

2006年度第4四半期（2007年1月～3月）および2006年度（年度累計）

「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」をめざす取り組みの一環として、「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、2006年度第4四半期（2007年1月～3月）および2006年度の年度累計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）

- ・2006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、1,983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1,622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154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184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）

- ・2006年度第4四半期の苦情件数は10,826件となり、前四半期（2006年10月～12月）と比べ、約15%減少しました。
- ・苦情項目としては、「アフターサービス関連」に関するものが47.6%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（23.4%）となっております。
- ・「アフターサービス関連」は、「解約手続きに関するもの」が999件（項目内占率19.4%）、「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713件（同28.1%）となっております。
- ・苦情および満足度調査結果等のお客さまの声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。

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1月から3月までに11案件のご利用がありました。
- ・このうち10案件については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、8案件については決定に変更なく、2案件については新たな医的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。
- ・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. 2006年度第4四半期（2007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	2007年 1月～3月			2006年 10月～12月			前年同期 2006年 1月～3月			2006年度 2006年4月 ～2007年3月		
	保険金	給付金		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	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	
不法取得目的のため無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
告知義務違反による解除	154	70	84	165	78	87	175	69	106	640	310	
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
免責事由に該当	184	152	32	175	146	29	221	183	38	722	606	
支払事由に非該当	1,622	557	1,065	1,762	449	1,313	2,013	761	1,252	6,963	2,220	
その他	23	1	22	17	0	17	47	3	44	78	1	
合計	1,983	780	1,203	2,119	673	1,446	2,458	1,018	1,440	8,403	3,137	

(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。

【ご参考】2006年度（2006年4月～2007年3月）お支払いした件数 (単位：件)

	2006年度 (2006年4月～2007年3月)	
	保険金	給付金
お支払件数	933,823	796,904

(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件数です。なお、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. 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. 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
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、自動車内で練炭を使用し、その結果「一酸化炭素中毒」にて死亡されたことが判明いたしました。検案医によれば外傷はなく、警察情報など自殺を窺わせる情報があるうえ、自殺でないとしても、密閉された自動車内で練炭火鉢を使用されている危険性から、免責事由である「故意または重大な過失」に該当し、災害死亡保険金について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	「網膜色素変性症」による視力障害のため高度障害保険金をご請求いただきましたが、責任開始前から視力低下の症状があり、検査の結果、「網膜色素変性症」の病名を告げられていたことが判明いたしました。責任開始前の発病と認められましたので高度障害保険金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	高度障害保険金	支払事由に非該当	「アルツハイマー病」による認知機能障害のため高度障害保険金をご請求いただきましたが、音声言語による意思の疎通はほぼ可能であり、日常生活動作については食物の摂取、起居、歩行が自力で可能と認められることから、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	「気管支喘息発作」にて入院され、給付金をご請求いただきましたが、ご契約日以前より「気管支喘息」と診断され、たびたび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）	「脳挫傷・外傷性蜘蛛膜下出血」にて入院され、給付金をご請求いただきましたが、受傷の原因がご自身の酒気帯び運転にもとづく事故であることが判明いたしました（道路交通法にて送検されていたことが判明いたしました）。このため、免責事由である「法令に定める酒気帯び運転またはこれに相当する運転をしている間に生じた事故」に該当し、給付金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	「後頭部腫瘍」により、皮下腫瘍摘出術を受けられ手術給付金をご請求いただきましたが、腫瘍は良性と診断され、また、開頭術も施行されていないため、約款で規定するお支払い手術には該当しない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。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運転等による死亡の場合などがあります。
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きます場合があります。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4四半期（2007年1月～3月）苦情お申し出件数

苦情項目	2007年1月～3月（占率）	＜ご参考＞		
		前四半期（占率） （2006年10月～12月）	前年同期（占率） （2006年1月～3月）	2006年度合計（占率） 2006年4月～2007年3月）
新契約募集関連	1,161件（10.7%）	1,309件（10.2%）	767件（10.6%）	4,281件（10.0%）
保険料払込手続関連	1,189件（11.0%）	1,136件（8.9%）	795件（11.0%）	4,679件（11.0%）
アフターサービス関連	5,148件（47.6%）	6,532件（51.0%）	3,221件（44.7%）	20,858件（48.9%）
保険金・給付金関連	2,533件（23.4%）	2,624件（20.5%）	1,703件（23.6%）	9,300件（21.8%）
うち保険金のお支払い非該当	121件（1.1%）	151件（1.2%）	128件（1.8%）	458件（1.1%）
うち給付金のお支払い非該当	502件（4.6%）	685件（5.3%）	549件（7.6%）	2,162件（5.1%）
その他	795件（7.3%）	1,207件（9.4%）	716件（9.9%）	3,534件（8.3%）
合計	10,826件（100.0%）	12,808件（100.0%）	7,202件（100.0%）	42,652件（100.0%）
お客さまお申し出合計	79,030件	86,791件	85,194件	327,814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、2007年4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. 2006年度第4四半期（2007年1月～3月）のお申し出（苦情）件数について

