

2005年度第3四半期（2005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」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、「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（2005年4月～9月）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」の開示を開始いたしました。

今般、2005年度第3四半期（2005年10月～12月）の状況につきまして開示いたします（当社ホームページにも掲載）。

今後とも業務改善計画を着実に実行し、お客さま・社会からの信頼回復に向け、全力で取り組んでまいります。

記

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753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558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82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68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。

（詳細は別紙1をご参照ください）

2. 「苦情件数」および「具体的事例」

- ・2005年度第3四半期の苦情件数全体については、前上半期（2005年4月～9月）と比べ、月平均で約2.4倍と増加いたしました。
- ・増加要因としては、①保険金・給付金の不適切な不払い等により行政処分を受けたこと、②それに関する報道や、当社からお客さま宛に、保険金・給付金の不適切な不払いをふまえた経営改革等をご説明するために「明治安田生命からのお知らせ」、「ご報告」をご郵送したことなどにより、当社に関する情報がこの時期に集中したこと、③保険金・給付金のお支払いに関するご照会先としてフリーダイヤルを設置（2005年10月）、「明治安田生命からのお知らせ」に「お客さまの声専用封書」を同封するなど、お客さまからより幅広くご意見・ご要望をお伺いする態勢をとったことなどがあつたと分析しております。
- ・苦情の内容としては、「保険金・給付金関連」、「アフターサービス関連」、「経営に関するお申し出（「その他」に分類）」に関するものが増加いたしました。
- ・今後、苦情情報については四半期ごとに開示するとともに、お客さまの声（苦情・提言）およびそれを反映した業務改善策についても「明治安田再生プログラム」に基づく「お客さまの声白書」として開示してまいります。

（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」（個人保険・個人年金保険）

1. お支払いに該当しないと判断したご契約件数

(単位：件)

お支払非該当判断事由	2005年			2005年		
	10月～12月 合計	保険金	給付金	4月～9月 合計	保険金	給付金
詐欺による無効	0	0	0	0	0	0
不法取得目的のため無効	0	0	0	0	0	0
告知義務違反による解除	82	4	78	209	18	191
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0
免責事由に該当	68	49	19	192	123	69
支払事由に非該当	558	320	238	1,050	513	537
その他	45	2	43	88	1	87
合計	753	375	378	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】お支払いした件数（個人保険・個人年金保険）

(単位：件)

	2005年			2005年		
	10月～12月 合計	保険金	給付金	4月～9月 合計	保険金	給付金
お支払件数	216,877	11,732	205,145	420,426	22,234	398,192

(注) 1. 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。

2. 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。

【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。

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（2005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	「虚血性心疾患」による死亡にて死亡保険金を請求されましたが、契約日より前に「冠れん縮性狭心症」と診断され、同疾患の投薬治療を受けていたことの不告知が判明し、死亡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。
支払事由に非該当	災害死亡保険金	支払事由に非該当 (災害保険金非該当)	食事中に喉がつまり窒息したことにより死亡され、災害死亡として災害死亡保険金を請求されましたが、もともと脳梗塞後遺症である嚥下障害があり、これまでも何度か喉につかえることがあったことが判明いたしました。 疾病を原因として嚥下障害がある人の食物の吸入または嚥下による気道閉塞または窒息は、対象となる「不慮の事故」から約款で除外されているため、災害死亡保険金について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	「脳梗塞」「解離性大動脈瘤」により、体幹機能障害にて高度障害保険金を請求されましたが、食事・排泄・起居・歩行は自力で可能であり、日中もほとんどベッドから離れて生活されていることから、「終身常に介護を要するもの」とはお認めできず、その他の高度障害状態も認められない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し、高度障害保険金についてはお支払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	「気管支喘息」にて入院し給付金を請求されましたが、契約日より前に「気管支喘息」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	故意または重大な過失	「一酸化炭素中毒」にて入院され、入院給付金を請求されましたが、駐車中の車の中で、テープで窓に目張りをしたうえで車のマフラーからホースで排気ガスを引き込んでいたことが判明いたしました。このため、免責事由である「故意または重大な過失」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。
免責事由に該当	入院給付金	故意または重大な過失	「急性薬物中毒」にて入院され、入院給付金を請求されましたが、農薬の危険性を十分に認識して自らの意思で飲用された事実が判明いたしました。このため免責事由である「故意または重大な過失」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。

