

### 3. お客さまからのお申し出(苦情)受付状況

#### (1) お申し出(苦情)件数

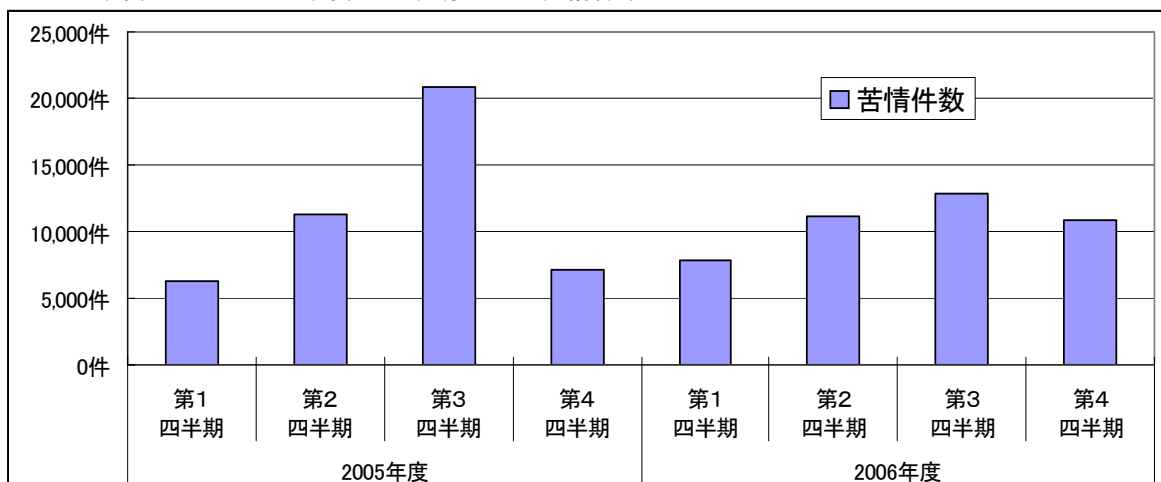
当社では、お客さまからのお申し出を苦情・ご意見・ご要望・感謝等に分類しており、そのうち、苦情とは「不満足の表明があったもの」と定義しています。

2005年度は第3四半期に二度目の行政処分を受けたこと等により保険金・給付金に関する苦情および経営全般に関する苦情が増加し、高水準となりました。

2006年度はそれらの苦情がいずれも減少しましたが、2006年6月以降、不満足の表明があったお申し出をもれなく収集・一元把握する取組みに努め、苦情件数は42,652件で、前年度比7%程度減少の水準となりました。

お客さまからいただいたお申し出(苦情)は、再発防止の観点から、苦情の対象となっている事柄・原因ごとに内容を分けて分析しています。分析結果は経営層に対し定期的に報告するとともに、「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会および経営会議において改善策を検討・推進しています。なお、苦情をもとに改善した内容は、本誌「5. 「お客さまの声」を反映した業務改善事例のご紹介」で一部紹介しています。

(2005年度および2006年度 四半期ごとの苦情件数)



(大分類ごとの苦情件数)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2006年度	(参考) 2005年度
新契約募集関連	749件	1,062件	1,309件	1,161件	4,281件	4,057件
保険料払込手続関連	1,040件	1,314件	1,136件	1,189件	4,679件	3,420件
アフターサービス関連	3,646件	5,532件	6,532件	5,148件	20,858件	18,469件
保険金・給付金関連	1,796件	2,347件	2,624件	2,533件	9,300件	11,803件
その他	643件	889件	1,207件	795件	3,534件	7,876件
合計	7,874件	11,144件	12,808件	10,826件	42,652件	45,625件

(2007年4月9日現在)

※お客さまから寄せられたお申し出(苦情)の分類は、お客さま対応の過程において変更することがあります。

(中分類ごとの苦情件数)

