

相談所レポート

平成13年4月～9月

社団法人 生命保険協会

生命保険相談所

目 次

	頁
1.平成13年4月～9月の生命保険相談受付状況	1
(1)相談項目別受付状況	1
(2)保険種類別受付状況	4
(3)受付場所別件数	5
(4)相談所認知経路別件数	5
(5)経路別受付件数	5
(6)相談時間別件数	6
(7)四半期別件数	6
(8)主な相談事例	7
2.苦情対応	7
(1)苦情項目別、原因別受付件数	7
(2)生命保険相談所における苦情への対応	8
(3)生命保険会社宛依頼を行った苦情の解決状況	8
(4)苦情事例 1、2	9

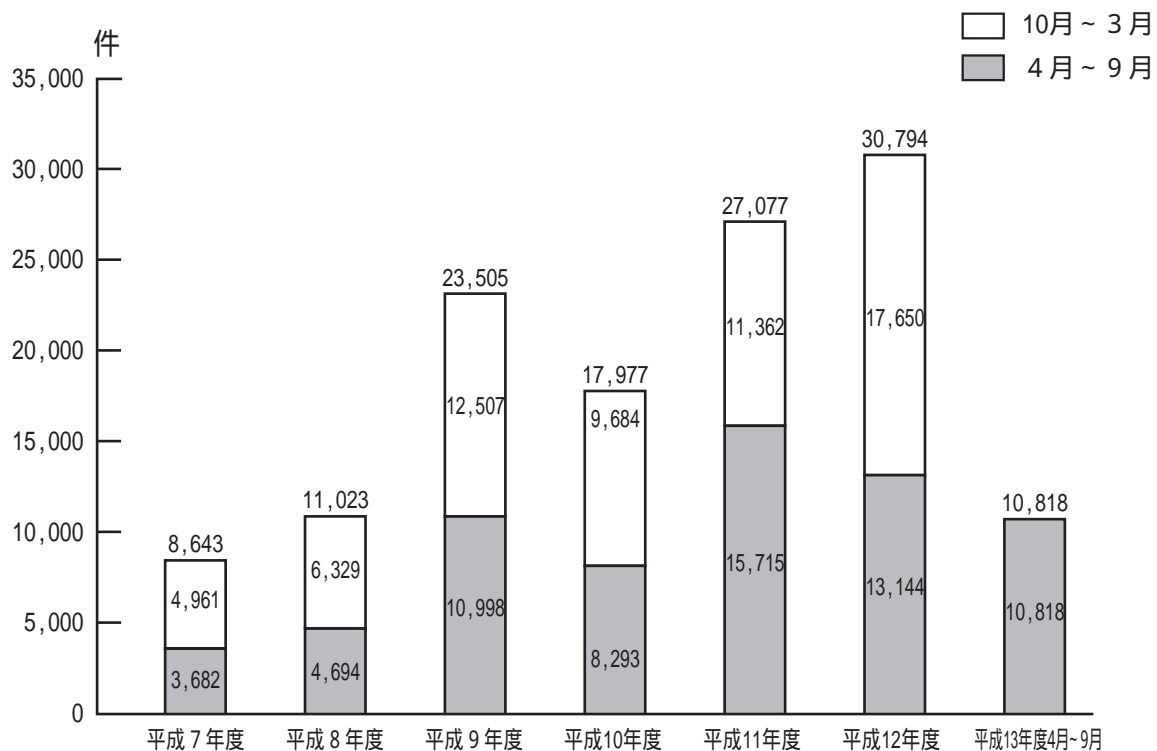
1.平成 13 年 4 月～ 9 月の生命保険相談受付状況……………図表 1 参照

生命保険相談所（地方連絡所を含む）が平成13年4月～9月の6ヵ月間に受け付けた相談件数は、10,818件で前年同期の82.3.%となった。これを男女別に見ると、男性は4,023人（占率37.2%）、女性は6,795人（占率62.8%）となっている。また、一般相談は10,329件、苦情は489件であった。

なお、今期における相談の主な特徴としては、次の点が挙げられる。

- （1）保険会社の経営破綻の影響で、会社の信用度や格付けに関する照会が多い。
- （2）収入の伸び悩み等に伴い、保険料の負担軽減のため契約の見直しに関する相談が多い。
- （3）新聞・雑誌・本等で保険に関する記事を読んだ方から、さらに深い知識を求めてくるケースが多い。

