

# 私たちは、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けて取り組んでいます。

## 3つの基本取り組み

- 「お客さまに安心をお届けする会社」
- 「お客さまの声を大切にできる会社」
- 「社会に開かれた会社」

# 「お客さまに安心をお届けする会社」をめざします。

保険金・給付金のお支払いに関するお客さまへの説明の充実と、お支払い業務に関する社内・社外のチェックを強化しています。

## 「保険金等支払審査会」で支払査定の適切性に関して検証を行ないます。

社外の弁護士を含む「保険金等支払審査会」では、支払査定基準の変更や詐欺無効の適用などの重要な査定についての審議を行ない、また、必要に応じて詐欺無効以外の適用についても支払査定の適切性に関して検証を行ないます。

## 死亡保険金・入院給付金等のお支払いに関するご相談窓口を設置しました。

お支払いに関するご照会・ご不満にお応えするため、専門スタッフによるご相談窓口を設置しました。  
「支払相談室 ☎ 0120-375-338 (月曜～金曜(除く祝日)9:00～17:00)」

内容によっては、回答にお時間をいただく場合があります。  
満期保険金・お祝金に関するご照会はコミュニケーションセンター ☎ 0120-662-332にお問い合わせください。

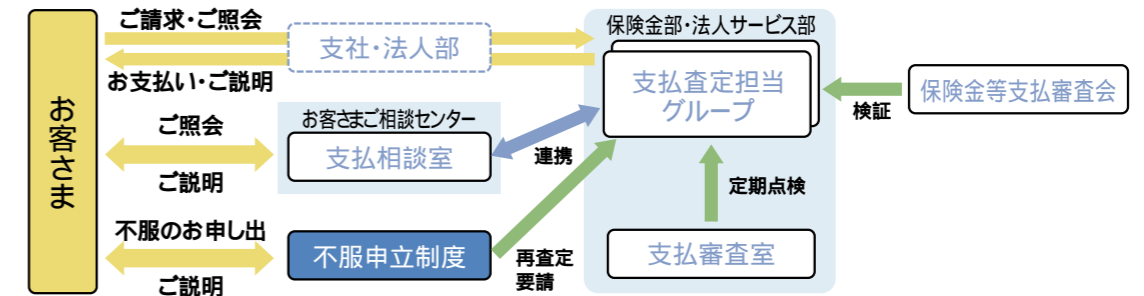
## 保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度を設置しました。

保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出(支払相談室の説明ではご納得いただけない場合)について、社外弁護士が第三者の立場にたつてご相談をお受けする制度です。

完全予約制となっています。ご利用にあたっては、「不服申立制度事務局 ☎ 0120-300-132 (月曜～金曜(除く祝日)9:00～17:00)」までお問い合わせください。

一部制度対象外とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

## 保険金・給付金のお支払いに関するお客さまへの適切な説明を行ないます。



## 保険金・給付金のお支払いに関するご説明冊子を作成しました。

保険金・給付金のご請求やお支払いに関して、よりご理解を深めていただけたら、小冊子「保険金・給付金のご請求について」を作成しました。ご希望の方は最寄りの支社・営業所までお申し出ください。なお、当社ホームページ(www.meijiyasuda.co.jp)でもご覧いただけます。



## お役に立った保険金・年金・給付金は、1兆7,804億円でした。

平成17年度にお支払いした保険金・年金・給付金の合計額は、1兆7,804億円でした。これからもご家族が安心して暮らしていくことを願う「こころ」を、保険という「カタチ」で、数多くのお客さまにお届けします。

平成17年度にお支払いした保険金・年金・給付金の件数・金額  
(個人保険・個人年金保険に加え、団体保険・団体年金保険などを含む)

	件数	金額
保険金	38万4千件	9,110億円
うち死亡保険金	16万0千件	5,062億円
年金	378万1千件	3,097億円
給付金	471万3千件	5,596億円
合計	887万9千件	1兆7,804億円

給付金には、入院給付金・手術給付金のほか、ハッピーL.A.ボーナスやお祝金などを含みます。

当社は「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、お支払いできないと判断したご契約件数の情報を開示しています。詳しくは当社ホームページ(www.meijiyasuda.co.jp)をご覧ください。

平成17年度お支払いできないと判断したご契約件数(個人保険・個人年金保険)

お支払いできないと判断したご契約件数	合計	
	うち保険金	うち給付金
	3,214件	1,743件

(注)1 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。  
2 保険金などのお支払いについては、適切な支払査定基準に基づき判断しており、不適切なものは一切ございません。