

2007年度第2四半期（2007年7～9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、2007年度第2四半期（2007年7～9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2四半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は2,017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1,633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190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163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2四半期の苦情件数は13,032件となり、前四半期（2007年4～6月）と比べ、6.6%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43.9%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（30.6%）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1,025件（項目内占率17.9%）、「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1,703件（同42.7%）となっております。

#### 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2四半期では、7案件のご利用がありました。
- ・このうち6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、4案件については決定に変更はなく、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（1件は再査定中：11月26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2四半期（2007年7～9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 7～9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	190	103	87
重大事由による解除	0	0	0
免責事由に該当	163	140	23
支払事由に非該当	1,633	613	1,020
その他	31	1	30
合 計	2,017	857	1,160

<ご参考>					
前四半期（2007年4～6月）			前年同期（2006年7～9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
164	61	103	150	71	79
0	0	0	0	0	0
156	132	24	185	156	29
1,729	612	1,117	1,669	525	1,144
24	1	23	12	0	12
2,073	806	1,267	2,016	752	1,264

（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7～9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	「心臓麻痺」により死亡され、死亡保険金をご請求いただきましたが、契約前に「左室肥大」「虚血性心疾患」「多血症の疑い」と診断され、「虚血性心疾患」「多血症」の投薬治療を受けられていたことの不告知が判明しましたので、告知義務違反による解除と判断いたしました。また、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ので、死亡保険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	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、締め切った自動車内にて簡易コンロを使用したことによる「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。 警察、検案医証言から事件性はなく、締め切った狭い自動車内において簡易コンロを使用する危険性から、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	「くも膜下出血」による障害状態のため高度障害保険金をご請求いただきましたが、言語機能については発語による意思疎通がほぼ可能、日常生活動作については歩行器を使用しているもののほぼ自力で可能、四肢関節については自力で動かすことが可能で、いずれも約款で規定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	「卵巣腫瘍」により入院され、給付金をご請求いただきましたが、契約前に「卵巣腫瘍」と診断され、通院されていたことの不告知が判明しましたので、告知義務違反による解除と判断いたしました。また、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ので、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	入院給付日数限度超過	「統合失調症」により入院され、給付金をご請求いただきましたが、今回ご請求のご入院は前回からの継続入院となり、すでに1回の入院に対する支払限度日数をお支払い済みであることが判明しました。 このため、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	「皮膚線維腫」により「良性皮膚腫瘍単純切除術」を受けられ、手術給付金をご請求いただきましたが、腫瘍は良性であり、また開腹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】

<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2四半期（2007年7～9月）苦情お申し出件数

苦情項目	2007年7～9月（占率）	＜ご参考＞	
		前四半期（占率） （2007年4～6月）	前年同期（占率） （2006年7～9月）
新契約募集関連	1,200件（9.2%）	1,297件（9.3%）	1,062件（9.5%）
保険料払込手続関連	1,301件（10.0%）	1,347件（9.7%）	1,314件（11.8%）
アフターサービス関連	5,716件（43.9%）	5,089件（36.5%）	5,532件（49.6%）
保険金・給付金関連	3,990件（30.6%）	5,013件（35.9%）	2,347件（21.1%）
うち保険金のお支払い非該当	213件（1.6%）	343件（2.5%）	85件（0.8%）
うち給付金のお支払い非該当	953件（7.3%）	1,801件（12.9%）	544件（4.9%）
その他	825件（6.3%）	1,205件（8.6%）	889件（8.0%）
合計	13,032件（100.0%）	13,951件（100.0%）	11,144件（100.0%）

  

お客さまお申し出合計	80,636件	90,135件	81,554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10月10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年度のお申し出(苦情)事例および改善事例

※太字箇所は、2007年度第2四半期以降の改善事例

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)
	事例	<b>年金は万一のときのために加入するものではなく、貯蓄のために加入するのだから、診査や告知なしで加入できるようにしてほしい。</b>
	改善状況	<b>より幅広いお客さまに安心をお届けすることをめざし、職業告知のみ(医的な診査や健康状態に関する告知なし)でお申し込みいただける個人年金保険「年金ひとすじワイド」を発売しました。(2007年8月)</b>
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)
	事例	<b>集団扱にて個人契約に加入した場合に「集団扱確認書」の提出が必要なのはわかるが、法人契約の場合、契約者が集団そのものなのになぜ提出が必要なのか。</b>
	改善状況	<b>法人契約の集団扱契約について、一部の集団を除き「集団扱確認書」の提出を省略可能としました。(2007年9月)</b>
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	すえ置き金(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)