（図表 1） 相談受付件数の推移



（1）相談項目別受付件数……………図表 2、図表 3 参照

一般相談を項目（内容）別にみると、最も多いのは「その他」で1,401件、全体の13.6%を占めている。このなかでも、特に目立ったのは、金融審議会における予定利率引下げの報道に関して、『自分の加入している契約の予定利率が引き下げになるのか。』といった相談である。

第2位の「会社の内容等」は1,282件で、全体の12.4%を占めており、自分の加入している会社の経営内容や信用度について照会してきている。

第3位の「加入・保険種類」は1,278件で全体の12.4%を占めている。『新しい保険を勧められて

いるが、どうしたらよいか。』、高齢者や自分の健康に不安を感じている方から『〇〇歳でも加入できる保険はないか。』等の照会が目立っている。

第4位の「保険金・給付金」は1,113件で、全体の10.8%となっている。『高度障害保険金が支払われるのはどのような場合か。』、『保険金受取人を2人以上に指定することができるか。』等の照会があった。

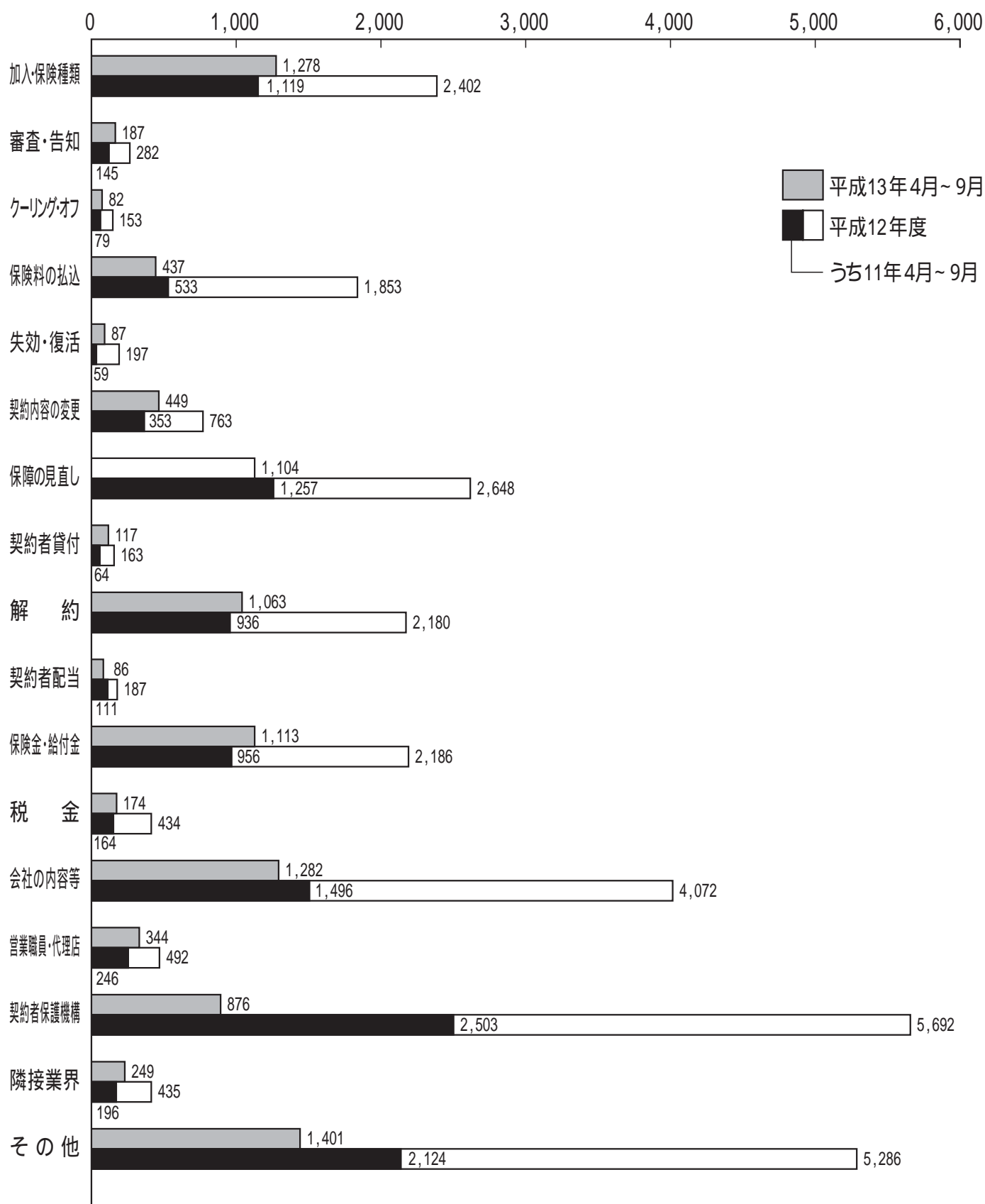
第5位の「保障の見直し」は1,104件で、全体の約1割を占めている。既に参加している保険契約の保障が妥当なものであるかどうか等についての相談が多い。

