

## 1. 当社に寄せられた「お客さまの声」

### (1) お申し出の受付状況

当社では、お客さまから全国の支社・営業所・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出のうち対応が必要なもの、および対応の要否にかかわらず苦情、意見・要望、感謝については、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元把握しています。

2007年度のお申し出件数は328,271件で、前年度とほぼ同水準ですが、苦情は51,774件で、前年度比21%増加となりました。

2007年度に苦情が増加した要因には、4月に生命保険各社が保険金等支払状況に関する公表を行ない、以後追加支払いの可能性があるお客さまあてに案内を送付したこと、その調査結果報告のため10月に2回目の公表を行なったこと、これに毎年ご契約者あてにご送付している「明治安田生命からのお知らせ」到着時期が重なったこと等が挙げられます。

#### 【お申し出件数】

	2005年度	2006年度	2007年度
お申し出	343,468件	327,814件	328,271件
うち苦情	45,625件	42,652件	51,774件

(2008年4月7日現在)

## (2) 苦情の受付状況

当社における苦情とは、お申し出のうち「不満足の表明があったもの」と定義し、より重要なものとして内容を分析し、再発防止に向けた改善策を検討しています。

苦情の受付状況を四半期別に見てみますと、第1四半期から第3四半期にかけて、13,000～14,000件の水準で推移し、第4四半期は10,791件に減少しています。第1四半期から第3四半期に高水準となったのは、前述した増加要因によるものです。

苦情項目別に見てみますと、保険金・給付金関連は第1四半期がとくに多く、アフターサービス関連は第3四半期がとくに多くなっています。これも、前述の増加要因による結果です。特殊要因の影響が小さくなった第4四半期には、全苦情項目でほぼ年度最少となりました。

苦情については、再発防止の観点から発生対象・発生原因別に分析し、経営層に定期的に報告するとともに、改善策について経営会議および「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」推進委員会で検討・推進しています。

改善事例は、「3.『お客さまの声』を反映した業務改善事例」(P.19)で主要なものを紹介しています。

### 【2007年度 四半期別苦情件数推移】

	第1 四半期 (2007年 4～6月)	第2 四半期 (2007年 7～9月)	第3 四半期 (2007年 10～12月)	第4 四半期 (2008年 1～3月)	2007年度 合計	参考) 2006年度
苦情	13,951件	13,032件	14,000件	10,791件	51,774件	42,652件
新契約募集関連	1,297件	1,200件	1,314件	1,043件	4,854件	4,281件
保険料払込手続関連	1,347件	1,301件	1,328件	1,311件	5,287件	4,679件
アフターサービス関連	5,089件	5,716件	6,900件	4,857件	22,562件	20,858件
保険金・給付金関連	5,013件	3,990件	3,635件	2,991件	15,629件	9,300件
その他	1,205件	825件	823件	589件	3,442件	3,534件

(2008年4月7日現在)

