

資料編

DOCUMENT

苦情受付状況、保険金・給付金のお支払状況等

2017年度の苦情受付状況^(注1)

項目	取引の種類	発生原因					計
		営業職員	代理店	その他の職員	制度事務	契約者等	
加入時のご説明等	不適切な募集行為	330	9	9	0	0	348
	不適切な告知取得	56	0	1	0	0	57
	不適切な話法	3	4	0	0	0	7
	説明不十分	672	442	16	0	0	1,130
	事務取扱不注意	253	81	22	1	14	371
	契約確認	13	0	39	215	0	267
	契約引受関係	48	1	5	150	1	205
	証券未着	0	0	14	5	8	27
	その他新契約関係	1,385	184	226	658	196	2,649
計	2,760	721	332	1,029	219	5,061	
保険料のお払込み等	集金	11	0	5	16	0	32
	口座振替・送金	286	19	67	604	44	1,020
	職域団体扱	120	0	27	102	6	255
	保険料払込関係	351	6	48	390	11	806
	保険料振替貸付	107	0	22	91	6	226
	失効・復活	95	1	21	101	13	231
	その他収納関係	173	7	45	207	24	456
	計	1,143	33	235	1,511	104	3,026
加入後の諸手続き等	配当内容	10	0	2	561	8	581
	契約者貸付	218	4	49	327	78	676
	更新	324	12	23	146	13	518
	契約内容変更	633	17	73	293	33	1,049
	名義変更・住所変更	1,021	28	226	1,030	120	2,425
	特約中途付加	45	1	11	45	2	104
	解約手続	1,542	46	206	699	154	2,647
	解約返戻金	61	12	30	562	14	679
	生保カード・ATM関係	76	0	12	107	19	214
	その他保全関係	982	16	256	2,771	162	4,187
計	4,912	136	888	6,541	603	13,080	
ご請求手続き等 保険金・給付金の	満期保険金・年金等	761	13	127	1,099	82	2,082
	死亡等保険金支払手続	291	8	100	510	56	965
	死亡等保険金不支払決定	2	0	2	171	0	175
	入院等給付金支払手続	1,236	17	247	1,510	77	3,087
	入院等給付金不支払決定	72	0	19	1,084	0	1,175
	その他保険金・給付金関係	32	0	21	171	17	241
	計	2,394	38	516	4,545	232	7,725
その他	職員の態度・マナー	2,739	34	315	0	0	3,088
	保険料控除	51	3	38	292	16	400
	個人情報取扱関係	238	4	40	150	9	441
	アフターサービス関係	3,045	26	154	1,049	22	4,296
	その他	450	14	224	1,338	757	2,783
計	6,523	81	771	2,829	804	11,008	
総計		17,732	1,009	2,742	16,455	1,962	39,900

(注1) お申し出事項の対応過程で内訳項目の見直しを行なう場合があるため、各件数は変わる可能性があります。また、「同月内の同一お申し出人による同一内容お申し出」は、1件に集約して件数計上しています(2018年5月18日現在)

【ご参考】用語のご説明 (注2)

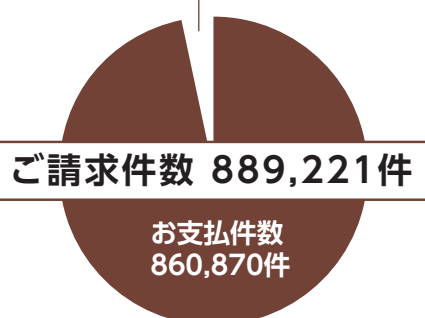
項目	内訳	ご説明
加入時のご説明等	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触すると考えられるものや契約関係者に契約意思がないもの
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査(身代わり診査等)に関するもの
	不適切な話法	融資話法、乗換募集などに関するもの
	説明不十分	取扱者として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの(重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付含む)
	事務取扱不注意	取扱者等のミス・遅延など保障内容以外の手続きによるもの
	契約確認	確認制度、確認の方法に関するもの
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定内容に関するもの
	証券未着 その他	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 上記以外の新契約に係るもの
保険料のお払込み等	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
	口座振替・送金	銀行口座引き落とし、振込案内、口座変更に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの
	保険料払込関係	前納、払込満了後の特約継続保険料、未経過保険料など保険料払込に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に係るもの
加入後の諸手続き等	配当内容	配当内容や支払方法・手続き等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	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
	名義変更・住所変更	契約者、受取人の名義変更・住所変更に関するもの
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの
	解約手続	解約手続に関するもの
	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
	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
	その他	上記以外の保全に係るもの
ご請求手続き等の 保険金・給付金の	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続きに関するもの(年金、祝金、学資金等を含む)
	死亡等保険金支払手続	死亡(高度障害)保険金の支払手続きに関するもの
	死亡等保険金不支払決定	死亡(高度障害)保険金支払非該当の決定に関するもの
	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続きに関するもの
	入院等給付金不支払決定	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金・給付金支払に係るもの
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
	保険料控除	保険料控除証明に関するもの
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターサービス関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないことなどに基づくもの
	その他	経営全般等上記以外のもの

