約復活の意思がなければ解約手続きをされることをおすすめする記載をすると同時に、時効の説明とお払戻金の金額を記載しました。（2006年4月） ※お払戻金（解約返戻金）については、請求があれば原則として時効を適用することなく可能な限り円滑なお支払いをするよう事務およびシステムを変更しています。（2005年9月）
	事例	<ul style="list-style-type: none"> 毎年1年分を前納しているが、忙しくて払込期月の翌日の振込みとなってしまった。1日過ぎただけで払込案内の金額では不足していると言われた。同じ1年分を前納しているのに金額が変わるのは納得できないし、案内にも、払込期月内に支払わないと割引率に変更になるとは書いていない。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> 記載の割引金額の適用期間を明確にするため「お払込期月末までに入金がない場合は前納割引率に変更となる」旨を記載しました。（2006年4月）
アフター サービス関連	事例	<ul style="list-style-type: none"> 有限会社から株式会社に変更となったため名義変更を依頼したが、手続き漏れの契約があった。対応が不十分ではないか。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> 法人名や代表証券番号で、法人契約を検索するシステムを開発することで、迅速な回答を行ない、また、手続漏れを防ぐようにしました。（2006年4月） ※法人契約とは、契約者（保険料負担者）を法人とする経営者向け保険契約です。
	事例	<ul style="list-style-type: none"> 契約者に対してもっといろいろな情報提供ができないのか。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> 4月に介護保険制度が改正されたことを受け、公的介護保険制度の概要および利用方法を平易に解説したパンフレット「介護保険制度安心ガイド」を改訂するなど様々な情報提供に努めています。（2006年4月）
保険金・給付金 関連	事例	<ul style="list-style-type: none"> 給付金を請求するときに支払対象となるかどうかわからないのか。いざ請求して支払われなければ診断書代が無駄になるではないか。
	改善 状況	<ul style="list-style-type: none"> 給付金のご請求手続きをご案内する際に、お申し出いただいた保険事故（傷病名、手術名等）の内容に基づいて、お支払いの可能性について事前に情報を提供するサービスを開始しました。（2006年6月）

3. 2006年度第1四半期（2006年4月～6月）のお申し出（苦情）件数について（単位：件）

苦情分類			2006年4～6月		前四半期		前年同期	
			件数	全体占率	2006年1～3月	2005年4～6月	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	募集行為が保険業法に抵触するものや契約関係者に契約意思がないもの、不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するもの、融資話法、乗換募集などに関するもの、強引な募集等により契約関係者の加入意思が不十分であるもの	255	3.3%	225	3.2%	195	3.2%
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの（重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付を含む）	141	1.8%	211	3.0%	194	3.2%
	契約内容相違	契約関係者の意思と証券内容に相違があるもの	76	1.0%	79	1.1%	28	0.5%
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの	15	0.2%	23	0.3%	27	0.4%
	契約確認	確認制度、確認の方法、確認員の態度に関するもの	21	0.3%	14	0.2%	16	0.3%
	契約選択・決定関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、保険加入条件についての決定内容に関するもの	68	0.9%	35	0.5%	13	0.2%
	告知関係	契約時の告知に関するもの	9	0.1%	21	0.3%	72	1.2%
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの	22	0.3%	13	0.2%	12	0.2%
	その他	上記以外の新契約に関するもの	63	0.8%	66	0.9%	154	2.5%
	計		670	8.7%	687	9.7%	711	11.6%
保険料払込手続関連	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの	149	1.9%	116	1.6%	191	3.1%
	口座振替・郵便振込	銀行口座引落し、振込案内に関するもの	204	2.6%	160	2.3%	174	2.8%
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入や料率変更に関するもの	105	1.4%	52	0.7%	51	0.8%
	保険料払込状況	入金回数相違など払込状況に関するもの	79	1.0%	80	1.1%	77	1.3%
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知や保険料の振替貸付に関するもの	194	2.5%	109	1.5%	91	1.5%
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの	163	2.1%	181	2.6%	63	1.0%
	その他	上記以外の収納に関するもの	138	1.8%	92	1.3%	142	2.3%
	計		1,032	13.3%	790	11.2%	789	12.9%
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの	517	6.7%	726	10.3%	771	12.6%
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの	410	5.3%	334	4.7%	113	1.8%
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの	192	2.5%	120	1.7%	83	1.4%
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの	291	3.8%	205	2.9%	192	3.1%
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの	275	3.6%	192	2.7%	179	2.9%
	名義変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの	235	3.0%	167	2.4%	107	1.7%
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの	116	1.5%	85	1.2%	55	0.9%
	解約手続	解約手続に関するもの	912	11.8%	796	11.3%	1,137	18.6%
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの	187	2.4%	162	2.3%	124	2.0%
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの	324	4.2%	239	3.4%	97	1.6%
	税金関係	保険料控除証明、その他税金関係全般に関するもの	36	0.5%	54	0.8%	7	0.1%
	その他	上記以外の保全に関するもの	109	1.4%	90	1.3%	213	3.5%
	計		3,604	46.6%	3,170	44.9%	3,078	50.2%
保険金・給付金関連	満期保険金	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）	280	3.6%	269	3.8%	151	2.5%
	死亡保険金等支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの	138	1.8%	84	1.2%	88	1.4%
	死亡保険金等不支払	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの	100	1.3%	128	1.8%	44	0.7%
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの	663	8.6%	437	6.2%	225	3.7%
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの	428	5.5%	549	7.8%	123	2.0%
	その他	上記以外の保険金支払・給付金等に関するもの	180	2.3%	233	3.3%	193	3.2%
	計		1,789	23.1%	1,700	24.1%	824	13.5%
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの	276	3.6%	299	4.2%	265	4.3%
	個人情報保護関係	個人情報保護に関するもの（告知事項や支払、契約内容の無断開示等に関するものを含む）	125	1.6%	108	1.5%	90	1.5%
	その他	経営全般等上記以外のもの	236	3.1%	305	4.3%	369	6.0%
計		637	8.2%	712	10.1%	724	11.8%	
合計			7,732	100.0%	7,059	100.0%	6,126	100.0%
【参考】お客さまお申し出合計			80,220	—	85,051	—	72,903	—

(注) 1. お客さまから寄せられたお申し出(苦情)につきましては、お申し出時点から、お客さま対応の過程において、お申し出内容の分類等を変更することがあります。
 2. 上記お申し出(苦情)件数は、2006年7月21日現在で集計した数値を掲載しています。