

2007年度第1四半期（2007年4～6月）

「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」**「苦情情報」「不服申立制度のご利用状況」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、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」、「苦情情報」、「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」について、四半期毎に開示しています。

今回は、これらの情報の2007年度第1四半期（2007年4～6月）の状況についてご報告します（ホームページにも掲載します）。

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（詳細は別紙1をご参照ください）

- ・2007年度第1四半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は2,073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1,729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164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156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。

2. 「苦情情報」について（詳細は別紙2をご参照ください）

- ・2007年度第1四半期の苦情件数は13,951件となり、前四半期（2007年1～3月）と比べ、約29%増加しました。
- ・増加要因としては、2007年4月13日の「保険金等の支払状況に関する調査結果および再発防止に向けた取組み」の公表を契機とした保険金・給付金関連のお問い合わせが加わったものと分析しています。
- ・「アフターサービス関連」は、「解約手続きに関するもの」が1,051件（項目内占率20.2%）、「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1,931件（同37.5%）、「給付金支払非該当の決定に関するもの」が1,805件（同35.1%）となっています。

3. 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況について（詳細は別紙3をご参照ください）

- ・2007年度第1四半期では、6案件のご利用がありました。
- ・このうち全ての案件について再査定のご要望があり、支払査定部署で再査定を実施した結果、1案件については決定に変更なく、1案件については新たな情報が得られたことから決定を変更し、お支払いさせていただくこととしました（4件は再査定中：8月29日現在）。
- ・なお、再査定にあたっては、原則として、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」で審議しています。

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. 2007年度第1四半期（2007年4～6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	2007年 4～6月		
		保険金	給付金
詐欺による無効	0	0	0
不法取得目的のため無効	0	0	0
告知義務違反による解除	164	61	103
重大事由による解除	0	0	0
免責事由に該当	156	132	24
支払事由に非該当	1,729	612	1,117
その他	24	1	23
合 計	2,073	806	1,267

<ご参考>					
前四半期（2007年1～3月）			前年同期（2006年4～6月）		
	保険金	給付金		保険金	給付金
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
154	70	84	171	91	80
0	0	0	0	0	0
184	152	32	178	152	26
1,622	557	1,065	1,910	689	1,221
23	1	22	26	0	26
1,983	780	1,203	2,285	932	1,353

（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。

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（2007年4～6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	ご契約の復活後に「アルコール性肝硬変症」を原因とする「食道静脈瘤破裂」による死亡にて死亡保険金を請求されましたが、復活前に「アルコール性肝障害等」と診断され、通院されていたことの不告知が判明し、死因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、死亡保険金については、お支払い非該当と判断いたしました。
免責事由に該当	災害死亡保険金	故意または重大な過失	自宅浴槽内での溺死として、災害死亡保険金の請求をされましたが、浴槽に包丁が沈み手首に自傷した跡があること等が判明したことから、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	両眼の視力を喪失したとして高度障害保険金の請求をされましたが、責任開始日前に「網膜色素変性症」と診断されて、継続的に通院されていたことが判明いたしました。責任開始時以後に発病した疾病を直接の原因とする高度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	「躁うつ病」にて入院し給付金を請求されましたが、ご契約日以前より「躁うつ病」と診断され通院さ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。
免責事由に該当	入院給付金	免責事由該当（故意または重大な過失）	「多発刺傷」にて入院され、入院給付金を請求されましたが、被保険者本人による自傷行為によるものと判明いたしました。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。
支払事由に非該当	手術給付金	手術給付金非該当	「肝細胞癌・C型慢性肝炎」により「肝動注化学療法」を受けられ、手術給付金をご請求いただきましたが、この療法は約款で規定する「手術とは、器具を用い、生体に切断、摘除などの操作を加えること」には該当しないため、手術給付金はお支払い非該当と判断いたしました。

【用語のご説明】

<p>詐欺による 無効</p>	<p>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。</p>
<p>不法取得目的 のため無効</p>	<p>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。</p>
<p>告知義務違反 による解除</p>	<p>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。</p>
<p>重大事由 による解除</p>	<p>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。</p>
<p>免責事由に 該当</p>	<p>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運転等による死亡の場合などがあります。</p>
<p>支払事由に 非該当</p>	<p>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。</p>