(注2)「用語のご説明」の各用語の概要は、(一社)生命保険協会 生命保険相談所 ボイス・リポートに準拠しています

保険金・給付金のお支払状況

2017年度の保険金・給付金のお支払状況

お支払非該当件数 28,351件



非該当の判断事由の内訳

お支払非該当とした判断事由	件数
詐欺取消・詐欺無効	0件
不法取得目的無効	0件
告知義務違反解除	981件
重大事由解除	0件
免責事由該当	658件
支払事由非該当	26,712件
その他	0件
合計	28,351件

※上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等の「お支払非該当件数」です

※「お支払非該当件数」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は含んでいません

お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例

〈1〉告知義務違反解除

入院給付金 (および手術給付金)	「子宮頸部異形成」による入院給付金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「軽度異形成」と診断され、通院されていたことの不告知が判明し、給付金請求となった「子宮頸部異形成」との因果関係が認められました。このため、告知義務違反としてご契約を解除し、入院給付金はお支払非該当と判断いたしました。
軽度介護一時金	公的介護保険制度の要介護1認定を受けたことによる軽度介護一時金のご請求をいただきましたが、ご契約前に「アルツハイマー型認知症」と診断され、医師の診察、治療、投薬を受けていたことの不告知が判明し、要介護1認定との因果関係が認められました。このため、告知義務違反として軽度介護一時金保障特約を解除し、軽度介護一時金はお支払非該当と判断いたしました。

〈2〉免責事由該当

災害死亡保険金	災害死亡として災害死亡保険金のご請求をいただきましたが、自動車運転中の交通事故による死亡で、法令に定める酒気帯び運転に相当する量以上の飲酒をしていたことが認められました。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」に相当するものとして、災害死亡保険金はお支払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）。
入院給付金	「意識障害」による入院給付金のご請求をいただきましたが、自ら過量に薬を服用されていたことが原因と認められました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」に該当するものとして給付金はお支払非該当と判断いたしました。

〈3〉支払事由非該当

手術給付金	「指の外傷」により外来で「創傷処理」を受けられ、手術給付金のご請求をいただきました。「指の創傷処理」は入院日数が1日以上入院中に受けたものであれば、ご加入の「新・手術特約」の手術給付表89号対象手術に該当しますが、今回は入院を伴わない手術であったため、手術給付金はお支払非該当と判断いたしました。
高度障害保険金	「脳幹梗塞」にて高度障害保険金のご請求をいただきましたが、両上下肢の機能障害と日常生活動作の低下が認められたものの、日常生活動作については食物の摂取、排便・排尿、起居が自立しており、四肢関節についても自力で動かすことが可能であることから、高度障害状態「終身常に介護を要するもの」および「上・下肢の用を全く永久に失ったもの」には該当しないものとして、高度障害保険金はお支払非該当と判断いたしました(お客さまには、将来症状が進行され所定の障害状態に該当した際は改めてご請求いただくようご案内しております)。
がん保険金	「直腸癌」により特定疾病保険金をご請求いただきましたが、病理組織診断結果が「上皮内癌」診断のため、約款で規定するお支払対象となる悪性新生物には該当せず、がん保険金はお支払非該当と判断いたしました。

【ご参考】用語のご説明

詐欺取消・詐欺無効	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くことがあります(ご加入後2年を経過後でも取消または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戻しいたしません。
不法取得目的無効	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くことがあります。この場合、払い込まれた保険料は払戻しいたしません。
告知義務違反解除	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。

死亡保険金・入院給付金等のお支払結果に関するご相談窓口

▶ 当社では、死亡保険金・入院給付金等のお支払結果のお問い合わせやお申し出をお受けする窓口を別途設置しています。

支払相談室	保険金・給付金のお支払結果のお問い合わせやお申し出に対しては、支払業務担当部署とは別の専門スタッフが電話で対応させていただく「支払相談室」を2005年12月から設置しています。
保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度	支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が中立的な第三者の立場でご相談をお受けする制度を2006年3月から設けています。

支払相談室へのお申し出状況

2017年度 支払相談室へのお申し出状況

▶ ご相談の過程において、支払担当部署におけるお支払いに関する判断根拠と異なる事実が存在する可能性が認められた場合は、医学的な追加情報のご提供などをご案内し、お支払いに該当する新たな事実が認められた場合は、お支払いしています。

