

<資料編>

1. お客さまからのお申し出（苦情）受付件数
2. お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例
3. 支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況

1. お客さまからのお申し出（苦情）受付件数

項目	内訳(※1)	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	2009年 度累計
新契約関係	不適切な募集行為	82件	55件	58件	47件	242件
	不適切な告知取得	9件	2件	5件	5件	21件
	不適切な話法	2件	0件	2件	1件	5件
	加入意思確認不十分	0件	0件	0件	0件	0件
	説明不十分	325件	315件	170件	128件	938件
	契約内容相違	0件	0件	0件	0件	0件
	取扱不注意	91件	193件	222件	176件	682件
	契約確認	38件	79件	111件	108件	336件
	契約引受関係	74件	121件	122件	87件	404件
	告知内容相違	0件	0件	0件	0件	0件
	証券未着	69件	58件	78件	80件	285件
	その他	1,015件	1,109件	1,191件	1,305件	4,620件
小計	1,705件	1,932件	1,959件	1,937件	7,533件	
収納関係	集金	153件	124件	125件	113件	515件
	口座振替・郵便振込	390件	382件	313件	302件	1,387件
	職域団体扱	155件	124件	77件	106件	462件
	保険料払込状況	177件	237件	172件	218件	804件
	保険料振替貸付	130件	110件	134件	123件	497件
	失効・復活	154件	142件	146件	146件	588件
	その他	303件	317件	260件	269件	1,149件
	小計	1,462件	1,436件	1,227件	1,277件	5,402件
保全関係	配当内容	379件	619件	364件	266件	1,628件
	契約者貸付	311件	345件	361件	324件	1,341件
	更新	387件	348件	333件	342件	1,410件
	契約内容変更	503件	536件	463件	473件	1,975件
	名義変更	256件	317件	307件	193件	1,073件
	特約中途付加	227件	282件	127件	134件	770件
	解約手続	965件	896件	771件	732件	3,364件
	解約返戻金	241件	205件	182件	191件	819件
	生保カード・ATM関係	392件	281件	278件	255件	1,206件
	その他	1,251件	2,050件	1,405件	1,099件	5,805件
小計	4,912件	5,879件	4,591件	4,009件	19,391件	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	655件	651件	581件	836件	2,723件
	死亡等保険金支払手続	258件	168件	196件	195件	817件
	死亡等保険金不支払決定	59件	70件	74件	88件	291件
	入院等給付金支払手続	1,102件	1,102件	937件	1,165件	4,306件
	入院等給付金不支払決定	555件	579件	564件	497件	2,195件
	その他	232件	255件	287件	260件	1,034件
	小計	2,861件	2,825件	2,639件	3,041件	11,366件
	その他	職員の態度・マナー	693件	739件	857件	655件
税金関係		40件	22件	465件	125件	652件
個人情報取扱関係		328件	338件	268件	274件	1,208件
アフターフォロー関係		1,087件	1,391件	1,065件	1,063件	4,606件
その他		323件	537件	402件	351件	1,613件
小計	2,471件	3,027件	3,057件	2,468件	11,023件	
合計		13,411件	15,099件	13,473件	12,732件	54,715件

(2010年5月11日現在)

(※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、各件数は変更する可能性があります。また、2009年度より「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。

【苦情分類表の用語説明】（※2）

項目	内 訳	概 要
新契約関係	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
	加入意思確認不十分	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）
	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
	告知内容相違	告知書の写しと告知事項が異なっていることに関するもの
	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係わるもの
収納関係	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、および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、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わるもの
保全関係	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(map サービス含む)
	その他	上記以外の保全に係わるもの
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	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）
	死亡等保険金支払手続	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・給付金支払に係わるもの
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
	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
	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
	その他	経営全般等上記以外のもの