(図表 2) 相談項目別受付件数 (平成 13 年 4 月 ~ 9 月)

	項 目 (内 容)	件 数	占 率
一 般 相 談	加入・保険種類	1,278 件	12.4 %
	診査・告知	187	1.8
	クーリング・オフ制度	82	0.8
	保険料の払込	437	4.2
	失効・復活	87	0.8
	契約内容の変更	449	4.3
	保障の見直し	1,104	10.7
	契約者貸付	117	1.1
	解約	1,063	10.3
	契約者配当	86	0.8
	保険金・給付金	1,113	10.8
	税金	174	1.7
	会社の内容等	1,282	12.4
	営業職員・代理店	344	3.3
	生命保険契約者保護機構	876	8.5
	隣接業界	249	2.4
	その他	1,401	13.6
	小 計	10,329 件	100.0 %
苦 情	新契約関係	123	25.1
	収納関係	59	12.1
	保全関係	117	23.9
	保険金・給付金関係	126	25.8
	その他	64	13.1
	小 計	489 件	100.0 %
	合 計	10,818 件	-

(図表 3) 相談項目別受付件数

件



(3) 保険種類別受付件数………図表4 参照

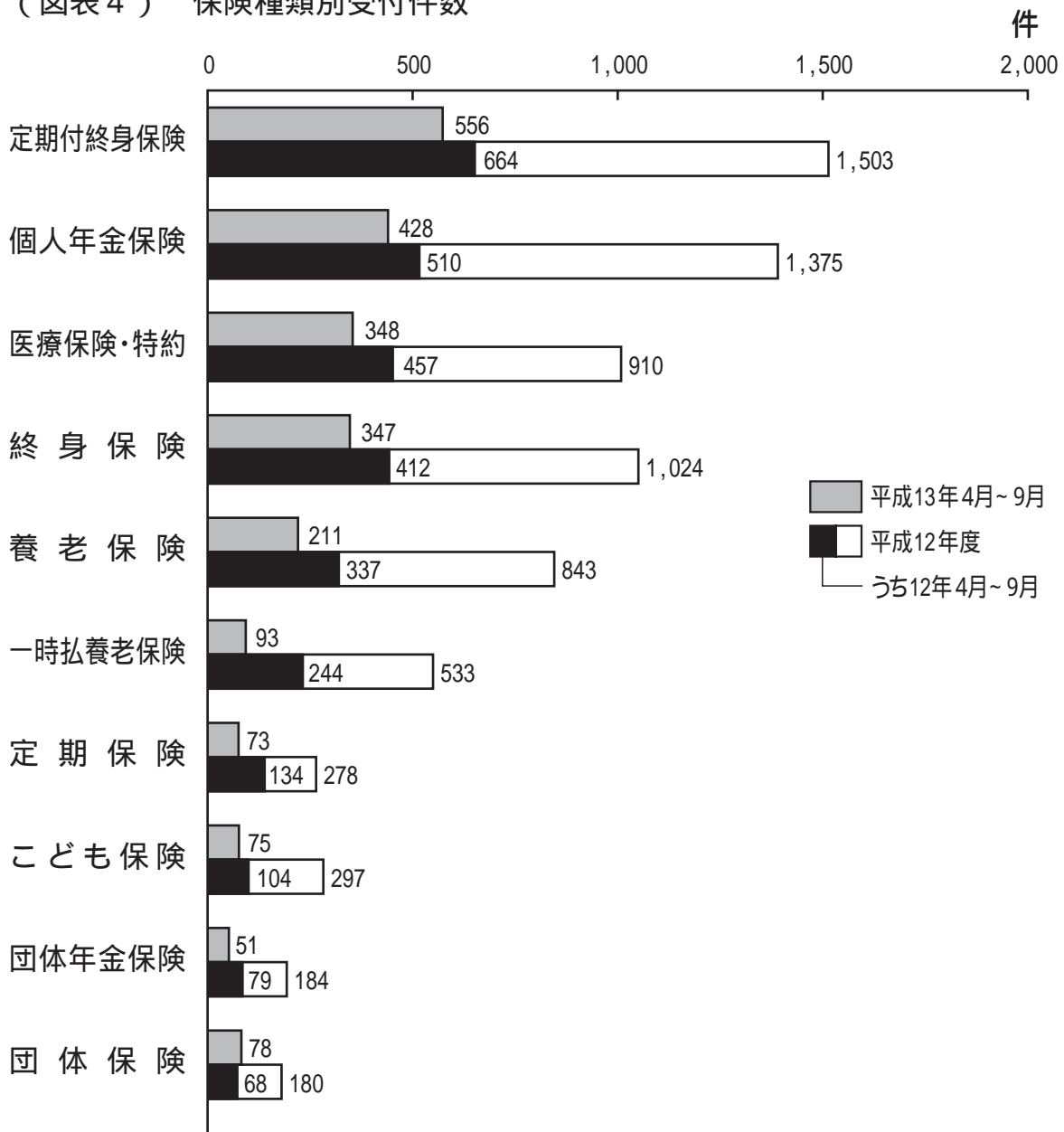
「本部」の受付件数を保険種類別(判明分)にみると、「定期付終身保険」が556件で、前年同期と比べると83.7%で保険種類別の合計件数(2,260件)の2割を超え、引続き第1位となっている。