大分類	中分類	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	2006年度
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	247件	340件	378件	393件	1,358件
	説明不十分	143件	180件	280件	160件	763件
	契約内容相違	76件	68件	109件	83件	336件
	取扱不注意	15件	48件	66件	99件	228件
	契約確認	21件	26件	19件	14件	80件
	契約選択・決定関係	71件	95件	77件	81件	324件
	告知関係	10件	25件	59件	33件	127件
	証券未着	20件	41件	33件	22件	116件
	その他	146件	239件	288件	276件	949件
	小計	749件	1,062件	1,309件	1,161件	4,281件
保険料払込手続関連	集金	149件	182件	138件	123件	592件
	口座振替・郵便振込	205件	290件	257件	227件	979件
	職域団体扱	105件	99件	73件	84件	361件
	保険料払込状況	80件	140件	116件	121件	457件
	保険料振替貸付	194件	256件	217件	192件	859件
	失効・復活	163件	182件	179件	279件	803件
	その他	144件	165件	156件	163件	628件
	小計	1,040件	1,314件	1,136件	1,189件	4,679件
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	516件	964件	1,111件	745件	3,336件
	配当内容	409件	486件	827件	560件	2,282件
	契約者貸付	194件	283件	286件	267件	1,030件
	更新	291件	363件	420件	387件	1,461件
	契約内容変更	275件	384件	425件	361件	1,445件
	名義等諸変更	235件	351件	597件	364件	1,547件
	特約中途付加・特約関係保全手続	116件	119件	231件	171件	637件
	解約手続	911件	1,152件	1,168件	999件	4,230件
	解約返戻金	187件	238件	244件	211件	880件
	生保カード・ATM関係	325件	800件	414件	493件	2,032件
	税金関係	35件	49件	361件	178件	623件
	その他	152件	343件	448件	412件	1,355件
小計	3,646件	5,532件	6,532件	5,148件	20,858件	
保険金・給付金関連	満期保険金等	280件	481件	478件	524件	1,763件
	死亡保険金等支払手続	139件	158件	195件	183件	675件
	死亡保険金等不支払	101件	85件	151件	121件	458件
	給付金支払手続	663件	744件	762件	713件	2,882件
	給付金不支払	431件	544件	685件	502件	2,162件
	その他	182件	335件	353件	490件	1,360件
	小計	1,796件	2,347件	2,624件	2,533件	9,300件
その他	職員の態度・マナー	278件	497件	597件	533件	1,905件
	個人情報保護関係	124件	139件	126件	92件	481件
	その他	241件	253件	484件	170件	1,148件
	小計	643件	889件	1,207件	795件	3,534件
合計		7,874件	11,144件	12,808件	10,826件	42,652件

(2007年4月9日現在)

(中分類の用語説明)

大分類	中分類	主 な 内 容
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
	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）
	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
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの
	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
	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
	告知関係	契約時の告知に関するもの
	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
	その他	上記以外の新契約に関するもの
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
	口座振替・郵便振込	銀行口座引落とし、振込案内に関するもの
	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
	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
	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
	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	上記以外の収納に関するもの
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
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	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
	名義等諸変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの
	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
	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
	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
	その他	上記以外の保全に関するもの
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）
	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
	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
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金支払・給付金等に関するもの
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
	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）
	その他	経営全般等上記以外のもの

## (2) お申し出(苦情)事例

実際に受け付けたお申し出(苦情)の内容およびお客さまへの対応結果を以下に紹介します。

大分類	お申し出(苦情)内容および対応結果
新契約募集関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご契約のしおり 定款・約款」は保険の専門用語が多くてわかりづらい。 ⇒わかりづらいことをお詫びしたうえで、「ご契約のしおり」における「主な保険用語のご説明」に掲載している用語の追加、説明文の見直しなど、改訂の都度わかりやすさと内容の充実に向けて対応していることをご説明しました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体保険に加入している者が退職した後の保障を準備できるというので、手続き書類(加入申込書)をもらって見ているが、手続き書類の文字は小さくてわかりづらい。 ⇒お詫びしたうえで、A4サイズからA3見開きサイズに手続き書類を拡大し、ご記入欄をわかりやすくするなど改訂に向けて準備していることをご説明しました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険証券が届いたが、申込書を記入した覚えも告知した覚えもない。 ⇒社内調査の結果、取扱者がお客さまに無断で契約を作成していたことが判明したので、契約を取り消すとともに、関係者の処分を行ないました。</li> </ul>
保険料払込手続関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集金扱いから口座振替扱いに保険料の払方変更をお願いしたが、郵送されてきた手続完了のお知らせを見ると、口座名義(フリガナ)が間違っている。 ⇒口座名義の入力を間違えていたので、当社のミスをお詫びし、訂正手続きをさせていただいたうえで、当月分の保険料は名義人相違のため口座から振替えることができないことをご説明し、集金させていただくことをご了解いただきました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい担当者は契約日の3月3日より前に集金に来てくれない。払込猶予期間があると説明されたが、契約日を過ぎてから集金に来るまでの間に万一のことがあったらどうするのだ。 ⇒ご希望の契約日までに集金に伺わなかったことを営業所長からお詫びしたうえで、払込猶予期間内であれば契約応当日以降であっても契約は有効であることをご説明しました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月1日付で契約が失効したと通知が届いた。10月に口座変更の依頼をしていたが手続きを漏らしたのか。 ⇒口座変更は行なわれておりましたが、10月、11月とも口座残高不足で振替えられなかったため12月1日付で失効した事情をご説明し、通帳記帳などをご確認いただくようお願いしました。</li> </ul>
アフターサービス関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他社は定期的な訪問があり、その都度相談にのってくれたが、明治安田生命は担当者が来ないので、何も相談できなかった。 ⇒当契約の取扱者が退社した後の担当者によるフォローが不十分であったことをお詫びのうえ、今後は担当者からの定期訪問に努めることをお伝えしました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年金開始請求書が届いたが増額年金の金額が設計書の金額と大きく相違している。 ⇒設計書に表示された増額年金の金額は契約時の配当実績を基に予想したもので、運用環境の悪化などにより実際の配当が当時の予想を下回ったために増額年金の金額が設計書記載の金額を下回ったことをご説明したうえで、ご期待に添えなかったことをお詫びしました。あわせて、将来変動する可能性があることは設計書に記載がある旨ご説明しました。</li> </ul>