「苦情件数」および「具体的事例」

1. 苦情お申し出件数

(単位：件)

苦情項目	2005年10月～12月		<ご参考> 2005年4月～9月	
	苦情件数 (占率)	うち主な内容 ^(注)	件数 (項目内占率)	苦情件数 (占率)
新契約募集関連	1,186 (5.7%)	不利益情報の 不十分なお説明等	395 (33.3%)	1,746 (10.2%)
保険料払込手続関連	973 (4.7%)	保険料引去り口座変更 等に関するご不満等	209 (21.5%)	1,622 (9.4%)
アフターサービス関連	7,931 (38.4%)	アフターフォロー 不足等	2,887 (36.4%)	7,157 (41.6%)
保険金・給付金関連	5,816 (28.2%)	給付金支払非該当に 対するご不満等	1,715 (29.5%)	4,233 (24.6%)
その他	4,732 (22.9%)	—	—	2,438 (14.2%)
合計	20,638 (100.0%)	—	—	17,196 (100.0%)

【ご参考】

お客さまお申し出合計	108,346	—	—	149,947
------------	---------	---	---	---------

(注) 苦情内容別の詳細については、「4. 2005年10月～12月の苦情件数について」をご参照ください。

2. 保険金・給付金のお支払非該当に関する苦情件数

(単位：件)

2005年10月～12月 保険金・給付金のお支払 非該当に関する苦情件数	うち		<ご参考> 2005年4月～9月件数		
	うち 保険金	うち 給付金	合計	うち 保険金	うち 給付金
2,114	399	1,715	1,810	362	1,448

3. 苦情の具体的事例および当社の改善に向けた取組み

2005年10月～12月に寄せられた苦情の主な具体例とお客さまサービス向上に向けた改善状況について以下のとおり報告します。

新契約 募集関連	事例	医師による診査で健康状態について告知しているが、何かあった時に保険金が支払われないと困る。自分の控えとして、告知書の写しをもらえないのか。
	改善状況	告知書面を複写化して告知に関する「被保険者さま控え」をお渡しし、お客さまが告知内容を後日確認できるよういたしました（2005年12月実施）。
アフター サービス関連	事例	営業所に解約を申し出たが、解約請求書が発行できないので急ぎなら支社へ出向くよう言われた。不便ではないか。
	改善状況	解約請求書発行手続きを簡素化し、営業所で発行できる体制といたしました（2005年12月実施）。
	事例	ご契約者貸付請求書の記入見本が分かりにくいいため、何度も記入不備となり手続きが終わらない。
	改善状況	ご契約者貸付請求書に添付する記入見本を、お客さまに分かりやすく改訂いたしました（2005年12月実施）。
	事例	特約の更新手続き時に保険証券を提出したが、手続き完了後の保険証券の返送が遅い。
改善状況	特約更新手続きの際の保険証券提出を省略いたしました（2005年10月実施）。	
保険金・給付金 関連	事例	以前、入院給付金を請求したが支払非該当だった。支払いができないケースについても、契約前に説明してほしい。
	改善状況	保険金・給付金のお支払いについてご理解をいただくため、お支払いできないケースなどを紹介したご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」を作成・配布し、お客さまへの説明を充実いたしました（2005年11月から配布開始）。
	事例	担当者を通じて通院給付金請求をしたが、本社査定で支払非該当と言われた。約款に基づく説明を受け、支払対象外であることは納得したが、最初に支払対象外と分かっていたら、診断書も取得せずに済んだと思う。
	改善状況	お客さまから給付金ご請求のお申し出をいただいた際、以下の情報を提供のご案内書作成システムを開発しております（2006年4月下旬より稼働予定）。 ・適切なご請求案内ができるように、お客さまよりお知らせいただける範囲で保険事故に関する情報を確認し、必要な提出書類に関する情報をご提供いたします。 ・ご請求に際し、約款に基づくお支払いに関する情報（入院通算限度超過等の約款所定の支払事由に該当しないなど）を事前にご提供いたします。
	事例	以前の入院給付金支払非該当について確認して欲しくて、お客さま専用フリーダイヤルに何度か電話したが、電話を受ける人が毎回替わったり、すぐに回答してもらえないなど、不便なことが多く不満である。
改善状況	お支払いに関するご照会やご不満に専門スタッフが応える窓口を設置いたしました（2005年12月実施）。	
その他	事例	前回の金融庁指導から問題が改善されていない。言葉だけのお詫びではなく、全加入者に説明の文書を発信するべきだ。
	改善状況	全契約者の皆さまに「ご報告」を郵送し、今般の保険金・給付金の不適切な不払いについてお詫び申しあげるとともに、今後の経営改革に関する基本方針とこれまでの具体的取組み事項についてご報告いたしました（2005年12月実施）。

