

2006年度第3四半期（2006年10月～12月）

「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」

「苦情情報」「不服申立制度のご利用状況」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、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」、「苦情情報」、「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」について、四半期毎に開示しています。

今回は、これらの情報の2006年度第3四半期（2006年10月～12月）の状況についてご報告します（ホームページにも掲載します）。

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（詳細は別紙1をご参照ください）

- ・2006年度第3四半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は2,119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1,762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165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175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。

2. 「苦情情報」について（詳細は別紙2をご参照ください）

- ・2006年度第3四半期の苦情件数は12,810件となり、前四半期（2006年7月～9月）と比べ、約15%増加しました。
- ・増加要因としては、ご契約内容や当社の現状等をご確認いただける通知書「明治安田生命からのお知らせ2006」を2006年11月からお客さま宛順次発送させていただいたことにより、同冊子をご覧になったことを契機とした苦情が加わったものと分析しています。
- ・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50.9%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（20.5%）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1,163件（項目内占率17.8%）、「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762件（同29.1%）となっております。

3. 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況について（詳細は別紙3をご参照ください）

- ・ 2006年度第3四半期の「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用は3案件でした。
- ・ このうち2案件については再査定のご要望があり、支払査定部署で再査定を実施した結果、1案件については新たな医学的情報が得られたことから決定を変更し、お支払いさせていただくこととしました（1案件は再査定中：2月26日現在）。
- ・ なお、再査定にあたっては、原則として、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」で審議しています。

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」

1. 2006年度第3四半期（2006年10月～12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 10月～12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	165	78	87
重大事由による解除	0	0	0
免責事由に該当	175	146	29
支払事由に非該当	1,762	449	1,313
その他	17	0	17
合 計	2,119	673	1,446

<ご参考>					
前四半期（2006年7月～9月）			前年同期（2005年10月～12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
150	71	79	142	53	89
0	0	0	0	0	0
185	156	29	149	117	32
1,669	525	1,144	1,956	659	1,297
12	0	12	45	2	43
2,016	752	1,264	2,292	831	1,461

(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10月～12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	告知義務違反による解除	直腸癌による死亡にて死亡保険金を請求されましたが、ご契約加入以前に直腸癌と診断され、主治医より直腸癌であることを告げられていた事実の不告知が判明し、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、死亡保険金についてお支払い非該当と判断しました。
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を請求されましたが、死亡直前に自殺をほのめかしていたこと、木と自らの首をロープでくくった状態で車を発進させたことにより死亡していた事実が判明しました。 当時の状況などから自殺を伺わせるうえ、自殺ではないとしても、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についてお支払い非該当と判断しました（普通死亡保険金はお支払いしました）。
支払事由に非該当	高度障害保険金	支払事由に非該当（責任開始前発症）	頭部外傷後遺症による障害のため高度障害保険金を請求されましたが、責任開始以前に交通事故に遭っていたことが判明しました。 障害状態の原因が、責任開始前に遭われた交通事故によるものと認められましたので、高度障害保険金についてお支払い非該当と判断しました。

<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	脳腫瘍にて入院し給付金を請求されましたが、ご契約加入以前に脳腫瘍の疑いと診断され、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、入院給付金についてお支払い非該当と判断しました。
免責事由に該当	入院給付金	故意または重大な過失	第一腰椎破裂骨折にて入院し給付金を請求されましたが、受傷当時の状況や被保険者ご本人様のお申し出等から自らの意思で高所から飛び降りたことが判明しました。 このため、約款に定める免責事由である「被保険者の故意または重過失」に該当するものと判断し、入院給付金についてお支払い非該当と判断しました。
支払事由に非該当	手術給付金	支払事由に非該当	「下腿静脈ステント留置術」を受けられ手術給付金を請求されましたが、約款で規定するお支払い該当手術ではないため、お支払い非該当と判断しました。

【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。
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。
告知義務違反による解除	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。
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。
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運転等による死亡の場合などがあります。
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きます場合があります。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。

