

2006年度第2四半期（2006年7月～9月）

「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（執行役社長 松尾 憲治）は、「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」を継続的に開示しています。

今般、2006年度第2四半期（2006年7月～9月）の状況につきましてご報告します。

1. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」について

- ・2006年度第2四半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は2,016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1,669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150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185件でした。
- ・なお、「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」によるお支払い非該当はありませんでした。

（詳細は別紙1をご参照ください）

2. 苦情情報について

- ・2006年度第2四半期の苦情件数は11,131件です。
- ・苦情項目としては、「アフターサービス関連」に関するものが49.6%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（21.1%）となっております。
- ・「アフターサービス関連」の代表的な内容として、「解約手続きに関するもの」が1,150件（項目内占率20.8%）、「保険金・給付金関連」では「給付金の支払手続きに関するもの」が744件（同31.7%）となっております。
- ・今上半期の苦情件数は、本年6月以降、お客さまからのお申し出の記録に関し、苦情の定義（お客さまから不満足の表明があったものすべて）の運用をより厳格化したことから、前四半期（2006年4月～6月）に比べ増加しています。

（詳細は別紙2をご参照ください）

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」

1. 2006年度第2四半期（2006年7月～9月）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	2006年 7月～9月		
		保険金	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	150	71	79
重大事由による解除	0	0	0
免責事由に該当	185	156	29
支払事由に非該当	1,669	525	1,144
その他	12	0	12
合 計	2,016	752	1,264

<ご参考>					
前四半期（2006年4月～6月）			前年同期（2005年7月～9月）		
	保険金	給付金		保険金	給付金
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
171	91	80	153	75	78
0	0	0	0	0	0
178	152	26	182	141	41
1,910	689	1,221	2,026	657	1,369
26	0	26	46	1	45
2,285	932	1,353	2,407	874	1,533

(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。

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（2006年7月～9月）

<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	復活時告知義務違反による解除	胃が痛むとの自覚症状があり、胃カメラ検査し「胃癌」である事を告げられ、手術は難しいので抗がん剤の治療を開始していました。その後ご契約が失効し、復活の手続きを行なった際、その事実を告知せずに復活されました。その後「胃癌」でお亡くなりになり、死亡保険金をご請求いただきましたが、死因と復活時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、死亡保険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	高度障害保険金	支払事由に非該当	「脳梗塞」による障害のため高度障害保険金をご請求いただきましたが、右上下肢については自ら動かすことが可能で、通常の飲食物のそしゃくならびに言語による意思の疎通も可能、また「摂食」「排便・排尿・その後始末」「起居」についてもご自身で可能な状態であることが判明いたしました。このため、約款に定める高度障害保険金支払対象となる障害状態には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	酒気帯び運転	災害死亡として、災害死亡保険金をご請求いただきましたが、乗車前に飲酒をされ、乗用車を運転されていたところ、壁に衝突し横転され、お亡くなりになりました（道路交通法第65条1項<酒気帯び運転>にて送致されておられました）。以上から、免責事由である「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、災害死亡保険金はお支払いできないもの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）。

<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	「子宮頸癌」にて入院し給付金をご請求されましたが、契約日より前に受診された病院にて「子宮頸部癌疑い」と診断され精密検査の指示を受けてい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、お支払い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	支払事由に非該当	「肝性脳症」により入院され、120日間分の入院給付金をお支払いしました。その退院日の翌日から180日経過しないうちに、同一傷病名「肝性脳症」により再度入院され、入院給付金をご請求いただきましたが、ご加入いただいていた入院特約は一回の入院についてのお支払限度日数が120日で、2回目の入院は1回目の入院と通算される期間内での入院開始のため、すでに120日間分をお支払いしていたことから、お支払い非該当となりました。
支払事由に非該当	入院給付金	支払事由に非該当	傷病名「脳梗塞」により入院され入院給付金をご請求いただきましたが、ご契約は災害入院のみ対象で疾病入院特約の付加は無く、「脳梗塞」は災害原因ではなかったためお支払い非該当となりました。

【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きます（ご加入後2年を経過後でも無効となる場合があります）。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きます。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>

