

## 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「苦情情報」の開示について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、「お客さまを大切にする会社」「社会に開かれた会社」の実現に向けた取組みの一環として、2005年度上半期の「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」および「苦情件数・具体的事例」について公表させていただきます（公表内容は、弊社ホームページにも掲載いたします）。

今後とも業務改善計画を着実に実行し、ご信頼の回復に取り組んでまいります。

### 記

#### I. 開示の趣旨について

- ・弊社は、今般の不適切な不払い問題をふまえ、ご契約者保護の視点や適切な保険金等の支払管理態勢の構築の観点から、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「苦情情報」を継続的に開示し、経営の透明性を向上させてまいります。
- ・本取組みについては、先般ご報告いたしました業務改善計画において実施することとしており、今後の経営改善に活かしてまいります。

#### II. 開示頻度について

- ・第1回の開示は、2005年度上半期分とし、今後は、四半期毎（2月・5月・8月・11月の各月末を予定）に公表するとともに、ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」で掲載いたします。

#### III. 開示内容の概要（別紙1・別紙2ご参照）

##### （1）「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「具体的事例」（個人保険・個人年金保険）

- ・2005年度上半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は1,539件です。うち「支払事由に非該当」（保険約款上の保険金・給付金支払事由に該当していないためお支払いできない場合）が1,050件、「告知義務違反による解除」（故意または重大な過失によって、ご健康状態など告知すべき重要な事実について告知いただかなかった等によりお支払いできない場合）は209件、「免責事由に該当」（保険約款に定められた保険金・給付金支払いの免責事由に該当したためお支払いできない場合）が192件でした。「詐欺による無効」、「不法取得目的のため無効」、「重大事由による解除」はありませんでした。
- ・なお、2005年度上半期にお支払いした件数は420,426件です。

##### （2）「苦情件数」および「具体的事例」

- ・「苦情情報」につきましては、「新契約募集関連」、「保険料払込手続関連」、「アフターサービス関連」、「保険金・給付金関連」、「その他」の5項目に区分しております。
- ・2005年度上半期の苦情件数17,161件のうち、各項目の代表的な内容として、「説明が不十分である」が444件（項目内占率27.5%）、「口座振替・郵便振込」関連が411件（同25.5%）、「解約手続」関連が2,407件（同34.0%）、「給付金不払」関連が1,266件（同34.0%）となっております。

以上

# 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」 および「具体的事例」 (個人保険・個人年金保険)

## 1. 2005年度上半期(4～9月)にお支払いに該当しないと判断したご契約件数

(単位: 件)

お支払い非該当判断事由	2005年度 上半期合計		
		うち保険金	うち給付金
詐欺による無効	0	0	0
不法取得目的のため無効	0	0	0
告知義務違反による解除	209	18	191
重大事由による解除	0	0	0
免責事由に該当	192	123	69
支払事由に非該当	1,050	513	537
その他	88	1	87
合計	1,539	655	884

(注) 上記件数は、ご契約単位(保険証券番号ベース)で集計しています。

## 【ご参考】2005年度上半期(4～9月)にお支払いした件数

(単位: 件)

	2005年度上半期合計		
		保険金	給付金
お支払い件数	420,426	22,234	398,192

(注) 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おりません。

## 【用語のご説明】

詐欺による無効	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。
不法取得目的のため無効	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い戻しいたしません。
告知義務違反による解除	保険加入に際して、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(ご加入後2年以内)することがあります。解除時点の計算にもとづき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。
重大事由による解除	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。解除時点の計算にもと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。
免責事由に該当	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等運転による死亡等の場合があります。
支払事由に非該当	約款には、保険金・給付金ごとに、お支払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。