「苦情情報」

1. 2006年度第3四半期（2006年10月～12月）苦情お申し出件数

苦情項目	2006年10月～12月（占率）	＜ご参考＞	
		前四半期（占率） （2006年7月～9月）	前年同期（占率） （2005年10月～12月）
新契約募集関連	1,312件（10.2%）	1,059件（9.5%）	1,302件（6.2%）
保険料払込手続関連	1,137件（8.9%）	1,315件（11.8%）	988件（4.7%）
アフターサービス関連	6,518件（50.9%）	5,524件（49.6%）	8,002件（38.4%）
保険金・給付金関連	2,623件（20.5%）	2,346件（21.1%）	5,835件（28.0%）
うち保険金のお支払い非該当	151件（1.2%）	85件（0.8%）	438件（2.1%）
うち給付金のお支払い非該当	685件（5.3%）	544件（4.9%）	1,812件（8.7%）
その他	1,220件（9.5%）	888件（8.0%）	4,726件（22.7%）
合計	12,810件（100.0%）	11,132件（100.0%）	20,853件（100.0%）

お客さまお申し出合計	86,812件	81,554件	108,640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、2007年1月13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3四半期（2006年10月～12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	がん保険、三大疾病（がん・心疾患・脳卒中）、生活習慣病（悪性新生物・糖尿病・心疾患・高血圧性疾患・脳血管疾患）等々に対応した商品の開発を強く望む。
	改善 状況	7つの生活習慣病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中・糖尿病・高血圧性疾患・慢性腎不全・肝硬変）と介護の保障をパッケージした「ライフアカウント L. A. Double 7ガード」を発売しました。（2006年11月）
保険料払込手続 関連	事例	本人確認法施行令が改正されたが、一時払養老保険の保険料の振込みに際して何か注意することはあるのか。
	改善 状況	法令改正をふまえ、当社指定の振込用紙「生命保険料等のお振込みについて兼振込依頼書」を改訂し、10万円を超える振込みを行なう場合は金融機関の窓口で本人確認書類を提示いただいたうえで振込みを行なっていただくことになる旨の留意事項等を記載しました。（2007年1月）
アフター サービス関連	事例	「明治安田生命のお知らせ」の「契約内容の詳細」がわかりにくい。貴社のみではないがあまりにも字が細か過ぎて読みにくい。
	改善 状況	2006年度版の「明治安田生命からのお知らせ」は、冊子をA4サイズに変更し、文字も大きく見やすくしました。また、契約内容を見開き2ページとし、主契約・特約ごとに保険期間・保険料払込期間等を記載して内容を充実させました。（2006年11月）
	事例	地元の税務署では1月末に高齢者向けに確定申告の手続きを代行してくれるサービスがあるが、支払調書が来ないのでこのままでは自分で確定申告しなくてはならない。もっと早く送ってもらえないか。
	改善 状況	年4回払のご契約等の年金受取人さま宛てに送付している「お客さま宛年金支払調書」について、送付時期を昨年より1ヵ月早め、毎年12月としました。（2006年12月） ※年単位の支払応当日が12月のご契約は1月となります。
保険金・給付金 関連	事例	入院給付金などを請求する際、他の特約でも支払われる可能性がないか、事前にわかるように教えてほしい。
	改善 状況	保険金・給付金のご請求やお支払いに関して、お客さまによりご理解を深めていただくことを目的として、保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのポイントをまとめた「保険金・給付金をもれなくご請求いただくために」をホームページ上に掲載しました。（2007年1月）
	事例	去年から年金の支払いが開始されたが、自動送金になるのではないかと。友人も年金を受け取っているが自動送金されているという。それなのに自分には今年も請求書が届き、住民票を再提出しろとある。おかしいのではないのか？
	改善 状況	有期年金の年金受取りは、契約応当日にご存命であることが条件のため、毎年、請求時に住民票等、請求書類の提出をお願いしていましたが、お払い込みいただいている保険料累計額内であれば請求書類の提出を省略し、登録口座へ自動送金するように変更しました。（2007年1月） ※自動送金期間満了後は請求書類が必要となります。