(注) 保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複して件数計上しています

お申し出の内訳		件数(注)
保険金に関するお申し出	普通死亡保険金	1件
	災害死亡保険金	2件
	高度障害保険金	6件
給付金に関するお申し出	入院給付金	130件
	手術給付金	104件
	障害給付金	7件
その他		69件
合計		319件

不服申立制度のご利用状況

2017年度 不服申立制度のご利用状況

▶ ご要望がある場合は、支払担当部署において改めて支払可否等の判定をしています。2017年度は、2件のうち1件については再度の判定をしており、お支払いに該当する新たな事実が認められたため、決定を変更してお支払いいたしました。

保険金・給付金の種類	案件内容	案件数
入院給付金	悪性新生物・上皮内新生物の治療を目的とした入院ではないため、がん入院給付金等非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
手術給付金	約款に定める手術給付割合に基づく手術給付金の支払金額に対する不服のお申し出	1件
合計		2件

お客さま満足度、企業好感度、従業員意識に関する各調査の実施要領

本冊子P.16に記載の「お客さま志向の取組状況等を確認するKPI」のうち、お客さま満足度、企業好感度、従業員意識に関する調査の実施要領は下表のとおりです。

	実施時期	調査対象	回答数
お客さま満足度	2017年11月	2017年8月末時点の個人保険・個人年金のお客さま	14,309名
企業好感度	2018年3月	全国の20-60代男女(本人または同居家族が保険関連の会社勤務の方は除く)	14,100名 (うち、当社のお客さま1,158名)
従業員意識調査	2017年10月	2017年9月1日時点で勤続3ヵ月以上の職員等および見習以上のMYライフプランアドバイザー等	41,153名

2017年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動

2018年6月

消費者庁に設置された「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」において、2016年4月に取りまとめられた報告書によれば、「消費者志向経営」とは、基本的に事業者が行なう次の活動を意味しているとしています。

- 事業者が、現在の顧客だけでなく、消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ることを経営の中心と位置付けること。
- その上で、健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供、消費者の知識、経験等への配慮、苦情処理体制の整備等を通じ、消費者の信頼を獲得すること。
- さらに、中長期的な視点に立ち、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行うこと。

また、同報告書によれば、事業者に求められる行動は、①事業者の組織体制の整備・充実、②事業者の消費者に対する具体的行動の二つに大別されるとし、事業者の取組内容の例として「消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例」が示されています。

当社の消費者志向自主宣言にあたる「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」(以下、「当社方針」)は、「消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例」をふまえつつ、当社独自の取組みを追加した内容としていますが、この両者の対応関係は下表のとおりです。

消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例		左記に対応する「当社方針」の項目 および代表的な取組内容	本冊子 掲載 ページ
取組の柱	取組内容の例		
①経営トップの コミットメント	1. トップは、消費者・顧客の利益を第一に考えることが、揺るぎない「経営の基本」であると考えていることを示し、従業員と共有する努力を継続する	1 お客さま志向の徹底 ● お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢 ● お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ● 広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ● 「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢	P.05 P.18 P.19
	2. 消費者の安全・安心に係るリスク情報が、迅速にトップに届く体制を整備する		
②コーポレート ガバナンス の確保	1. 取締役会や経営会議等において、中長期的な視点を持って、消費者・顧客志向に関する情報共有や議論を行う	2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ● 広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ● 「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢	P.22 P.23
	2. 消費者その他ステークホルダーの声が経営層に届く仕組みを持つ		