（※2）上記苦情分類表の各用語の概要は、（社）生命保険協会 生命保険相談所 ボイスリポートに準拠。

【苦情事例】

2009年度に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を以下にご紹介します。

項目	お申し出(苦情)内容およびお客さまへの対応
新契約関係	<p>① 現在の保険は転換前と保険料の取扱いが異なっているようだが、加入時にそのような説明は聞いていない。</p> <p>⇒ご加入時に契約概要などを手交してご説明していたものの、お客さまに十分ご理解いただけなかった点についてお詫びしたうえで、再度ご契約内容を説明させていただきご理解いただきました。なお、現在は加入時に「重要事項の説明不十分」にならないよう、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」にて転換時の不利益事項を説明するとともに、「保険契約に関する意向確認書」にて、加入商品の内容がお客さまのニーズに符合していることを確認していることをご説明しました。</p>
	<p>②銀行を通じて明治安田生命の生命保険に加入して保険証券が届いたが、実年齢より1歳高い年齢で記載されている。</p> <p>⇒お客さまにご心配をおかけしたことをお詫びしたうえで、当社の保険料計算は被保険者の満年齢で計算し、1年未満の端数については、6ヵ月以下は切り捨て、6ヵ月超は切り上げていることを説明させていただきご理解いただきました。なお、ご加入時の説明を十分に行なうよう、提携先金融機関への教育を再度徹底しております。</p>
	<p>③団体保険の募集パンフレットで、年齢変更により保険料が変更となることについて「保険料は前年度から変更になります」とあるが、この表現では前年度の保険料も変わることも読めるのでわかりにくい。</p> <p>⇒「前年度と比較して」の意味ですが、ご指摘のとおりわかりづらい点もあることをお詫び申し上げますとともに、パンフレット等の作成基準を改定し、以下の文言に改めました。「更新時に該当する年齢区分が変わる場合、保険料は前年度と変わります」</p>
収納関係	<p>①保険料の振り替えができなかったとの連絡を受けたが、口座変更の手続き時にミスをしたのではないか。</p> <p>⇒口座変更のお申し出を受け、当社職員が口座番号を誤入力していたために指定口座からの保険料振替ができなかったことが判明しました。お客さまに誤入力したことをお詫びのうえ、今回は集金させていただき、次回から正当な口座に変更手続きを行なうことをご了解いただきました。なお、「誤処理・処理もれ」についてはニュース等を通じて撲滅に向けた職員教育の再徹底を行なっています。</p>
	<p>②保険料自動振替貸付制度が適用された旨の通知が届いたが、同制度の適用を請求した覚えがない。</p> <p>⇒お客さまのご事情や失念等により払込猶予期間内に保険料のお払込みがなく、さらには保険料のお払込みの意思を確認できないケースもあることから、そのような場合であってもすぐに失効とするのではなく、保険料振替貸付制度を自動的に適用し、保険契約を有効に継続させるという契約者保護の制度であることをご説明するとともに、同制度の適用方法については約款に記載していることもご説明のうえ、ご理解いただきました。あわせて、口座振替扱いのご契約の場合には、ご指定口座から保険料の振替えができなかった際に、「保険料のお振替えについて」をご契約者あてに送付するとともに、担当拠点からの連絡等により、お払込みと契約の継続等に関する注意喚起を実施していること、ご案内には「次回振替日に振り替えできず保険料お払込みの猶予期間を経過した場合には(自動振替貸付制度適用が可能な場合は)自動振替貸付制度が適用される」旨を記載していること、また、「保険料お立替えのお知らせ」には、自動振替貸付制度は解約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旨を記載していること、自動振替貸付確定後には、毎年「保険料お立替金現在高のお知らせ」や「明治安田生命からのお知らせ」等により当該契約でのお立替金額累計額を契約者あてにご案内していることなどをご説明し、同制度適用時のお客さまフォロー等についてもご理解いただきました。</p>

項目	お申し出(苦情)内容およびお客さまへの対応
保 全 関 係	<p>① 担当者が以前自宅に来た際に、受取人変更の書類送付を依頼したがまだ届かない。 ⇒お客さまに担当者より書類をお届けのうえ、対応が遅れたことについてお詫びしました。なお、お客さまからのお申し出に対する迅速な対応に向けた取組みを引き続き強化しています。</p>
	<p>② 年金開始請求書が届いたが加入時の設計書と増額年金の金額が乖離しており、到底納得できない。 ⇒設計書に表示している増額年金額は、契約時の配当実績を基に予想したもので将来変動する可能性があること、運用環境の悪化等から配当計算上の利回りが契約当時より低下し、実際の受取額が予想額を下回ったことをご説明のうえ、ご契約当時には予測できなかった低金利環境が長期に継続したこともありご期待に添えなかったことをお詫びしました。</p>
保 険 金 ・ 給 付 金 関 係	<p>①今回 80 日間入院をしたにも関わらず、入院給付金が 37 日分しか支払われなかった。 ⇒ご契約には 1 回の入院について最大 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ましたが、2 ヶ月前に約款で規定される 1 回の入院とみなされる同一の原因で 83 日間入院していることから、今回は 37 日 (120 日 - 83 日) 分の支払いとなったことをご説明しました。</p>
	<p>② 死亡保険金の請求を行なって 1 ヶ月以上経過するが、まだ支払われない。 ⇒お客さまには支払いまでにお時間がかかっていることをお詫びのうえ、現在主治医等への確認のため時間を要していることをご説明しました(医療機関等に事実確認を実施する場合は、お客さまあてにお手続きの状況をご説明する書状を発信のうえ、さらに確認が長期に及んでいる場合には、再度書状を発信する取扱いを行っております)。なお、保険金・給付金のお支払いについて、お客さまに適切なご案内ができるよう「社内検定基本テキスト」等を通じて教育を強化していくことをご説明しました。なお、本件の保険金については、適正にお支払いをさせていただきました。</p>
	<p>③年金請求に際してなぜ毎年現況届の提出が必要なのか教えてほしい。 ⇒年金開始後、年金受取人のご生存を条件に年金をお支払いする商品であり、年金受取人が存命であることを確認するために現況届が必要であることを説明しました。</p>
そ の 他	<p>① 担当が交代したとのことで自宅に挨拶に来られたが、突然訪問されるのは困るので次回以降は必ず事前に連絡をしてほしい。 ⇒担当がお客さまへ事前連絡しなかったことをお詫びしたうえで、訪問に関しての「態度・マナー」について、「社内教育検定制度」等を通じた教育を強化していくことをご説明しました。</p>
	<p>②契約者が入院した情報について、契約者ではない第三者の元妻が知っているとはどういうことか。 ⇒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ました。個人情報の取扱いについては、これまでも厳格に社内教育しておりますが、今回の事例をもとに社内教育を再度実施するなど、再発防止に努めています。</p>
	<p>③ 契約に加入してから一度も担当者の訪問がないため、担当者を変更してほしい。 ⇒担当者のアフターサービス不足についてお詫びするとともに、2008 年度より、お客さまへのアフターサービス充実に向けて、MY ライフプランアドバイザーが実施すべき標準的なお客さま対応を「安心サービス活動」として制度化し、「ご契約内容の確認」、「決算等の会社情報のお届け」などの活動を通じた、お客さまへの定期的な訪問を推進する仕組みを整備しました。</p>