苦情情報

1. 2006年度第2四半期(2006年7月～9月) 苦情お申し出件数

苦情項目	2006年7月～9月(占率)	＜ご参考＞	
		前四半期(占率) (2006年4月～6月)	前年同期(占率) (2005年7月～9月)
新契約募集関連	1,061件(9.5%)	748件(9.5%)	1,174件(10.4%)
保険料払込手続関連	1,314件(11.8%)	1,040件(13.2%)	842件(7.5%)
アフターサービス関連	5,525件(49.6%)	3,650件(46.4%)	4,125件(36.5%)
保険金・給付金関連	2,345件(21.1%)	1,793件(22.8%)	3,438件(30.5%)
うち保険金のお支払い非該当	85件(0.8%)	101件(1.3%)	323件(2.9%)
うち給付金のお支払い非該当	544件(4.9%)	429件(5.4%)	1,348件(11.9%)
その他	886件(8.0%)	641件(8.1%)	1,710件(15.1%)
合計	11,131件(100.0%)	7,872件(100.0%)	11,289件(100.0%)
お客さまお申し出合計	81,557件	80,355件	77,260件

(注) 1. お客さまから寄せられたお申し出(苦情)につきましては、お申し出時点から、お客さま対応の過程において、お申し出内容の分類等を変更することがあります。

2. 上記お申し出(苦情)件数は、2006年10月20日現在で集計した数値(日本興亜損害保険株式会社が受け付けた当社代理店に対する苦情を含む)を掲載しています。

2. 2006年度第2四半期（2006年7月～9月）お申し出(苦情)事例および改善事例

新契約 募集関連	事例	子どもの将来を考えて年金に加入させようとしたが利率が良くない。外資系の保険会社に負けないような商品を開発してほしい。
	改善 状況	年金の受取率を向上させた5年ごと利差配当付個人年金保険「年金ひとすじ」を発売しました。(2006年9月)
	事例	高齢者でも簡単に加入できる商品があってもいいのではないかと。
	改善 状況	簡易な告知で加入できる5年ごと利差配当付一時払特別終身保険「エブリバディ」を発売しました。(2006年9月)
保険料払込手続 関連	事例	保険料の払い込みがなかったため入院保障特約を解約したとの通知を受け取ったが、払い込みの案内も届いていないし、担当者から何の連絡も受けていない。入院保障特約を解約するつもりはなかった。フォロー不足ではないのか。
	改善 状況	主契約の保険料払込満了を迎えるお客さまには「特約保険料お払込のご案内」を送付していますが、医療保障の継続を望まれるお客さまの意思に反して医療保障特約が消滅してしまうことを防止するため、「特約保険料お払込みのご案内」を発信したお客さまをフォローする一覧表を改訂し、営業職員によるお客さまの入金状況のフォロー・確認を強化するようにしました。(2006年10月)
アフター サービス関連	事例	銀行窓口のATMから契約者貸付の返済をしようとしたができなかった。郵便局では返済できるそうだが、契約者貸付の返済ができるATMを増やしてほしい。
	改善 状況	セブン銀行と提携し、セブンイレブン・イトーヨーカドーの店舗に設置してあるATM約11,700台で、明治安田生命カードによる契約者貸付やその返済ができるようになりました(契約者貸付の返済は手数料不要です)。(2006年10月)
	事例	契約は解約しているが、解約するまでの保険料の控除証明書がなぜ届かないのか。保険料を払っていたことには間違いのないのに、こちらからお願いしなければ作成しないというのは納得できない。
	改善 状況	証明年度中に保険料の入金があった消滅契約(解約・失効・満期等)の生命保険料控除証明書についても、他の有効継続中の契約と同様に本社で一括作成し、郵送するようにしました。(2006年10月)
保険金・給付金 関連	事例	給付金を受け取れないことは約款に書いてあるとのことであるが、約款を読んでもよくわからない。支払われない場合をもっとわかりやすく説明してほしい。
	改善 状況	9月改訂の「ご契約のしおり 定款・約款」から順次、ご契約のしおりに保険金をお支払いする場合、お支払いできない場合の具体的な事例を掲載しました。(2006年9月)
	事例	手術であれば何でも給付を受けられると思っていた。ホームページの「保険金・給付金のご請求について」を見たが、手術についてはあまり書かれていない。手術についても一般の人が理解しやすいように掲載してほしい。
	改善 状況	お客さまの手術給付金に対する理解をより深めていただくことを目的として、当社ホームページに、「ライフアカウント L.A.」の手術保障特約におけるお支払い対象の手術およびお支払い対象外の手術の具体的な事例を掲載しました。(2006年10月)