アフター サービス関連	事例	証券再発行を請求したら、請求書はB4で他の請求書とサイズは違う、署名押印欄は小さくて書きにくい、おまけに届くまで非常に時間がかかった。
	改善 状況	請求書を改訂し、A4化するとともに署名押印欄を拡大して書きやすくしました。さらに再発行システムを改訂し、保険証券の再作成に要する日数を短縮しました。(2007年8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「ハッピーレポート」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) 「明治安田生命からのお知らせ2007」に同封している「ご契約者のみなさまへ」のなかでも「保険金・給付金のご請求に関するご案内」を掲載することにしました。(2007年9月)
	事例	被保険者が死亡のため死亡保険金の請求手続きをした。このとき入院したまま死亡したのだが、入院給付金・手術給付金は請求していなかった。今回、請求の確認のお知らせをいただいたが、死亡保険金請求の際にひと言、入院給付金等の請求について確認してほしかった。そうすれば診断書の依頼も一度で済んだのに不親切だ。
改善 状況	死亡保険金ご請求のお申し出を受け付けた際、死亡前の入院・手術等の情報について従来からご確認させていただいておりましたが、ご請求のお申し出を記録する「お申し出記録票」について記入項目を改訂し、請求書類の手配がよりスムーズにできるようにしました。(2007年7月) また、退院前に入院給付金のご請求を受け付けた場合には、給付金ご請求時にお渡しするご案内や支払完了通知に、今回ご請求以降退院までのご請求をご案内する文言を表示するようにしました。(2007年10月)	

3. 2007年度第2四半期（2007年7～9月）のお申し出(苦情)件数について (単位：件)

苦情分類		2007年7～9月		前四半期		前年同期		
		件数	全体占率	2007年4～6月		2006年7～9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	328	2.52%	544	3.90%	340	3.05%
	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)	124	0.95%	144	1.03%	180	1.62%
	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	78	0.60%	106	0.76%	68	0.61%
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの	36	0.28%	38	0.27%	48	0.43%
	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	16	0.12%	5	0.04%	26	0.23%
	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	78	0.60%	105	0.75%	95	0.85%
	告知関係	契約時の告知に関するもの等	13	0.10%	23	0.16%	25	0.22%
	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	19	0.15%	18	0.13%	41	0.37%
	その他	上記以外の新契約に関するもの	508	3.90%	314	2.25%	239	2.14%
		計	1,200	9.21%	1,297	9.30%	1,062	9.53%
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	154	1.18%	125	0.90%	182	1.63%
	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	289	2.22%	218	1.56%	290	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	92	0.71%	119	0.85%	99	0.89%
	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	108	0.83%	104	0.75%	140	1.26%
	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	210	1.61%	197	1.41%	256	2.30%
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの	272	2.09%	434	3.11%	182	1.63%
	その他	上記以外の収納に関するもの	176	1.35%	150	1.08%	165	1.48%
		計	1,301	9.98%	1,347	9.66%	1,314	11.79%
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	708	5.43%	759	5.44%	964	8.65%
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの	724	5.56%	801	5.74%	486	4.36%
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの	280	2.15%	280	2.01%	283	2.54%
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの	407	3.12%	336	2.41%	363	3.26%
	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	418	3.21%	379	2.72%	384	3.45%
	名義等諸変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの等	404	3.10%	244	1.75%	351	3.15%
	特約中途付加・特約関係保全手続	特約の中途付加、中途増額に関するもの等	211	1.62%	171	1.23%	119	1.07%
	解約手続	解約手続に関するもの	1,025	7.87%	949	6.80%	1,152	10.34%
	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	1.43%	245	1.76%	238	2.14%
	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	376	2.89%	369	2.64%	800	7.18%
	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	33	0.25%	62	0.44%	49	0.44%
	その他	上記以外の保全に関するもの	943	7.24%	494	3.54%	343	3.08%
		計	5,716	43.86%	5,089	36.48%	5,532	49.64%
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)	591	4.53%	520	3.73%	481	4.32%
	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	267	2.05%	276	1.98%	158	1.42%
	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	213	1.63%	343	2.46%	85	0.76%
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの	1,703	13.07%	1,846	13.23%	744	6.68%
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの	953	7.31%	1,801	12.91%	544	4.88%
	その他	上記以外の保険金支払・給付金等に関するもの	263	2.02%	227	1.63%	335	3.01%
		計	3,990	30.62%	5,013	35.93%	2,347	21.06%
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	541	4.15%	863	6.19%	497	4.46%
	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)	118	0.91%	122	0.87%	139	1.25%
	その他	経営全般等上記以外のもの	166	1.27%	220	1.58%	253	2.27%
	計	825	6.33%	1,205	8.64%	889	7.98%	
合計		13,032	100.00%	13,951	100.00%	11,144	100.00%	
【参考】お客さまお申し出合計		80,636	-	90,135	-	81,554	-	

(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10月10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日から開設しています。

今回は、2007年度第2四半期（2007年7～9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2四半期（2007年7～9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2四半期では、7案件のご利用がありました。このうち6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、4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（1件は再査定中：11月26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
高度障害 保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高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	2
重度障害 保険金	約款に定める「身体活動を制限する必要があるもの」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	既に120日限度支払済の入院と医学上重要な関係のある疾病による入院であるため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	3
障害給付金	不慮の事故が直接の原因と認められない障害であるため障害給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
合 計	—	7

※2006年3月28日の制度開設からのご利用は44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10案件です。