第2位の「個人年金保険」は428件で前年同期の約8割に減少し、保険種類別受付件数に占める割合は、18.9%である。

第3位の「医療保険・特約」は、348件で、15%を占めている。「医療保険・特約」については、消費者の医療保障に対する関心が年々高まってか、ここ数年、照会件数がコンスタントに高い順位を占めている。

前年同期に第4位であった「終身保険」は347件で本年度も第4位となったが、前年同期の約8割にとどまった。

(図表4) 保険種類別受付件数



(注) 「定期付養老保険」は「養老保険」に含めている。

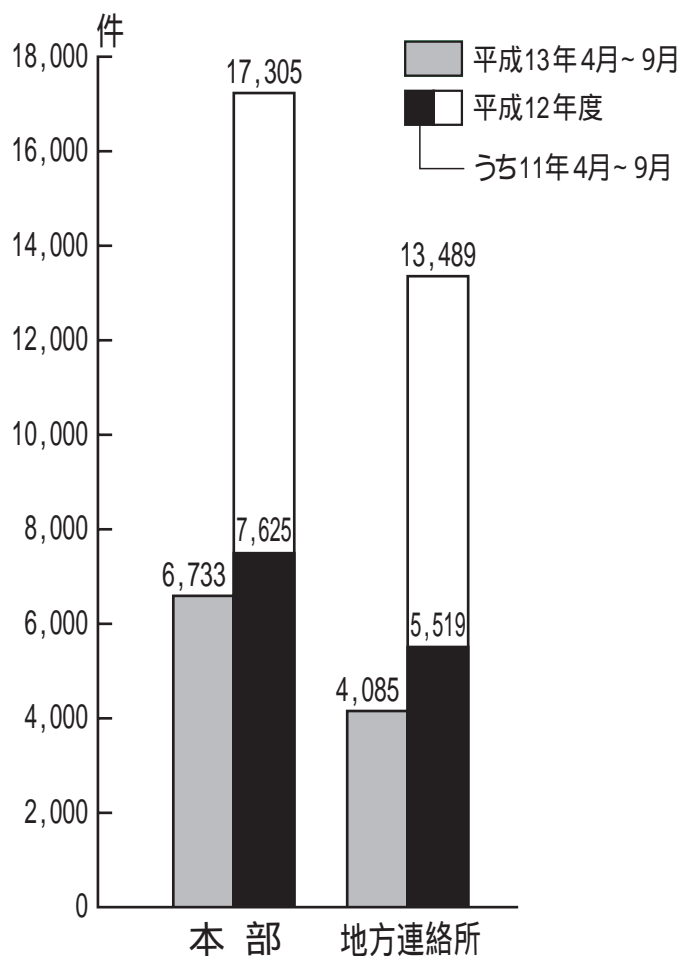
(3)受付場所別件数………図表5参照

(図表5) 受付場所別件数

生命保険相談所では、本部協会だけでなく、全国53ヶ所に連絡所を設置している。

本部と地方連絡所の受付件数占率を見ると、本部は62.2%（前年度58.0%）、地方連絡所は37.8%（同42.0%）となっている。

地方連絡所が占める相談件数の割合は、年々大きくなってきていたが、今年度は前年度より4.2ポイント減少している。これは、地域の消費者センター等から直接本部相談所を紹介されたケースが数多くあったことによるものと思われる。



(4)相談所認知経路別件数（判明分のみ）

本部の受付件数を認知経路別にみると、「電話番号案内（104）」が1,025件（判明分8,108件の12.6%）で最も多くなっており、第2位は「生命保険会社・職員」1,018件（同12.6%）であり、「消費者センター等の公的機関」が956件（同11.8%）で第3位となった。

第4位は、「新聞」、第5位は「本」、第6位は「雑誌」となっており、新聞、本、雑誌を読んだ消費者が、更に深い知識を得ようとして、照会してくるケースが多い。

(5)経路別受付件数

受付件数を経路別にみると、電話によるものが10,300件で、全体に占める割合は95.2%と受付件数の大半を占めている。

訪問された方の件数は497件で、全体の4.6%と前年同期とほぼ同水準であるが、文書によるものは21件で全体の0.2%となり、前年同期の6割の件数に止まっている。

業務停止を受けた会社の契約者からの照会の大半は電話によるものである。また、訪問された方の多くは保障の見直しや新たな保険の加入にあたっての考え方や注意点等、より内容の充実した相談を求めてきている。

(6) 相談時間別件数

本部の受付件数を相談時間別にみると、「5分以内」は2,870件で最も多く、全体の42.6%（前年度37.7%）を占めている。次いで「5分超10分以内」が1,849件で27.5%（前年度51.0%）を占めている。