苦情分類		2007年1～3月		前四半期		前年同期		2006年度合計	
		件数	全体占率	2006年10～12月		2006年1～3月		2006年4～2007年3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	393	3.63%	378	2.95%	225	3.12%	1,358	3.18%
	説明不十分	160	1.48%	280	2.19%	211	2.93%	763	1.79%
	契約内容相違	83	0.77%	109	0.85%	79	1.10%	336	0.79%
	取扱不注意	99	0.91%	66	0.52%	23	0.32%	228	0.53%
	契約確認	14	0.13%	19	0.15%	14	0.19%	80	0.19%
	契約選択・決定関係	81	0.75%	77	0.60%	35	0.49%	324	0.76%
	告知関係	33	0.30%	59	0.46%	21	0.29%	127	0.30%
	証券未着	22	0.20%	33	0.26%	13	0.18%	116	0.27%
	その他	276	2.55%	288	2.25%	146	2.03%	949	2.22%
	計	1,161	10.72%	1,309	10.22%	767	10.65%	4,281	10.04%
保険料払込手続関連	集金	123	1.14%	138	1.08%	116	1.61%	592	1.39%
	口座振替・郵便振込	227	2.10%	257	2.01%	160	2.22%	979	2.30%
	職域団体扱	84	0.78%	73	0.57%	52	0.72%	361	0.85%
	保険料払込状況	121	1.12%	116	0.91%	80	1.11%	457	1.07%
	保険料振替貸付	192	1.77%	217	1.69%	109	1.51%	859	2.01%
	失効・復活	279	2.58%	179	1.40%	181	2.51%	803	1.88%
	その他	163	1.51%	156	1.22%	97	1.35%	628	1.47%
	計	1,189	10.98%	1,136	8.87%	795	11.04%	4,679	10.97%
	アフターフォロー関係	745	6.88%	1,111	8.67%	726	10.08%	3,336	7.82%
アフターサービス関連	配当内容	560	5.17%	827	6.46%	334	4.64%	2,282	5.35%
	契約者貸付	267	2.47%	286	2.23%	120	1.67%	1,030	2.41%
	更新	387	3.57%	420	3.28%	205	2.85%	1,461	3.43%
	契約内容変更	361	3.33%	425	3.32%	192	2.67%	1,445	3.39%
	名義等諸変更	364	3.36%	597	4.66%	167	2.32%	1,547	3.63%
	特約中途付加・特約関係保全手続	171	1.58%	231	1.80%	85	1.18%	637	1.49%
	解約手続	999	9.23%	1,168	9.12%	796	11.05%	4,230	9.92%
	解約返戻金	211	1.95%	244	1.91%	162	2.25%	880	2.06%
	生保カード・ATM、mapサービス関係	493	4.55%	414	3.23%	239	3.32%	2,032	4.76%
	税金関係	178	1.64%	361	2.82%	54	0.75%	623	1.46%
	その他	412	3.81%	448	3.50%	141	1.96%	1,355	3.18%
	計	5,148	47.55%	6,532	51.00%	3,221	44.72%	20,858	48.90%
	保険金・給付金関連	満期保険金等	524	4.84%	478	3.73%	269	3.74%	1,763
死亡保険金等支払手続		183	1.69%	195	1.52%	84	1.17%	675	1.58%
死亡保険金等不支払		121	1.12%	151	1.18%	128	1.78%	458	1.07%
給付金支払手続		713	6.59%	762	5.95%	437	6.07%	2,882	6.76%
給付金不支払		502	4.64%	685	5.35%	549	7.62%	2,162	5.07%
その他		490	4.53%	353	2.76%	236	3.28%	1,360	3.19%
計		2,533	23.40%	2,624	20.49%	1,703	23.65%	9,300	21.80%
その他	職員の態度・マナー	533	4.92%	597	4.66%	299	4.15%	1,905	4.47%
	個人情報保護関係	92	0.85%	126	0.98%	108	1.50%	481	1.13%
	その他	170	1.57%	484	3.78%	309	4.29%	1,148	2.69%
計	795	7.34%	1,207	9.42%	716	9.94%	3,534	8.29%	
合計	10,826	100.00%	12,808	100.00%	7,202	100.00%	42,652	100.00%	

【参考】お客さまお申し出合計

79,030 -

86,791 -

85,194 -

327,814 -

(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4月9日現在で集計した数値(日本興亜損害保険株式会社を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、2006年度第4四半期（2007年1月～3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。

○2006年度第4四半期（2007年1月～3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

2006年度第4四半期では、11案件のご利用がありました。このうち10案件については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、8案件については決定に変更なく、2案件については新たな医的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。

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
災害 保険金	・飲酒運転中の事故であることから免責事由に当たるため、災害死亡保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	1
高度障害 保険金	・責任開始時前発病による障害であるため高度障害保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	5
入院 給付金	・故意または重大な過失による入院であることから免責事由に当たるため入院給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	4
障害 給付金	・不慮の事故を直接の原因としていないため障害給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	1
合 計	—	11

<ご参考>

○2006年度（制度開設（2006年3月28日）～2007年3月）

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」ご利用状況の年間累計

2006年3月28日の制度開設からのご利用は31案件、このうち再査定を実施したものの26案件、再査定の結果新たな情報が得られたことから決定を変更し、お支払させていただくこととなったものは、7案件となりました。

本制度の2006年度ご利用状況およびご利用案件の代表的な例は以下のとおりです。

種別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡 保険金	・告知義務違反による解除であ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	2
災害 保険金	・飲酒運転中の事故であることから免責事由に当たるため、災害死亡保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	6
高度障害 保険金	・責任開始時前発病による障害であるため高度障害保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	9
特定疾病 保険金	・上皮内がんであり約款に定める悪性新生物に当たらないため特定疾病保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	2
がん 保険金	・責任開始後90日以内の罹患であるためがん保険金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	1
入院 給付金	・故意または重大な過失による入院であることから免責事由に当たるため入院給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	6
手術 給付金	・約款上支払対象外の手術である「抜釘術」であるため、手術給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	2
障害 給付金	・不慮の事故を直接の原因としていないため障害給付金支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	3
合 計	—	31