

「お客さまの声」白書2011

～「お客さまを大切にする会社」の実現をめざして～

2011年6月

 明治安田生命

ごあいさつ

平素より明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

このたびの東日本大震災により亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災されたみなさまに対し、心よりお見舞いを申し上げます。また 1 日も早い復旧・復興を心よりお祈り申し上げます。

当社は、被災されたみなさまのご契約に対して保険料払込猶予期間の延長等の取扱いを実施するとともに、被災地のお客さまに保険金・給付金の請求手続き等をご案内し、迅速・確実にお支払いするよう全社を挙げて取り組んでいます（※）。



この「お客さまの声」白書は、当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに、「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みを知っていただくため、2006年から毎年作成・公表しているもので、今回で 6 回目を迎えます。

今年度の白書は、2008年度から取り組んできた3カ年の経営計画「明治安田チャレンジプログラム」のもと、「お客さまの声」に基づいて推進してきた業務改善を中心にとりまとめたものです。

2010年度の「お客さま満足度調査」結果では、総合満足度は前年と比較して微減という結果となり、さらなるお客さま満足度向上のために、より一層の取組みが不可欠であると真摯に受け止めております。

2011年度は、「コンプライアンスの徹底を含めた CSR 経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本に、市場構造変化への的確な対応を図ることで将来にわたる安定的成長の実現をめざす新たな3カ年計画「明治安田新発展プログラム」をスタートさせております。「お客さまを大切にする会社」として、当社の社会的使命を果たし、お客さまにいつまでも変わらない安心をお届けするため、「『お客さまの声』を経営に活かすための取組み」を推進するとともに、全社を挙げて不断の業務改善を続ける所存です。

どうかこの白書をご覧になり、当社の取組みに対する忌憚のないご意見・ご教示を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2011年 6 月

取締役 代表執行役社長

松尾 憲治

※被災されたみなさまのご契約に対する取扱いの詳細は P2 ご参照

東日本大震災により被災されたみなさまへ

東日本大震災により被災されたみなさまに心からお見舞い申し上げます。

一日も早い復旧・復興を心よりお祈り申し上げます。

弊社では、被災されたみなさまのご契約に対して以下の取扱い(※)を実施しております。 ※2011年5月31日現在

被災されたみなさまのご契約に対する取扱いについて

1. 災害死亡保険金等の全額お支払い

災害関係特約については、約款上に地震等による災害死亡保険金、災害入院給付金を削減したり支払わない場合があると規定されていますが、今回はこれを適用せず災害死亡保険金等を全額お支払いいたします。

2. 保険料払込猶予期間の延長

保険料のお払込みが困難な場合、お申し出により保険料のお払込みを猶予する期間を被災から最長6ヵ月延長する取扱いをいたします。事前にお申し出がない場合でも、ご契約を有効に継続させていただく取扱いを行っております。

(1) 保険料払込猶予期間の再延長について

お客さまからのお申し出(※)により、保険料のお払込みについて猶予する期間をさらに3ヵ月延長いたします(最長2011年12月末まで)。

(※)本件のお取扱いは、2011年9月末日まで保険料払込猶予期間の延長を行ない、その期間内に通常通りのお払込みをいただけないご契約が対象となります。

(2) 猶予した保険料の払込期日に関する特別取扱いについて

猶予期間分の保険料全額のお払込みが困難な場合は、2012年1月から継続して保険料をお払込みいただくことで、ご契約を継続することが可能となります。その場合、猶予期間分の保険料の払込期日を2012年10月まで延長してお取扱いさせていただきます。

なお、猶予期間分の保険料については、分割してお払込みいただくことも可能です。

3. 保険金・給付金、契約者貸付金等の簡易迅速なお支払い

お申し出により、必要書類を一部省略する等により、簡易迅速なお取扱いをいたします。

4. 新規契約者貸付に対する利息の減免

災害救助法適用地域(※)で被災されたご契約者さまがご契約者貸付制度を受付期間中(2011年6月30日まで)にあらたにご利用される場合は、契約日にかかわらず、同年12月31日までの契約者貸付利率が年1.5%相当となるよう貸付利息を減免いたします(貸付上限は原則として100万円)。

5. 融資関係等の特別取扱い

(1) 住宅ローン・消費者ローンへのご対応

災害救助法適用地域(※)で被災された当社住宅ローン・消費者ローンを既にご利用中のお客さまを対象に、返済猶予等のお申し出について、提携信販会社と連携のうえ、個別事情に応じて対応させていただきます。

(2) 企業向け貸付へのご対応

災害救助法適用地域(※)で被災された当社既融資先法人のお客さまを対象に、元利金のご返済が遅延されても入金等の督促および遅延損害金の適用を行なわないことといたします。返済猶予等のお申し出についても、個別事情に応じて対応させていただきます。

(3) 当社から被災銀行に対して預け入れ、期日が到来している定期・通知預金等については支店機能回復まで据え置く対応とします。

6. 必要な入院治療を受けられなかった場合の特別取扱い

本来、入院による治療が必要であったにもかかわらず、病院または診療所にご入院できないケースが想定されることをふまえ、入院給付金のお支払いについて特別の取扱いを実施いたします。

(※)2011年東北地方太平洋沖地震にかかる災害救助法適用地域(ただし、大量の帰宅困難者が発生したこと等に伴い適用された東京都を除く)

目次

第 1 章	お客さまから寄せられた声について	5
第 2 章	「お客さまの声」を業務改善に活かすための取組み	9
	(1) 「お客さまの声」を業務改善に活かすための仕組み	10
	(2) 「お客さまの声」から業務改善に至るまでの流れ	14
第 3 章	「お客さまの声」を反映した改善事例	17
	(1) 保険金・給付金のお支払手続きの充実に向けて	18
	・ 個人保険分野	18
	・ 団体保険分野	21
	(2) ご契約内容の説明充実に向けて	23
第 4 章	お客さまアンケート結果	25
	(1) 「お客さま満足度調査」結果	26
	(2) 「法人顧客満足度調査」結果	34
	(3) 団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」結果	38
資料編		41
	・ お客さまからのお申し出(苦情)受付件数	42
	・ 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	44
	・ 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	46