※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。

## 【苦情事例】

実際に受け付けた苦情事例について、お申し出(苦情)内容およびお客さまへの対応結果を以下に紹介します。

	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>・契約募集時の説明があいまいな職員や、尋ねたこと・頼んだことに対して中途半端な説明や対応しかできない職員などに活動させないでほしい。</li> <li>⇒これまでご満足いただける対応ができていなかったことをお詫びしたうえで、今後は、お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進するため「社内教育検定制度」を実践していくこと、お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を「安心サービス活動」として標準化し、お客さまとのコミュニケーションも充実していくことをご説明しました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・拠出型企業年金に昨年度加入した。加入時の説明では3年以内に脱退をしても脱退一時金が払込保険料を下回ることはないと説明された気がするが、2年目の今脱退すると、脱退一時金額は払込保険料を下回るという。納得できない。</li> <li>⇒拠出型企業年金の募集資料には、給付額が確定していない旨、および、脱退一時金が払込保険料を下回ることがある旨を明示しています。そこで、ご加入時と同様に募集資料に沿って、脱退一時金が払込保険料を下回る場合があることを再度ご説明し、制度内容をご理解いただきました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約者の私は申込書を記入した覚えがない。</li> <li>⇒契約者が父親、被保険者が娘の学資保険でしたが、社内調査の結果、実際は、祖母が孫のために加入していた契約と判明したため、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>・失効の通知が届いたが、口座変更の手続きを漏らしたのではないか。</li> <li>⇒口座変更のお申し出を受け、当社職員が口座番号を入力する際、誤入力していたこと、その結果、指定口座から保険料振替ができていなかったにもかかわらず、振替不能時の確認・フォロー不足から口座番号の訂正が行なわれなかったことから、連月で振替不能となり失効となったことが判明したため、お詫びのうえ、失効を取り消し、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>・契約者の了解もなく振替貸付の手続きをしてもいいのか。</li> <li>⇒保険料振替ができなかった場合、「生命保険料口座振替のご案内」を月掛(口座振替扱い)のご契約者あてに送付していること、ご案内には「次回振替日に振り替えできず保険料お払込の猶予期間を経過した場合には自動振替貸付が適用される」旨等を記載していること、また、自動振替貸付制度は一時的に保険料のご都合がつかないときに返戻金額の所定の範囲内で自動的に保険料をお立て替えすることによって保障を継続させる制度であることをご説明し、制度内容をご理解いただきました。</li> </ul>
サービス関連 アフター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「決算実績により配当金は変動しお支払いできない場合もある」と簡単に記載されているだけでは説明にならない。</li> <li>⇒設計書に表示した予想受取額は契約時の配当実績を基に予想したものであること、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る結果とな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。</li> </ul>

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>・自分に掛けられている保険の保障内容なのにどうして教えてもらえないのか。 ⇒お申出人がご契約者ではないため、保障内容についてご契約者以外にはお答えできないことをご説明し、ご契約者にご確認いただくか、ご契約者からご照会いただけるようご案内しました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者がわからないので、相談できなくて困っている。 ⇒これまで担当者によるフォローが不十分であったことを詫びしたうえで、今後は、「安心サービス活動」を通じて、定期訪問および情報提供に努めていくことをお伝えしました。</li> </ul>
保険金・給付金関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満期保険金は自分（契約者の母親）が受け取れると聞いていたが、満期保険金請求書に自分の署名と捺印をして提出したところ、受取人が違うと言われた。 ⇒死亡保険金受取人は申出人となっていますが、満期保険金受取人は契約者自身となっているご契約であることをご説明しました。なお、2008年2月より、「満期手続のご案内」のお客さま控えの書類と請求書について、満期保険金受取人名を表示することとしました（満期保険金受取人が複数指定されている場合などの一部の契約を除く）。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡保険金の請求手続きをしているが、最初に用意すべき必要書類の質問をし、言われたとおりに揃えたのに、後から後から、当社の診断書が必要だ、印鑑証明書も必要だったと言ってくる。きちんと最初に正しい説明ができるよう徹底していただきたい。 ⇒担当者の対応の不手際をお詫びしたうえで、必要書類を再度ご説明しました。また、お客さまへの必要書類の説明時・お預かり時には点検シートにて必要書類の確認を行なうよう職員教育を再度行ないました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回4回目の入院をした。今回は44日間の入院だったが、入院給付金が13日分しか支払われなかった。 ⇒ご契約には1回の入院について通算120日分の疾病入院給付金をお支払いするタイプの特約が付加されており、過去3回の入院で通算107日分を支払い済みにつき、今回は13日分の支払いとなったことをご説明しました。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きに14時に来ると約束しながら来ない！しばらくして電話があり17時に来ると言う。なぜ約束の時間に来なかったのか尋ねると、「他に行くところがあったから約束の時間に行かれなくなった」という。失礼ではないか。 ⇒担当者のお客さまへの対応（態度・マナー等）についてお詫びしたうえで、態度・マナーについて職員教育を再度行ないました。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険加入に際して紹介者であった知人から、「何度か未入となっているそうだが、仕事の状況はどうなのか？」などと聞かれた。保険料が未入になったことが、自分の知人に洩れているのはどういうことか？ ⇒契約に関する内容を契約者以外に話したことについてお詫びしたうえで、個人情報の取扱いについて職員教育を再度行ないました。なお、今回の事例をもとに個人情報保護ニュースを発行し、全社での再発防止に努めるとともに、関係者の処分を行ないました。</li> </ul>