対応時間が20分を超えた相談は723件で占率は10.7%（前年度11.3%）となり、前年度に比べて0.6ポイント減少している。

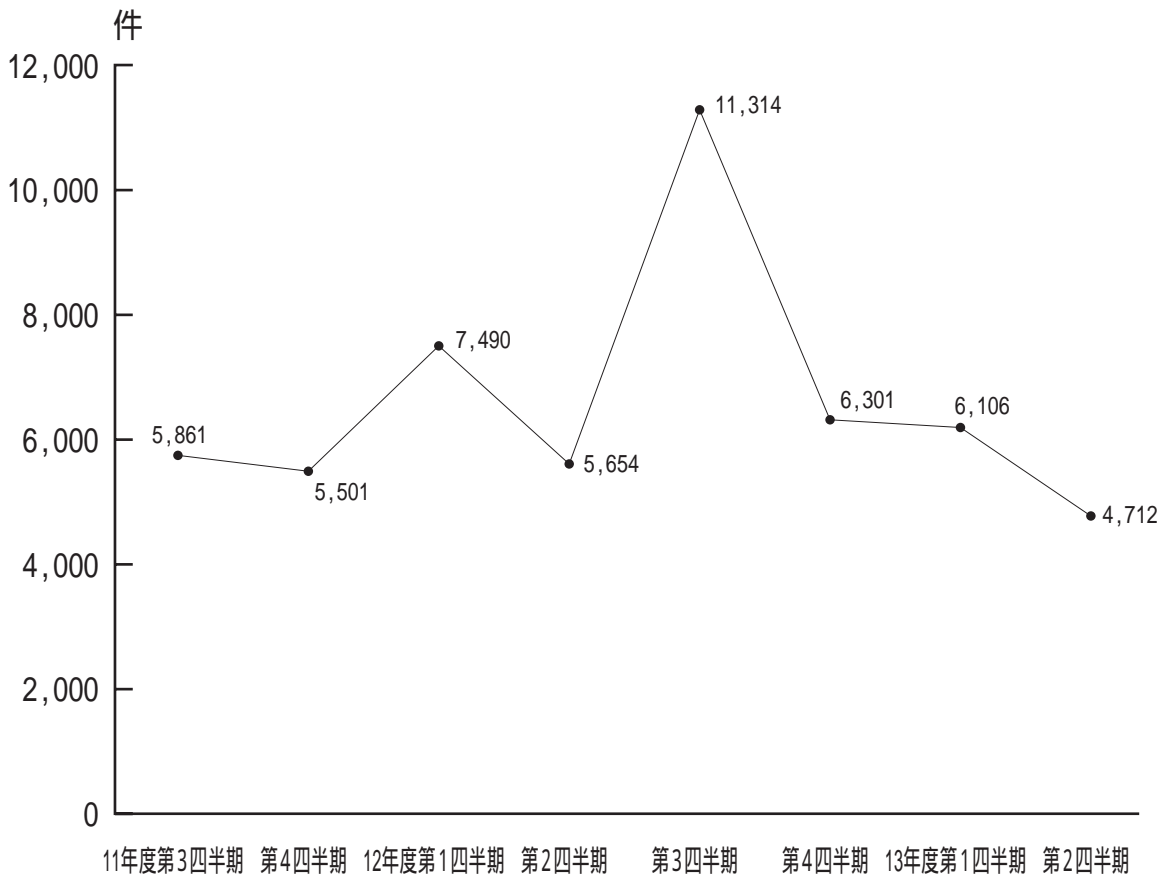
(7) 四半期別受付件数...図表6 参照

平成12年度の第3四半期は、千代田生命、協栄生命が相次いで更生特例法の適用を申請したため、両社及び両社以外の契約者等からの相談が相次ぎ、四半期の相談件数としては初めて10,000件を突破した。

平成13年度第1四半期になると、破綻した保険会社から個別通知を受け取った契約者から、通知内容の確認や契約を継続すべきかどうかの問い合わせが多く寄せられた

同年度の第2四半期になると、破綻した保険会社以外の会社の契約者から、破綻した場合の契約の扱いに関する照会が寄せられるようになってきた。

(図表6) 四半期別受付件数



(8)主な相談事例(平成13年4月～9月)

- ・契約者・被保険者を夫、受取人を妻と子とする生命保険で、離婚した元妻が受け取った死亡保険金には、贈与税が課税されるのか。
- ・死亡保険金を受け取って所得税が課税されるのはどのような場合か。
- ・延長(定期)保険への変更、払い済み保険への変更とは何か。
- ・海外へ転勤することになった。契約している生命保険はどうなるか。また、死亡保険金や入院給付金は受け取れるか。
- ・生命保険会社における個人データ保護への取り組みはどうなっているか。
- ・生命保険料控除の申告を忘れた場合はどうなるか。
- ・生命保険契約者保護機構の補償内容はどうなっているか。
- ・生前給付保険における指定代理請求人制度とは何か。
- ・保険仲立人(ブローカー)は損保代理店とどう違うか。