## 2. 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	「心室細動」による死亡にて死亡保険金を請求されましたが、契約前に「心不全」の診断を受けていたこと、「拡張型心筋症」による入院が予定されていたことの不告知が判明し、死因との因果関係が認められました。 このため、告知義務違反解除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、災害死亡保険金の請求をされましたが、自ら、普段は誰も立ち入ることのない場所に入り、身長をはるかに超える高さの壁によじのぼったうえ、約10m下の道路に転落して死亡されたことが判明いたしました。 悩み事を抱えていたこと、転落時に所有物を残した状況、警察証言などから自殺を伺わせるうえ、自殺でないとしても、通常誰も立ち入らない高所から転落するというその行動の危険性から、免責事由である「故意または重大な過失」に該当し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	責任開始前発症	「網膜色素変性症」による高度障害保険金を請求されましたが、契約日前に「網膜色素変性症」と診断されていたことが判明いたしました。 このため、責任開始前発症により非該当と判断いたしました。 また、障害状態についても、左眼の矯正視力が0.5あり、高度障害状態の要件を満たしていないため、障害状態も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	「右開放隅角緑内障」にて入院し給付金を請求されましたが、契約日より前に「両開放隅角緑内障」と診断され、契約申込み時まで通院中であったことの不告知が判明し、請求傷病と告知義務違反の事実との因果関係が認められました。 このため、告知義務違反解除と判断し、給付金については、お支払非該当と判断いたしました。
免責事由に該当	入院給付金	法令に定める酒気帯び運転	交通事故により「多発性外傷」にて入院され、入院給付金を請求されましたが、道路交通法で定める酒気帯び運転に該当するアルコール濃度が検出されたことが判明いたしました。 このため、免責事由である「被保険者が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」に該当し、給付金についてはお支払非該当と判断いたしました。
支払事由に非該当	入院給付金	責任開始前発症	「左変形性股関節症」にて入院され、入院給付金を請求されましたが、契約日前に「左変形性股関節症」と診断されていたことが判明いたしました。 このため、責任開始前発症によりお支払非該当と判断いたしました。

## 「苦情件数」および「具体的事例」

### 1. 苦情についての定義

当社では、苦情の原因が、当社の職員による誤説明や手続きミス、保険制度そのものによるお客さまのご不満、当社以外に原因があるケース等である場合はもとより、お客さまの誤解に基づくお申し出につきましても、ご契約者ご本人または代理の方を問わず、お客さまが当社に不満足を表明されたものはすべて苦情として定義しています。

なお、全国のお客さまから寄せられた苦情は、内容・対応結果・発生原因・再発防止案等を「お客さまの声」システムに入力し、データベース化しています。

### 2. 2005年度上半期（4－9月）の苦情お申し出件数

（単位：件）

苦情項目	件数（占率）	うち主な内容（注1）	件数（占率）
新契約募集関連	1,616（9.4%）	説明が不十分 （不利益情報の不十分なお説明等）	444（27.5%）
保険料払込手続関連	1,612（9.4%）	口座振替・郵便振込 （口座変更手続時必要書類へのご不満等）	411（25.5%）
アフターサービス関連	7,093（41.3%）	解約手続 （解約のお手続き遅延等）	2,407（34.0%）
保険金・給付金関連	3,725（21.7%）	給付金不払い （保険金支払非該当の決定に対するご不満等）	1,266（34.0%）
その他	2,419（14.1%）	—	—
項目区分未定（注2）	696（4.1%）	—	—
合計	17,161（100.0%）	—	—

#### 【ご参考】

一般相談合計	132,728（100.0%）	—	—
--------	-----------------	---	---

（注1）苦情内容別の詳細については、「5. 2005年度上半期（4～9月）苦情件数について」をご参照ください。

（注2）「お客さまの声」システムでは、お客さまへの苦情対応完了後にお申し出内容等をふまえて、苦情項目を確定入力いたします。したがって、対応が完了していない案件について、項目区分未定といたしております。