2. お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例

【2009年度お支払いに該当しないと判断したご契約件数】

お支払い非該当判断事由	合計		
		保険金	給付金
詐欺による無効	0件	0件	0件
不法取得目的のため無効	0件	0件	0件
告知義務違反による解除	725件	330件	395件
重大事由による解除	0件	0件	0件
免責事由に該当	697件	535件	162件
支払事由に非該当	9,448件	2,426件	7,022件
その他	50件	0件	50件
合計	10,920件	3,291件	7,629件

(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。

【ご参考：2009年度お支払いした件数】

	合計		
		保険金	給付金
お支払い件数	864,847件	75,230件	789,617件

(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件数です。なお、満期保険金・生存給付金・一時金・L.A.ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものは含んでいません。

2. 上記件数は、ご契約単位ではなく、各保険金・給付金ごとに集計したものです。

【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くことがあります(ご加入後2年を経過後でも無効となることがあります)。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>保険料・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>

【お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例】

<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	「右鼻副鼻腔癌」による死亡にて死亡保険金のご請求をいただきましたが、ご契約前に受診されていた病院で組織検査を受け、「右鼻副鼻腔癌」の診断を受けていたことについて契約時の不告知が判明し、死因との因果関係も認められました。このため、告知義務違反としてご契約を解除し、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のご請求をいただきました。死亡証明書上の直接死因は「一酸化炭素中毒」、状況は「焼けた車の中から全身焼損状態で発見」されたとのことでしたが、警察によると事件性はなく、状況から事故とは考えられず、自殺判断としているとのことでした。以上から被保険者の死亡原因は、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」にて高度障害保険金のご請求をいただきましたが、言語機能については発語による意志疎通がほぼ可能な状態、日常生活については歩行や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、約款で定める高度障害状態「言語の機能を全く永久に失ったもの」および「終身常に介護を要するもの」とはお認めできず、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	「大腸癌」による入院給付金のご請求をいただきましたが、検診で「便潜血」陽性の指摘を受け、ご契約直前に受診していたことの不告知が判明し、請求傷病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、給付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	入院給付金	故意または重大な過失	「有機リン中毒」で入院給付金のご請求をいただきましたが、自ら過量の農薬を服薬したことが判明したため、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	「背部脂肪腫」により「皮膚、皮下腫瘍摘出術」を受けられ手術給付金をご請求いただきましたが、腫瘍は良性と診断されているため、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。

3. 支払相談室へのお申し出状況および不服申立制度のご利用状況

(1) 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、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。

【2009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	15件
	災害死亡保険金	11件
	高度障害保険金	17件
給付金	入院給付金	261件
	手術給付金	277件
	障害給付金	21件
その他		112件
合計		714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

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、お支払いさせていただいています。

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、査定担当部署にて再査定を行なっています。その結果として2009年度は再査定を3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1件ありました。

(2) 不服申立制度のご利用状況

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。

【2009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	告知義務違反による保障見直し分解除との決定に対する不服のお申し出	1件
災害死亡保険金	「偶発的な外来の事故を直接の原因」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	1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	1件
特定疾病保険金	約款に定める特定疾病に該当しないため特定疾病保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	4件
がん保険金	約款に定める悪性新生物に該当しないためがん保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1件
入院給付金	告知義務違反のため契約解除との決定に対する不服のお申し出	10件
手術給付金	約款に定める手術に該当しないため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	2件
障害給付金	「偶発的な外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められない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件
合 計		21件

ご要望がある場合は、査定担当部署等において改めて支払可否等の判定をしています。2009年度は、21件のうち18件について再度の判定をしており、7件について当初の決定を変更させていただきました。