- ・全世帯平均の年間払込保険料及び加入死亡保険金額はどれくらいか。
- ・「金融商品の販売に関する法律」に対して、生命保険会社はどのように対応しているか。
- ・生命保険会社の不良債権の状況は開示されているのか。
- ・生命保険会社から受け取る年金にはどのような税金がかかるか。
- ・地震などの災害で死亡した場合、保険金は支払われるか。
- ・リビング・ニーズ特約により保険金を受け取った場合における課税関係はどうなるか。
- ・テロで死亡した場合、保険金は支払われるのか。
- ・保険の見直しをする場合、どういう点にポイントを置いて、見直しをおこなったらよいか。
- ・生命保険契約者保護機構の財源はどうなっているか。
- ・既往症のある人でも入れる保険を取り扱っている会社はあるか。
- ・保険各社のディスクロージャー資料はどこへ行けば閲覧できるのか。
- ・クーリング・オフの手続きはどうしたらよいか。
- ・保険証券を紛失してしまったが、再発行してもらえるか。

2. 苦情対応

(1)苦情項目別、原因別受付件数・・・・・・図表7参照

苦情を項目別にみると、「保険金・給付金関係」が126件で、苦情全体の25.8%と最も多くなっている。続いて、「新契約関係」が123件で25.1%、「保全関係」が117件で23.9%となっている。

また、「その他」(職員の態度・マナー、税金、プライバシーおよび経営全般に関するもの)64件、(占率13.1%)となっている。

苦情の発生原因別についてみると、制度・事務に関するもの(取り扱いに疎漏はないが、現行の事務・約款・会社の制度そのものに対する苦情)が最も多く232件で、全体の47.4%を占めており、項目では「保険金・給付金関係」と「保全関係」に集中している。