### 3. 2005年度上半期（4－9月）の保険金・給付金の不払いに関する苦情件数

（単位：件）

保険金・給付金関連	3,725
うち保険金の不払い	256
うち給付金の不払い	1,266

## 4. 苦情具体例

2005年度上半期に寄せられた苦情の具体例を以下のとおり報告します。あわせて、以下の苦情事例に対する個々の対応状況についても記載いたしました。

今後、以下の苦情事例を含む「お客さまの声」を分析し、経営改善に活かしてまいります。

### 【新契約募集関連】

- ・病院での診査も含めて申込み手続きは完了したが、まだ結果が分からない。いつまで待たせるのか。  
(対応状況：営業所長が、健康状態の査定については時間を要する場合があることをご契約者にご説明し、ご理解いただきました)
- ・契約の申込みをしたが、特別条件付き（保険料割増や特定部位不担保条件）の決定となったことに納得がいかない。  
(対応状況：営業所長が、ご契約者に特別条件の内容等を改めてご説明し、ご納得いただきました)
- ・保険証券が届いたが、受取人の名前が間違っている。  
(対応状況：確認の結果、当社側手続き時の誤入力が発見されたため、ご契約者にお詫びのうえ、訂正手続きを行ないました)

### 【保険料払込手続関連】

- ・先日頼んだ口座変更用紙がまだ届かない。至急対応してほしい。  
(対応状況：ご契約者にご連絡しお詫びのうえ、ご自宅までお届けしました)
- ・解約済みにも関わらず、口座振替通知が届くのはなぜか。  
(対応状況：本社からの口座振替通知発信と、営業所からの解約請求書お届けが行き違いになった点の説明不足をお詫びし、ご了承いただきました)
- ・保険料未入金との通知が届いたが、残高不足にはならない様にしていたので、原因を確認したい。  
(対応状況：銀行に確認のところ、ご契約者が口座振替を停止されていたことが判明。ご契約者に報告し、ご納得いただきました)

### 【アフターサービス関連】

- ・解約をしたいと申し出ていたが、手続書類が送られてこないし、連絡もない。  
(対応状況：対応遅延をお詫びのうえ、請求書をご自宅に至急お届けしました)
- ・保険証券を紛失している解約手続では印鑑証明書が必要とのことだが、その根拠がわからない。  
(対応状況：印鑑証明書の必要性の根拠についてご説明し、ご理解いただくとともに、貴重なご意見として承りました)

### 【保険金・給付金関連】

- ・給付金を請求したが、入院給付金だけ支払われて、手術給付金は支払われなかった。  
(対応状況：お支払いに該当しない理由を改めてご説明し、ご納得いただきました)
- ・既に給付金請求しているが、支払いはいつ頃になるのか。  
(対応状況：病院発行の証明書に記入不備があったため、確認に時間を要していることをご説明のうえ、当社からの途中経過報告が遅延したことをお詫びしました)
- ・先日、満期の手続きをしたが、まだ保険金が振込まれていないので調べて欲しい。  
(対応状況：ご契約内容を確認のところ、満期日が1カ月後であったため、翌月満期日の送金となる旨改めてご説明し、ご納得いただきました)

### 【その他】

- ・自分は不正もなく加入しているが、今後何かあったとき保険金を払ってくれるのか。  
(対応状況：一般の当社の一連の問題についてお詫びするとともに、今後の対応と取組み等につきご説明し、ご納得いただきました)
- ・明治安田生命カードサービスガイドが届いていないので送ってほしい。  
(対応状況：不着となったことをお詫びし、郵送にてご契約者宅に直送いたしました)
- ・複数契約あるが、担当営業所や担当者がバラバラなので、統一してほしい。  
(対応状況：ご契約者のご要望により、担当者を1名に統一し、ご了承いただきました)