「苦情情報」

1. 2007年度第1四半期（2007年4～6月）苦情お申し出件数

苦情項目	2007年4～6月（占率）	＜ご参考＞	
		前四半期（占率） （2007年1～3月）	前年同期（占率） （2006年4～6月）
新契約募集関連	1,321件（9.5%）	1,161件（10.7%）	749件（9.5%）
保険料払込手続関連	1,448件（10.4%）	1,189件（11.0%）	1,040件（13.2%）
アフターサービス関連	5,193件（37.2%）	5,148件（47.6%）	3,646件（46.3%）
保険金・給付金関連	5,149件（36.9%）	2,533件（23.4%）	1,796件（22.8%）
うち保険金のお支払い非該当	343件（2.5%）	121件（1.1%）	101件（1.3%）
うち給付金のお支払い非該当	1,805件（12.9%）	502件（4.6%）	431件（5.5%）
その他	840件（6.0%）	795件（7.3%）	643件（8.2%）
合計	13,951件（100.0%）	10,826件（100.0%）	7,874件（100.0%）

お客さまお申し出合計	90,135件	79,030件	80,439件
------------	---------	---------	---------

- （注）1. お客さまから寄せられたお申し出（苦情）については、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、2007年7月9日現在で集計した数値（日本興亜損害保険株式会社が受け付けた当社代理店に対する苦情を含む）を掲載しています。

2. 2007年度第1四半期（2007年4～6月）お申し出(苦情)事例および改善事例

商品関連	事例	9日間入院し、全身麻酔をして手術を受けた。その際、手術給付金の対象にならなかった。大腸ポリープ切除術のような簡単な手術で給付されたのに、全身麻酔をした大変な手術が「約款所定の手術項目に該当しない」との理由で対象とならなかった。
	改善状況	従来の手術保障特約の支払対象(限定列举された88種類)に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を加えた「新・手術特約」を開発し、「ライフアカウント L. A.」をはじめとする複数の商品に付加して販売できるようにしました。(2007年6月)
保険料払込手続 関連	事例	保険料振替口座を銀行から郵便局に変更したいと思って、口座変更の申し出をしたところ、銀行用と書かれた「口座振替申込書」が届いた。郵便局でも銀行でも使える書類にしてほしい。
	改善状況	保険料払込方法を口座振替扱いへ変更する場合および振替口座を変更する場合にご提出いただく「口座振替申込書」を改訂し、銀行用と郵便局用を統合しました。あわせて記入しやすいように記入例と記入欄が左右見開きとなるように改訂しました。(2007年4月)
アフター サービス関連	事例	すえ置きとなっている満期保険金の残金595円を請求する際、満期保険金受取人がすでに死亡していることを伝えると、「相続人から請求してほしい」という。しかし、必要書類(戸籍謄本、印鑑証明書)を取り寄せるだけで今回の請求額を上回ってしまう。少額の場合、もっと簡便な方法で手続きできないのか。
	改善状況	すえ置き(全額)引出し、失効契約の解約等について、相続人からの請求で、お支払いする金額が1万円以下の場合は、公的書類の提出を省略し、認印で手続きできるようにしました。(2007年6月)
	事例	団体あてに提供してもらっている拠出型企業年金保険契約の「積立年金『ご加入内容のお知らせ』内容明細」で、計算基準日以降作成日までの間に積立金を引き出した加入者の場合、いつ時点の金額かわかりにくい。
	改善状況	積立金の一部を引き出した場合は備考欄に一部払出日を表示し、金額は一部払出日における積立金額であることなどの補足説明を記載しました。(2007年5月)
保険金・給付金 関連	事例	骨折して入院したので給付金を請求しようと思ったが、どこに連絡すればよいかわからなかった。いざというとき、給付金の請求方法や連絡先がわかるように、保険会社はもっと情報提供すべきだ。
	改善状況	「ライフアカウント L. A.」のご契約者あてに年1回お届けしている年次報告書「Happyレポート」に、ご請求からお支払いまでの手続きやお問い合わせ窓口をご案内するなど、情報提供を充実しました。(2007年5月) また、ご請求に関するご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」をご契約時にお渡しすることにしました。(2007年5月)

3. 2007年度第1四半期（2007年4～6月）のお申し出(苦情)件数について (単位：件)