営業職員に起因するものは192件(占率39.3%)と多く、そのうち「新契約関係」が約半数を占めている。

(図表 7) 苦情項目別、原因別受付件数 (平成 13 年 4 月 ~ 9 月)

(件、%)

原因 項目	営業職員	代理店	その他の職員	制度・事務	契約者関係	合計	
						合計	占率
新契約関係	100	3	4	15	1	123	25.1
収納関係	8	0	9	40	2	59	12.1
保全関係	39	1	20	56	1	117	23.9
保険金・給付金関係	24	1	10	88	3	126	25.8
その他	21	1	4	33	5	64	13.1
合計 (占率)	192 (39.3)	6 (1.2)	47 (9.6)	232 (47.4)	12 (2.5)	489	100.0

(2) 生命保険相談所における苦情への対応

生命保険相談所 (地方連絡所を含む) に寄せられた苦情489件のうち、85.9%にあたる420件については、生命保険事業・生命保険商品の仕組および申出に係る生命保険業界の取組み状況等を説明したり、生命保険会社の本社・支社と連携して対応することにより、生命保険相談所で解決している。また、申出人が直接交渉中のものや今後交渉予定のものについては、交渉にあたっての考え方を整理し、生命保険会社の説明を良く聞いたうえで、交渉を行うように助言している。

(3) 生命保険会社宛依頼を行った苦情の解決状況

生命保険相談所 (地方連絡所を含む) に寄せられた苦情489件のうち、14.1%にあたる69件は、各生命保険会社の本社あて解決依頼を行った。

項目別には、「保全関係」が24件、「保険金・給付金関係」が21件、「新契約関係」が15件、「収納関係」が6件、「その他」が3件となっている。

解決の内容をみると「苦情申出者の申出内容による解決」が16件、「生命保険会社の説明による解決」が24件、「解約することとなったもの」が7件、訴訟となったもの等「その他」が7件となっている。なお、9月末現在、申出人と生命保険会社が継続交渉中となっているものが15件となっている。

苦情申出から解決までの期間をみると、1週間以内で解決したものの15件、1週間を超えて2週間以内で解決したものの4件、2週間を超えて1ヵ月以内で解決したものの14件、解決まで1ヵ月を超えたものの21件となっている。

苦情事例 <1 >

〔申出受付日〕平成13年5月7日

〔解決日〕平成13年5月16日

〔契約者・被保険者〕A氏

〔申出人〕B氏（受取人・A氏の母）

〔申出内容〕

営業職員に入院給付金請求をし、診断書を提出したが、同職員が勝手に支払不可とのことで手続きをしなかった。平成13年4月16日、保険会社の本社と相談したところ、会社として調査回答することであったが、5月9日現在回答がない。会社に回答を促進して欲しい。

〔解決内容〕

相談所より保険会社本社に回答促進を行った。保険会社では、5月16日申出人宅を訪問し、謝罪・説明、入院給付金支払の旨伝え、申出人も了承した。

なお、申出人から協会への申出時点では、保険会社は調査をあらかじめ終え、給付金支払決定をする直前の段階であった。

苦情事例 <2 >

〔申出受付日〕平成13年5月8日

〔解決日〕平成13年5月10日

〔契約者・被保険者〕A氏

〔申出人〕A氏

〔申出内容〕

解約手続を2週間前から依頼中だが、約款に手続きは明示してあるという説明で、十分な誠意のある具体的説明がない。早く解約手続が出来るようにして欲しい。

〔解決内容〕

相談所から保険会社本社に対応を依頼。保険会社で調査したところ、4月26日に解約請求書が提出されたが、保険証券が添付されていなかった。そのため、申出人に保険証券の提出依頼をしたが、申出人から「書類不備を理由に手続きが進まないのは納得できない。」とのことで解約手続が進まなかった。4月27日に保険会社より、5月7日の保険料振替を停止していただくか、後日、返金する旨案内した。5月8日に保険料が口座振替されたことから、生命保険相談所に苦情申立てがあったもの。

保険会社では、5月9日に営業所に解約請求書類と印鑑証明書が届いたことを確認したので、5月10日、保険会社より申出人に4月中の解約とし、5月22日に5月分の保険料を返金する旨連絡し、了解を得た。