## 5. 2005年度上半期（4～9月）苦情件数について

苦情分類		件数	全体占率	
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	重要事項説明不足等へのご不満等	414	2.4%
	説明不十分	契約に際しての不利益情報の不十分なご説明等	444	2.6%
	契約内容相違	契約内容がお申出内容と相違している等	82	0.5%
	取扱不注意	契約時の取扱不注意による住所や保険金受取人名の入力ミス等	48	0.3%
	契約確認	契約確認を委託した会社の職員に対するご不満等	36	0.2%
	契約選択・決定関係	契約に際して体況条件（保険料割増や特定部位不担保等）が付加されたことへのご不満等	28	0.2%
	告知関係	契約時の告知に関するご照会・ご不満等	206	1.2%
	証券未着	契約後の保険証券が届かないことへのご不満等	29	0.2%
	その他	その他、ご契約に関するご不満等	329	1.9%
計		1,616	9.4%	
保険料払込手続関連	集金	保険料集金にあたってのご連絡不足等	366	2.1%
	口座振替・郵便振込	保険料引去り口座変更等、保険料の口座振替に関するご不満等	411	2.4%
	職域団体扱	保険料の給与引去りに関するご不満等	94	0.5%
	保険料払込状況	保険料が口座から引去りにならなかったことへのご不満等	137	0.8%
	保険料振替貸付	保険料自動お立替制度等のご説明不足等	192	1.1%
	失効・復活	保険契約の失効・復活手続きに対するご説明不足等	153	0.9%
	その他	その他、保険料払込手続に関するご説明不足等	259	1.5%
	計		1,612	9.4%
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	担当者退社後のアフターフォロー不足等	1,797	10.5%
	配当内容	配当金額へのご不満等	413	2.4%
	契約者貸付	ご契約者貸付利用時の手続き、返済方法、支払利息に関するご説明不足等	205	1.2%
	更新	特約更新時のご案内・ご説明不足等	481	2.8%
	契約内容変更	保険金減額・特約解約のお手続き遅延等	410	2.4%
	名義変更	名義変更等のお手続き遅延等	267	1.6%
	特約中途付加	保険金増額・特約中途付加のお手続き遅延等	140	0.8%
	解約手続	解約のお手続き遅延等	2,407	14.0%
	解約返戻金	解約時の受取額に対するご説明不足等	337	2.0%
	生保カード・ATM関係	当社カードご利用に関するご説明不足等	213	1.2%
	税金関係	保険料控除証明書の送付遅延等	20	0.1%
	その他	その他、ご契約後のアフターサービス不足等	403	2.3%
計		7,093	41.3%	
保険金・給付金関連	満期保険金	満期保険金ご請求手続きに関するご説明不足等	390	2.3%
	死亡保険金支払手続	死亡保険金ご請求手続きに関するご説明不足等	213	1.2%
	死亡保険金不払い	保険金支払非該当の決定に対するご不満等	256	1.5%
	給付金支払手続	給付金のご請求手続きに関するご説明不足等	678	4.0%
	給付金不払い	給付金支払非該当に対するご不満等	1,266	7.4%
	その他	その他、保険金・給付金に関するご不満等	922	5.4%
	計		3,725	21.7%
その他	職員の態度・マナー	電話応対や訪問時の態度・マナーに関するご不満等	598	3.5%
	プライバシー関係	プライバシーに関するご不満等	177	1.0%
	その他	その他のご不満等	1,644	9.6%
計		2,419	14.1%	
項目区分未定	対応中につき苦情分類がなされていないもの（対応完了後分類）	696	4.1%	
合計		17,161	100.0%	
【参考】一般相談合計		132,728	-	

## 「お客様の声」からの問題発掘、経営改善への提言機能の強化について

- 本年12月1日付で「お客様の声」統括部を新設し、お客様の声の分析ならびに改善提言にかかる要員を増強いたしました。
- 「お客様の声」統括部では、従来から実施しておりましたお客様の苦情等お申し出データの集約・一元管理に加え、お客様満足度調査等の実施により、より幅広くお客様の声を収集のうえ分析を行い、関係部署ならびに取締役会等経営トップに対して、お客様の立場に立った業務改善に資する提言を行なっております。
- また、提言に基づき業務執行部署で実行される改善事項の効果を検証してまいります。