苦情分類		2007年4～6月		前四半期		前年同期		
		件数	全体占率	2007年1～3月		2006年4～6月		
		件数	全体占率	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	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	544	3.90%	393	3.63%	247	3.14%
	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)	144	1.03%	160	1.48%	143	1.82%
	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	106	0.76%	83	0.77%	76	0.97%
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの	38	0.27%	99	0.91%	15	0.19%
	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	14	0.10%	14	0.13%	21	0.27%
	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	108	0.77%	81	0.75%	71	0.90%
	告知関係	契約時の告知に関するもの	25	0.18%	33	0.30%	10	0.13%
	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	18	0.13%	22	0.20%	20	0.25%
	その他	上記以外の新契約に関するもの	324	2.32%	276	2.55%	146	1.85%
		計	1,321	9.47%	1,161	10.72%	749	9.51%
保険料払込手続関連	集金	集金手続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	146	1.05%	123	1.14%	149	1.89%
	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	240	1.72%	227	2.10%	205	2.60%
	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	130	0.93%	84	0.78%	105	1.33%
	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	109	0.78%	121	1.12%	80	1.02%
	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	214	1.53%	192	1.77%	194	2.46%
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの	453	3.25%	279	2.58%	163	2.07%
	その他	上記以外の収納に関するもの	156	1.12%	163	1.51%	144	1.83%
		計	1,448	10.38%	1,189	10.98%	1,040	13.21%
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	599	4.29%	745	6.88%	516	6.55%
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの	801	5.74%	560	5.17%	409	5.19%
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの	292	2.09%	267	2.47%	194	2.46%
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの	389	2.79%	387	3.57%	291	3.70%
	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	411	2.95%	361	3.33%	275	3.49%
	名義等諸変更	契約者、受取人の名義変更等に関するもの	270	1.94%	364	3.36%	235	2.98%
	特約中途付加・特約関係保全手続	特約の中途付加、中途増額、種類変更等に関するもの	184	1.32%	171	1.58%	116	1.47%
	解約手続	解約手続に関するもの	1,051	7.53%	999	9.23%	911	11.57%
	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	244	1.75%	211	1.95%	187	2.37%
	生保カード・ATM、mapサービス関係	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	374	2.68%	493	4.55%	325	4.13%
	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	64	0.46%	178	1.64%	35	0.44%
	その他	上記以外の保全に関するもの	514	3.68%	412	3.81%	152	1.93%
		計	5,193	37.22%	5,148	47.55%	3,646	46.30%
保険金・給付金関連	満期保険金等	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)	550	3.94%	524	4.84%	280	3.56%
	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	288	2.06%	183	1.69%	139	1.77%
	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	343	2.46%	121	1.12%	101	1.28%
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの	1,931	13.84%	713	6.59%	663	8.42%
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの	1,805	12.94%	502	4.64%	431	5.47%
	その他	上記以外の保険金支払・給付金等に関するもの	232	1.66%	490	4.53%	182	2.31%
		計	5,149	36.91%	2,533	23.40%	1,796	22.81%
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	476	3.41%	533	4.92%	278	3.53%
	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)	122	0.87%	92	0.85%	124	1.57%
	その他	経営全般等上記以外のもの	242	1.73%	170	1.57%	241	3.06%
	計	840	6.02%	795	7.34%	643	8.17%	
合計		13,951	100.00%	10,826	100.00%	7,874	100.00%	

【参考】お客さまお申し出合計

90,135

-

79,030

-

80,439

-

(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、2007年7月9日現在で集計した数値(日本興亜損害保険株式会社が受け付けた当社代理店に対する苦情を含む)を掲載しています。

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

当社は、保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出で、支払相談室による説明でもご納得いただかず、第三者への相談を希望される場合に、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度を2006年3月28日より開設しています。

今回は、2007年度第1四半期（2007年4～6月）の同制度のご利用状況およびご利用案件の代表的な例についてご報告します。

○2007年度第1四半期（2007年4～6月）

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

2007年度第1四半期では、6案件のご利用がありました。このうち全ての案件について再査定のご要望があり、支払査定部署で再査定を実施した結果、1案件については決定に変更なく、1案件については新たな情報が得られたことから決定を変更し、お支払いさせていただくこととしました（4件は再査定中：8月29日現在）。

なお、再査定にあたっては、原則として、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」で審議しています。

種別	案件の代表的な例	案件数
死亡保険金	責任開始後3年以内の自殺であることから免責事由に該当するため普通死亡保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
重度障害保険金	約款に定める障害状態に該当しないため重度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
入院給付金	告知義務違反があったため契約解除とし入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	4
合計	—	6

※2006年3月28日の制度開設からのご利用は37案件、うち新たな情報が得られたことから決定を変更し、お支払いさせていただくこととなったものは8案件となりました。