大分類	お申し出(苦情)内容および対応結果
アフターサービス関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・解約手続完了のお知らせが届いた後に、保険料が口座から引き落とされている。 ⇒銀行に口座振替依頼をした後に解約手続が行なわれた場合、銀行への振替停止依頼が間に合わず口座振替されてしまうことがあります。このケースは解約手続書類のご提出が口座振替日に近かったので振替停止が間に合わないことについて事前のご説明が不十分でした。口座から保険料が振り替えられたことについてお詫びしたうえで、解約手続は完了しているので保険料は後日返金させていただきますことをご了解いただきました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当の方には住所変更の申し出をしているのに「明治安田生命からのお知らせ」が旧住所から転送されてきた。 ⇒お詫びしたうえで、「明治安田生命からのお知らせ」を作成した時点はお申し出をいただく前であったので旧住所から転送となったこと、および住所変更手続は行なわれていることをご説明しました。</li> </ul>
保険金・給付金関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・胃潰瘍と糖尿病で入院したが、成人病入院としての給付金は支払われていない。 ⇒ご提出いただいた診断書には病名が「出血性胃潰瘍」と記入されていたので疾病入院給付金のみをお支払いしていることをご説明したうえで、「糖尿病」の治療を受けられているのであれば診断書に追記いただき、改めて査定させていただきたい旨をご説明しました。糖尿病治療内容が記入された診断書を再提出いただき、再査定の結果、成人病入院給付金をお支払いしました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年9月から10月にかけて43日間入院し入院給付金を受け取ったが、今年7月同じ病気で同じ病院に11日間入院した分は支払われなかった。 ⇒ご契約には病気で20日以上継続して入院した場合に給付金をお支払いするタイプの特約が付加されていまして、11日間の入院ではお支払いの対象とならないことをご説明しました。また、同一の疾病で入院した場合、2回の入院を1回の入院とみなして入院給付金をお支払いすることがありますが、それには前回入院の退院日の翌日から180日以内に入院することが条件となる旨を「ご契約のしおり 定款・約款」をご覧いただきながらご説明しました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給付金を請求するときに支払対象となるかどうかわからないのか。いざ請求して支払われなければ診断書代が無駄になるではないか。 ⇒給付金のお支払いは主治医が診断書に記入した内容に基づいて行なっているので診断書のご提出をお願いしていることをご説明したうえで、請求金額が10万円以下で入院給付金のみを請求の場合などは診断書のご提出を省略した簡易な請求が可能であることをご説明しました。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・約束の時間に遅れて来ても詫びの言葉一つない。電話を掛けてくると約束した日に掛けてこないで、次の日に謝ることもなく平気で話し掛けてくる。今の担当者はまったくマナーがなっていない。 ⇒担当者の態度・マナー等について営業所長からお詫びしたうえで、態度・マナーについて注意するよう従業員教育を再度行いました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送されてきた書類の中に、他人の保険設計書みたいな書類が入っていた。捨てていいのか迷ったので連絡した。 ⇒営業所長からお詫びしたうえで、誤送付した書類を訪問して回収させていただきました。なお、今回の事例をもとに従業員教育を再度実施するなど、再発防止に努めています。</li> </ul>