### (3) 支払相談室へのお申し出状況

保険金・給付金をお支払いできないことに関するお客さまからのお申し出(苦情)に対しては、お支払いできない理由やお申し出(苦情)となった背景等に十分に配慮のうえ、より丁寧かつ慎重な対応を行なうことが必要であるとの考え方から、保険金・給付金のお支払い結果に関して専門スタッフが電話でご相談に応じる「支払相談室」を2005年12月から設置しています。

2007年度は保険金・給付金の査定結果に対するお申し出(苦情)を1,445件受け付けました。種類別内訳は次のとおりです。

#### 【2007年度 支払相談室へのお申し出状況】

保険金・給付金の種類		件数
保険金	普通死亡保険金	19件
	災害死亡保険金	18件
	高度障害保険金	62件
給付金	入院給付金	482件
	手術給付金	663件
	障害給付金	85件
その他		220件
合計		1,445件

(\*) 保険金・給付金の種類に複数該当する案件は重複してカウント

支払相談室で受け付けたお申し出については、約款の規定や医学的見解などをもとにして、できるだけ迅速、丁寧に電話でご説明しています。電話だけのご説明が難しい内容を含む場合などでは、図・表をとりいれた文書をお送りするなどわかりやすいご説明に努めています。

また、ご相談の過程において、査定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お勧めしています。お支払いに該当する新たな事実が認められた場合は、お支払いさせていただきます。

なお、支払相談室にて再査定を依頼することが妥当と判断したものについては、査定担当部署に再査定を要請しています。その結果として2007年度は再査定を19件依頼し、うち新たな事実が認められ決定変更されたものが6件ありました。

#### (4) 不服申立制度のご利用状況

保険金・給付金をお支払いできない場合において、よりお客さまの視点に立った対応を行なうという観点から、保険金等のお支払いに関する不服のお申し出について社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を2006年3月より開設しています。

2007年度は、22案件についてご相談を実施しました。ご利用状況およびご利用案件の代表的な例は、次のとおりです。

##### 【2007年度 不服申立制度のご利用状況】

保険金・給付金の種類	案件の代表的な例	案件数
普通死亡保険金	責任開始後3年以内の自殺であることから免責事由に該当す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件
災害死亡保険金	「偶発的外来の原因を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	3件
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	3件
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	2件
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	9件
手術給付金	施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする手術について、前回の手術から60日以内の手術であることから手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
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	2件
合 計		22件

ご要望がある場合は、査定担当部署において改めて支払可否の判定をしています。

2007年度は、22件のうち20件について再度の支払可否判定をしており、新たな情報が得られたことから、4件について当初の決定を変更し、お支払いさせていただきました。

## (5) お客さま満足度調査でいただいた回答

お客さまからのお申し出のみならず、より多くの「お客さまの声」を経営に反映させるため、お客さま満足度調査を定期的の実施しています。

個人営業分野の満足度調査では、すべての個人保険のご契約者を母集団として無作為に抽出したご契約者に対して、当社への信頼度や商品・サービス等の全般について満足度をお伺いする「総合満足度調査」と、新規加入・給付金請求・名義変更・解約等の手続きをされた際の満足度をお伺いする「手続き局面に応じた満足度調査」の2種を行なっています。

法人営業分野の満足度調査では、当社と企業保険取引のある民間企業、官公庁、労働組合を対象に、当社への満足度、今後のご要望等をお伺いする「法人顧客アンケート」を実施しています。

2007年度に行なった調査は、次のとおりです。

調査にご協力いただきましたお客さまに心よりお礼申し上げます。

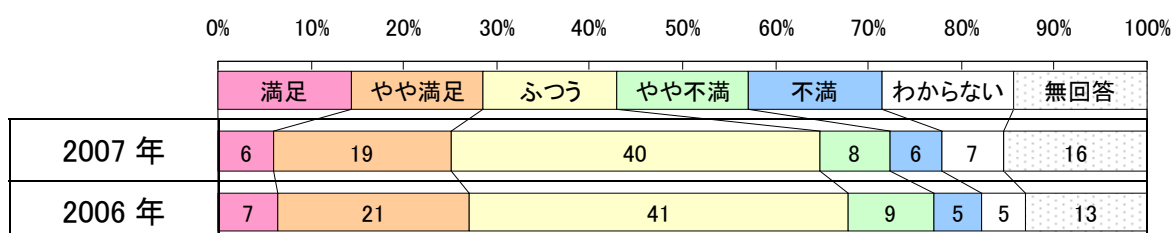
### 【2007年度実施調査】

分野	実施時期	調査名
個人営業分野	2007年11月～12月	総合満足度調査
	2007年12月～2008年1月	手続き局面に応じた満足度調査（新規加入・給付金請求・名義変更・解約）
法人営業分野	2008年1月～2月	法人顧客アンケート