3. 2006年度第2四半期（2006年7月～9月）のお申し出（苦情）件数について

苦情分類		2006年7～9月		前四半期		前年同期	
		件数	全体占率	2006年4～6月	全体占率	2005年7～9月	全体占率
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	340件	3.1%	247件	3.1%	270件	2.4%
	説明不十分	178件	1.6%	143件	1.8%	270件	2.4%
	契約内容相違	68件	0.6%	76件	1.0%	59件	0.5%
	取扱不注意	47件	0.4%	16件	0.2%	20件	0.2%
	契約確認	26件	0.2%	21件	0.3%	22件	0.2%
	契約選択・決定関係	96件	0.9%	70件	0.9%	17件	0.2%
	告知関係	25件	0.2%	10件	0.1%	171件	1.5%
	証券未着	40件	0.4%	19件	0.2%	14件	0.1%
	その他	241件	2.2%	146件	1.9%	331件	2.9%
	計	1,061件	9.5%	748件	9.5%	1,174件	10.4%
保険料払込手続関連	集金	182件	1.6%	149件	1.9%	180件	1.6%
	口座振替・郵便振込	290件	2.6%	205件	2.6%	238件	2.1%
	職域団体扱	99件	0.9%	106件	1.3%	46件	0.4%
	保険料払込状況	140件	1.3%	79件	1.0%	59件	0.5%
	保険料振替貸付	255件	2.3%	194件	2.5%	104件	0.9%
	失効・復活	183件	1.6%	163件	2.1%	90件	0.8%
	その他	165件	1.5%	145件	1.8%	125件	1.1%
	計	1,314件	11.8%	1,040件	13.2%	842件	7.5%
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	964件	8.7%	518件	6.6%	1,027件	9.1%
	配当内容	485件	4.4%	410件	5.2%	316件	2.8%
	契約者貸付	284件	2.6%	193件	2.5%	128件	1.1%
	更新	363件	3.3%	291件	3.7%	292件	2.6%
	契約内容変更	384件	3.4%	275件	3.5%	227件	2.0%
	名義等諸変更	352件	3.2%	235件	3.0%	162件	1.4%
	特約中途付加・特約関係	119件	1.1%	116件	1.5%	85件	0.8%
	保全手続	1,150件	10.3%	912件	11.6%	1,283件	11.4%
	解約手続	237件	2.1%	187件	2.4%	220件	1.9%
	解約返戻金	799件	7.2%	327件	4.2%	118件	1.0%
	生保カード・ATM、mapサービス関係	48件	0.4%	36件	0.5%	13件	0.1%
	税金関係	340件	3.1%	150件	1.9%	254件	2.2%
	その他	5,525件	49.6%	3,650件	46.4%	4,125件	36.5%
保険金・給付金関連	満期保険金等	480件	4.3%	280件	3.6%	242件	2.1%
	死亡保険金等支払手続	158件	1.4%	138件	1.8%	137件	1.2%
	死亡保険金等不支払	85件	0.8%	101件	1.3%	323件	2.9%
	給付金支払手続	744件	6.7%	663件	8.4%	476件	4.2%
	給付金不支払	544件	4.9%	429件	5.4%	1,348件	11.9%
	その他	334件	3.0%	182件	2.3%	912件	8.1%
	計	2,345件	21.1%	1,793件	22.8%	3,438件	30.5%
その他	職員の態度・マナー	495件	4.4%	279件	3.5%	327件	2.9%
	個人情報保護関係	139件	1.2%	124件	1.6%	98件	0.9%
	その他	252件	2.3%	238件	3.0%	1,285件	11.4%
計	886件	8.0%	641件	8.1%	1,710件	15.1%	
合計	11,131件	100.0%	7,872件	100.0%	11,289件	100.0%	

【参考】お客さまお申し出合計

81,557件

—

80,355件

—

77,260件

—

- (注) 1. お客さまから寄せられたお申し出(苦情)につきましては、お申し出時点から、お客さま対応の過程において、お申し出内容の分類等を変更することがあります。
2. 上記お申し出(苦情)件数は、2006年10月20日現在で集計した数値(日本興亜損害保険株式会社が受け付けた当社代理店に対する苦情を含む)を掲載しています。