4. 2005年10月～12月の苦情件数について

苦情分類		2005年10月～12月		<ご参考>2005年4月～9月		
		件数	全体占率	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	237	1.1%	462	2.7%
	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	395	1.9%	464	2.7%
	契約内容相違	契約内容がお申し出内容と相違している等	85	0.4%	87	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	32	0.2%	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	28	0.1%	38	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	42	0.2%	31	0.2%
	告知関係	契約時の告知に関するご照会・ご不満等	82	0.4%	235	1.4%
	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	13	0.1%	30	0.2%
	その他	その他、ご契約に関するご不満等	272	1.3%	351	2.0%
	計		1,186	5.7%	1,746	10.2%
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	189	0.9%	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	209	1.0%	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	64	0.3%	98	0.6%
	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	99	0.5%	136	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	119	0.6%	194	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	75	0.4%	155	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	218	1.1%	262	1.5%
	計		973	4.7%	1,622	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	2,887	14.0%	1,800	10.5%
	配当内容	配当金額へのご不満等	1,543	7.5%	433	2.5%
	契約者貸付	ご契約者貸付利用時のお手続き、返済方法、支払利息に関するご説明不足等	157	0.8%	208	1.2%
	更新	特約更新時のご案内・ご説明不足等	298	1.4%	485	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	274	1.3%	414	2.4%
	名義変更	名義変更等のお手続き遅延等	250	1.2%	272	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	111	0.5%	140	0.8%
	解約手続	解約のお手続き遅延等	1,290	6.3%	2,419	14.1%
	解約返戻金	解約時の受取額に対するご説明不足等	387	1.9%	342	2.0%
	生保カード・ATM関係	当社カードのご利用に関するご説明不足等	154	0.7%	214	1.2%
	税金関係	保険料控除証明書の送付遅延等	119	0.6%	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	461	2.2%	410	2.4%	
計		7,931	38.4%	7,157	41.6%	
保険金・給付金関連	満期保険金	満期保険金ご請求手続に関するご説明不足等	521	2.5%	392	2.3%
	死亡保険金支払手続	死亡保険金ご請求手続に関するご説明不足等	196	0.9%	222	1.3%
	死亡保険金支払非該当	保険金支払非該当に対するご不満等	399	1.9%	362	2.1%
	給付金支払手続	給付金ご請求手続に関するご説明不足等	699	3.4%	699	4.1%
	給付金支払非該当	給付金支払非該当に対するご不満等	1,715	8.3%	1,448	8.4%
	その他	その他、保険金・給付金に関するご不満等	2,286	11.1%	1,110	6.5%
計		5,816	28.2%	4,233	24.6%	
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	620	3.0%	596	3.5%
	プライバシー関係	プライバシーに関するご不満等	130	0.6%	183	1.1%
	その他	経営に関するご不満等	3,982	19.3%	1,659	9.6%
計		4,732	22.9%	2,438	14.2%	
合計		20,638	100.0%	17,196	100.0%	
【参考】苦情を含む一般相談合計		108,346	-	149,947	-	