### ●主な調査結果（詳細はP. 38～67をご覧ください）

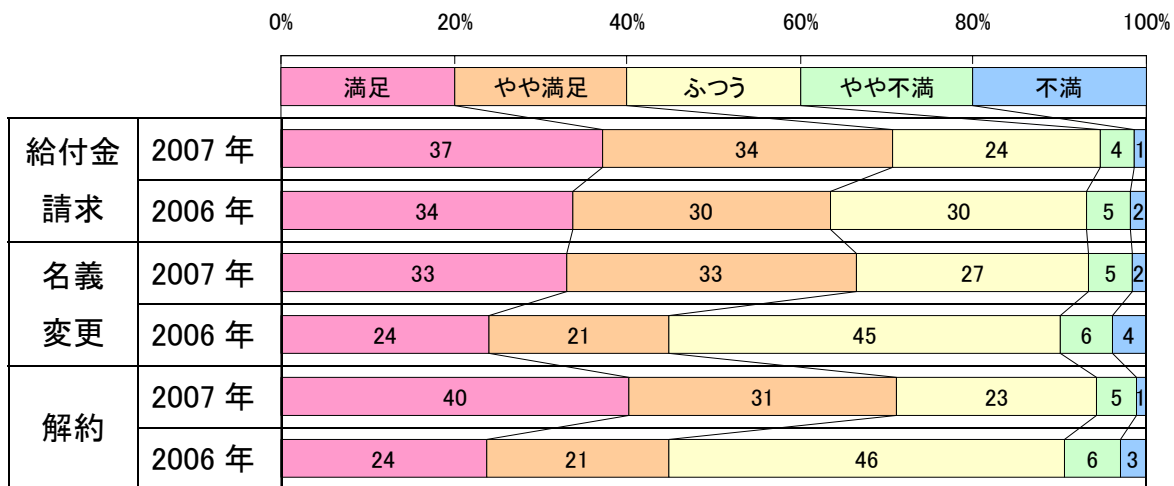
個人保険分野の総合満足度調査では、総合満足度について、「満足+やや満足」が25%、「不満+やや不満」が14%で、前回に比べ「満足+やや満足」が若干減少しましたが、全体的には大きな変化はありませんでした。総合満足度が高いのは、「営業担当者が加入時と同じ」場合、「営業担当者を知っている」場合、「営業担当者の訪問がある」場合、「3年以内の手続きの経験がある」場合という傾向でした。

### 【総合満足度調査 総合満足度】



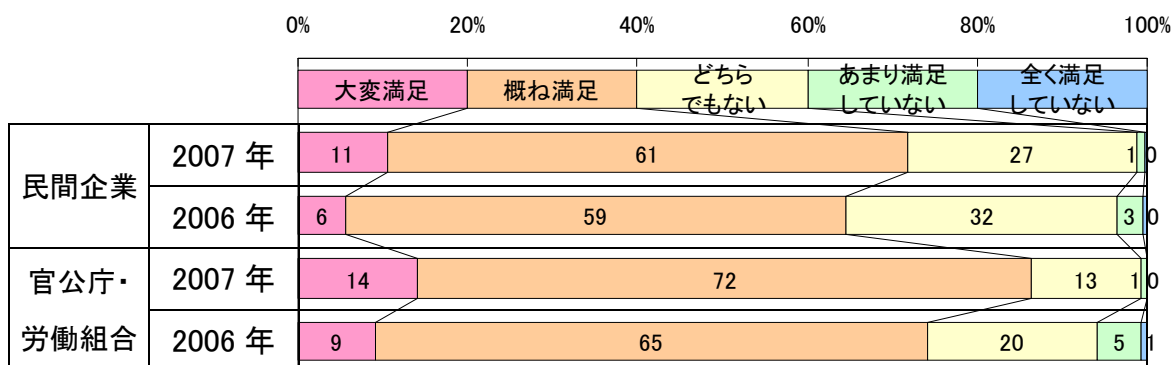
また、手続き局面に応じた満足度調査では、給付金請求、名義変更、解約の各手続きの手続き全体の満足度について、「満足+やや満足」が前回に比べ増加しました。これは、「態度・マナー」の向上、「書類お届け日数」の短縮等による結果と考えられます。