消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例		左記に対応する「当社方針」の項目 および代表的な取組内容	本冊子 掲載 ページ
取組の柱	取組内容の例		
③従業員の積極的活動 (企業風土や従業員の意識の醸成)	1. 従業員が、消費者・顧客志向に喜びを感じ、必要な知識等を獲得するための学習機会や実践訓練の場を提供する	1 お客さま志向の徹底 ●お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動と地域社会への貢献	P.06 P.19 P.20
	2. 消費者・顧客志向への取組という観点から、従業員を評価する 3. サプライチェーン、バリューチェーンの取引先に対し、自社の消費者志向の取組の情報の提供を行い、理解を促す	8 お客さま志向の取組みの確保 ●お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映 ●専門的な知識の習得に向けた教育	P.44 P.45
④事業関連部門と品消法関連部門の有機的な連携 <small>※品消法関連部門:品質保証部門、消費者・顧客対応部門及びコンプライアンス関連部門の総称</small>	1. 消費者・顧客の声を吸い上げる仕組みを持ち、消費者志向経営に生かす 2. 品消法関連部門と事業関連部門間の情報共有・意見交換を実施し、有効に機能させる 3. 問題発生時の緊急対応(被害の拡大防止、被害者の救済等)、原因究明、再発防止、消費者へ情報発信する体制を整備する	2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢	P.22 P.23
⑤消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換	1. 消費者・顧客に対し、商品・サービスの内容や取扱方法及び問合せ先などに係る情報を適切かつ分かりやすく表示し、説明する	1 お客さま志向の徹底 ●従業員主体のボトムアップ活動と地域社会への貢献	P.13 P.14 P.20
	2. 消費者・顧客の選択や使用に役立つ、安全や環境等に係る情報を自主的に開示する	2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ●広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進	P.22 ~24
	3. 高齢者や子供、障害者、外国人などに配慮した分かりやすい表示や説明を行う	4 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 ●お客さま視点に立った情報提供 ●重要な情報の開示	P.30 ~32
	4. 消費者からの情報や意見・要望等から商品・サービスの改善に至った経緯をウェブサイト等で公表する	5 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実 ●MYライフプランアドバイザーによる「対面のアフターフォロー」 ●ご高齢者向けのアフターフォロー ●お客さまに有益な情報の提供 ●保険金・給付金等の確実なお支払い	P.10 ~12 P.34 ~36
	5. (行政や消費者団体、諸団体と協力しながら)消費者の行動が社会・環境等に与える影響についての情報を提供する	6 お客さまに信頼される資産運用 ●スチュワードシップ活動の推進	P.40
	6. 定期的に消費者・顧客との意見交換の場に参加または開催や消費者との協働による社会的な課題解決に向けた活動等、消費者・顧客との双方向の情報交換を行う		

消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例		左記に対応する「当社方針」の項目 および代表的な取組内容	本冊子 掲載 ページ
取組の柱	取組内容の例		
⑥消費者・ 社会の要望を 踏まえた 改善・開発	1. 消費者・顧客のニーズを把握し、消費者・顧客の安全・安心に資する商品・サービスを開発、提供する	3 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ ●お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス 	P.26 P.27
	2. 持続可能な社会の発展や社会の課題解決に資する商品・サービスを開発、提供する		
	3. 高齢者や子供、障害者、外国人など多様な消費者が利用しやすい商品・サービスを開発、提供する(ユニバーサルデザインなども参考)	5 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実 <ul style="list-style-type: none"> ●MYライフプランアドバイザーによる「対面のアフターフォロー」 ●ご高齢者向けのアフターフォロー ●保険金・給付金等の確実なお支払い 	P.10 ～12 P.34 ～36
⑦活動結果の 評価と見直し	①～⑥の宣言項目について定期的な評価、見直しを行う	1 お客さま志向の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ●お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢 	P.08 P.09 P.18
		2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み <ul style="list-style-type: none"> ●「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ●情報開示の推進 	P.23
		8 お客さま志向の取組みの確保 <ul style="list-style-type: none"> ●お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定 	P.08 P.16 P.46

(出典)

消費者庁 消費者志向経営の取組促進に関する検討会

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/review_meeting/

「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」報告書(平成28年4月6日)

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/review_meeting/pdf/160406_houkokusho.pdf

なお、当社方針の構成については、本冊子のP.8を、当社方針の全文については、

www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/customer_business_policies/index.htmlをご参照ください

金融ADR制度への対応

2010年4月、金融商品取引法等(保険業法含む)の一部を改正する法律(いわゆる「金融ADR法」)が施行され、金融トラブルにおける利用者保護と金融取引への消費者の信頼向上を理念とする金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)が創設されました。

この「金融ADR法」により、各金融機関は、金融庁が定める指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約の締結が法的に義務づけられており、指定紛争解決機関は、中立・公正な立場から、お客さまと金融機関とのトラブルの解決を図ります。

当社では、本制度をふまえ、保険業法により金融庁が定める指定紛争解決機関である(一社)生命保険協会と手続実施基本契約を締結し、お客さまからのお申し出(苦情等)に迅速かつ適切に対応する態勢を整備しています。

(一社)生命保険協会ホームページ

URL:<http://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

ADRとは・・・

ADR(裁判外紛争解決手続き)とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

お問い合わせ窓口

コミュニケーションセンター(お電話によるご相談窓口)



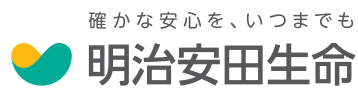
0120-662-332

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。



0120-809-127

月曜～金曜(除く祝日・年末年始)9:00～18:00 / 土曜(除く祝日・年末年始)9:00～17:00



カラーユニバーサルデザインへの配慮

カラーユニバーサルデザイン認証の取得

この「お客さまの声」白書 2018は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮して作られていると、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により認証されています。

ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。



2018年6月

本報告書は、環境に配慮し、FSC®認証の用紙を使用しています。



20459