3. 2006年度第3四半期（2006年10月～12月）のお申し出（苦情）件数について

苦情分類		2006年10月～12月		前四半期		前年同期	
		件数	全体占率	2006年7月～9月	全体占率	2005年10月～12月	全体占率
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	378件	3.0%	340件	3.1%	238件	1.1%
	説明不十分	276件	2.2%	178件	1.6%	392件	1.9%
	契約内容相違	109件	0.9%	68件	0.6%	93件	0.4%
	取扱不注意	66件	0.5%	48件	0.4%	33件	0.2%
	契約確認	19件	0.1%	26件	0.2%	25件	0.1%
	契約選択・決定関係	77件	0.6%	95件	0.9%	36件	0.2%
	告知関係	59件	0.5%	25件	0.2%	86件	0.4%
	証券未着	33件	0.3%	40件	0.4%	13件	0.1%
	その他	295件	2.3%	239件	2.1%	386件	1.9%
	計	1,312件	10.2%	1,059件	9.5%	1,302件	6.2%
保険料払込手続関連	集金	138件	1.1%	182件	1.6%	188件	0.9%
	口座振替・郵便振込	258件	2.0%	290件	2.6%	209件	1.0%
	職域団体扱	73件	0.6%	99件	0.9%	63件	0.3%
	保険料払込状況	117件	0.9%	140件	1.3%	99件	0.5%
	保険料振替貸付	217件	1.7%	256件	2.3%	119件	0.6%
	失効・復活	178件	1.4%	183件	1.6%	77件	0.4%
	その他	156件	1.2%	165件	1.5%	233件	1.1%
計	1,137件	8.9%	1,314件	11.8%	988件	4.7%	
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	1,112件	8.7%	964件	8.7%	2,893件	13.9%
	配当内容	825件	6.4%	485件	4.4%	1,548件	7.4%
	契約者貸付	286件	2.2%	283件	2.5%	160件	0.8%
	更新	420件	3.3%	363件	3.3%	299件	1.4%
	契約内容変更	425件	3.3%	384件	3.4%	277件	1.3%
	名義等諸変更	597件	4.7%	351件	3.2%	253件	1.2%
	特約中途付加・特約関係保全手続	231件	1.8%	119件	1.1%	112件	0.5%
	解約手続	1,163件	9.1%	1,151件	10.3%	1,286件	6.2%
	解約返戻金	239件	1.9%	237件	2.1%	384件	1.8%
	生保カード・ATM、ma pサービス関係	414件	3.2%	799件	7.2%	152件	0.7%
	税金関係	362件	2.8%	49件	0.4%	118件	0.6%
	その他	444件	3.5%	339件	3.0%	520件	2.5%
	計	6,518件	50.9%	5,524件	49.6%	8,002件	38.4%
保険金・給付金関連	満期保険金等	478件	3.7%	480件	4.3%	514件	2.5%
	死亡保険金等支払手続	194件	1.5%	158件	1.4%	200件	1.0%
	死亡保険金等不支払	151件	1.2%	85件	0.8%	438件	2.1%
	給付金支払手続	762件	5.9%	744件	6.7%	727件	3.5%
	給付金不支払	685件	5.3%	544件	4.9%	1,812件	8.7%
	その他	353件	2.8%	335件	3.0%	2,144件	10.3%
計	2,623件	20.5%	2,346件	21.1%	5,835件	28.0%	
その他	職員の態度・マナー	596件	4.7%	496件	4.5%	619件	3.0%
	個人情報保護関係	125件	1.0%	139件	1.2%	132件	0.6%
	その他	499件	3.9%	253件	2.3%	3,975件	19.1%
計	1,220件	9.5%	888件	8.0%	4,726件	22.7%	
合計		12,810件	100.0%	11,132件	100.0%	20,853件	100.0%

【参考】お客さまお申し出合計	86,812件	—	81,554件	—	108,640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、2007年1月13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。

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

2006年度第3四半期のご利用状況およびご利用案件の代表的な例

保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申出で、支払相談室による説明でもご納得いただけず、第三者への相談を希望される場合に、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度を2006年3月28日より開設しています。

今回は、2006年度第3四半期（2006年10月～12月）の同制度のご利用状況およびご利用案件の代表的な例についてご報告します。

種別	案件の代表的な例	案件数
高度障害 保険金	・ 高度障害保険金の支払事由となる障害状態には該当しないため 支払い非該当との決定に対する不服のお申し出	2
特定疾病 保険金	・ 約款上の「悪性新生物」に該当しないため、特定疾病保険金支 払い非該当との決定に対する不服のお申し出	1
合 計	—	3

※ 2006年3月28日の制度開設からのご利用は21案件、うち新たな医的情報が得られたことから決定を変更し、お支払させていただくこととなったものは、4案件となりました。