【手続き局面に応じた満足度調査 手続き全体の満足度】



法人営業分野では、当社への総合評価について、民間企業、官公庁・労働組合とも、「大変満足+概ね満足」が前回に比べ増加しました。

【法人営業分野調査結果 総合評価】





## (6) お客さま懇談会等でのご意見・ご要望

当社では、1973年から「お客さま懇談会」を毎年全国で開催しています。

2007年度は全国95支社および1営業部において開催し、合計2,060人のご契約者の皆さまにご出席いただきました。また各地の消費生活センターからも23人のご陪席をいただきました。

2007年度のお客さま懇談会では、『「お客さまを大切にする会社」の実現をめざして』をテーマに、「保険金等の『確かなお支払い』のための取組み」等について報告し、ご出席のご契約者から2,228件の貴重なご意見・ご要望をいただきました。

ご意見・ご要望は総代会・評議員会等において報告するとともに、「お客さまの声」推進委員会等を通じて改善に向けた取組みを検討、推進しています。

### 【ご意見・ご要望の内訳】

主なご意見・ご要望	件数	占率
営業・サービス関連 (営業職員教育やアフターサービスに関するご意見等)	577件	25.9%
商品関連 (商品開発に関するご意見等)	314件	14.1%
経営全般 (配当や株式会社化等に関するご意見等)	237件	10.6%
事務手続関連 (ご契約のお引受け、保全、保険金・給付金等のお支払いについて、各種お手続きに関するご意見等)	205件	9.2%
資産運用関連 (資産運用に関するご意見・ご質問等)	70件	3.1%
お客さま懇談会の感想 (お客さま懇談会にご出席されてのご感想、運営に関するご意見等)	509件	22.8%
その他 (社会貢献活動、CM、業界に関するご意見等)	316件	14.3%
合計	2,228件	100%

また企業保険の分野でも、2006年度より「お客さまの声を大切にする」会社の具体的取組みとして、団体保険の窓口事務ご担当者を対象に、団体保険の事務対応に関するご意見をいただく「お客さま意見交換会」を開催しております。2007年度は26団体53人の団体事務ご担当者にご参加いただきました。

この意見交換会でいただきました貴重なご意見・ご要望は、当社の団体保険の事務・サービスの向上に役立てております。

## (7) MOT提案の受付状況

「MOT提案」は、従業員からの提案を「業務改善提案」と「サービス向上提案」に分けて受け付け、2006年4月から展開しています。

### ①業務改善提案

「業務改善提案」は、全提案に対して、業務主管部署が内容を検討し、改善に向けて取り組んでいます。2007年度に受け付けた「業務改善提案」は2,780件で、このうち、421件が改善につながりました（実施予定を含む）。

なお、2008年4月からは、従来の「業務改善提案」を既存業務に対する「改善提案」とし、これに新規実施に対する「開発提案」を加えて、お客さまと直接対応している従業員からより多くの提案を受け付ける仕組みとしています。

### ②サービス向上提案

「サービス向上提案」は、社内で同じような仕事をする仲間の工夫や好事例を共有し、全社のお客さまサービスが向上することをめざして取り組んでいます。2007年度に受け付けた「サービス向上提案」は1,394件で、前年度比87%増加しました。2008年度はさらなる全社のお客さまサービス向上をめざし、提案を引き続き推進していきます。

#### 【MOT提案件数】

	2006年度	2007年度
MOT提案	4,711件	4,174件
業務改善提案	3,967件	2,780件
新契約募集関連	575件	471件
保険料払込手続関連	540件	437件
アフターサービス関連	1,999件	1,227件
保険金・給付金関連	338件	259件
その他	515件	386件
サービス向上提案	744件	1,394件

(2008年4月7日現在)