生命保険のことで困ったとき、まずは…

生命保険相談所

生命保険についてのご相談や、苦情解決のお手伝いをします。

どのように問い合わせればいいの？

●お問い合せは、お電話にて承ります。

☎ 03(3286)2648

ご来訪、インターネットでも承っております。
訪問してご相談される場合は、事前にお電話ください。
各連絡所の電話番号は、裏面をご覧ください。

＊お問い合わせ・ご利用は **無料**
※別途、通話料がかかります。

生命保険相談所は、生命保険に関する様々なご相談や苦情、
ご照会をお受けするための窓口として、生命保険協会が運営しています。
また、全国に50ヵ所の連絡所を設置しています。

どんなことをするの？

生命保険相談所では、お申し出のあった苦情について、
お客さまの疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスをいたします。
生命保険相談所で解決できない場合は、生命保険会社に対し、
解決の依頼を行い、早期解決に努めます。

解決できないときは？

生命保険相談所が苦情を受け付け、
お客さまと生命保険会社との間で十分に話し合いをしても
問題が解決しない場合、
中立・公正な立場から裁定（紛争解決手続）を行う
「裁定審査会」を設置しています。

裁定審査会の詳しい内容はこちら！

生命保険相談所の業務・運営、手続、規程、
生命保険会社の相談窓口一覧、相談・苦情受付状況、
裁定審査会が取り扱った事案の概要は、
生命保険協会のホームページをご参照ください。

個人情報保護について
●必要に応じお客さまから取得した個人情報は、相談または苦情・紛争解決のために利用するものであり、その他の目的には利用しません。
●苦情解決のお申し出や紛争解決の申立ては、原則として契約上の権利を有する本人によるものとさせていただきます。

◀携帯・スマートフォンからもアクセスできます。
生命保険相談所 検索
https://www.seiho.or.jp/contact/

生命保険相談所連絡所一覧

※所在地については、協会ホームページをご覧ください。
※訪問してご相談される場合は、事前にお電話ください。

●本部	☎03(3286)2648
●札幌・苫小牧	☎011(222)1388
●函館	☎0138(54)0292
●旭川・北見	☎0166(25)5166
●釧路・帯広	☎0154(22)6027
●青森県	☎017(776)1348
●岩手県	☎019(653)1726
●宮城県	☎022(224)3221
●秋田県	☎018(865)0016
●山形県	☎023(631)1694
●福島県	☎024(922)2863
●茨城県	☎029(227)3932
●栃木県	☎028(636)2437
●群馬県	☎027(223)2802
●埼玉県	☎048(644)5001
●千葉県	☎043(225)6467
●神奈川県	☎045(641)6998
●新潟県	☎025(245)8981
●山梨県	☎055(228)7565
●長野県	☎0263(35)8132
●富山県	☎076(433)7352
●石川県	☎076(231)1945
●福井県	☎0776(25)0107
●岐阜県	☎058(263)7547
●静岡県	☎054(253)5712
●愛知県	☎052(971)5233
●三重県	☎059(225)7439
●滋賀県	☎077(525)6677
●京都府	☎075(255)0891
●大阪府	☎06(4708)5132
●兵庫県	☎078(332)6269
●奈良県	☎0742(26)1851
●和歌山県	☎073(432)1936
●鳥取県	☎0857(24)3523
●島根県	☎0852(24)7229
●岡山県	☎086(225)6681
●広島県	☎082(223)4331
●山口県	☎083(223)1476
●徳島県	☎088(654)4009
●香川県	☎087(821)2659
●愛媛県	☎089(946)3583
●高知県	☎088(873)3304
●福岡	☎092(715)1875
●北九州	☎093(531)8760
●佐賀県	☎0952(24)2082
●長崎県	☎095(827)4459
●熊本県	☎096(324)1871
●大分県	☎097(534)2130
●宮崎県	☎0985(28)7335
●鹿児島県	☎099(223)6027
●沖縄県	☎098(862)1771

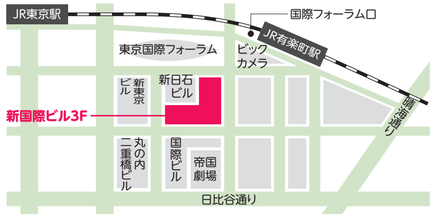
（令和7年1月現在）

一般社団法人
生命保険協会
生命保険相談所

●本部 生命保険相談室
☎03(3286)2648
〒100-0005
東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3F

■相談受付日：月～金曜日（祝日、年末年始を除く）
■相談受付時間：午前9時～午後5時（来訪は～午後4時）
■生命保険協会ホームページアドレス
https://www.seiho.or.jp/

生命保険相談所のご案内図



交通のご案内
［JR線をご利用の場合］
•有楽町駅・国際フォーラム口より徒歩2分
［地下鉄をご利用の場合］
•東京メトロ有楽町線：有楽町駅より徒歩3分 •東京メトロ日比谷線：日比谷駅より徒歩5分
•東京メトロ千代田線：日比谷駅より徒歩7分 •都営三田線：日比谷駅より徒歩3分

2023.03

生命保険相談所のご案内

生命保険会社とのトラブルを解決するためのアドバイスがほしい

生命保険の商品内容や生命保険会社について聞きたい

中立・公正な専門家に解決してほしい

こんな悩みを抱えている方は、
私たち**生命保険相談所**を
ご利用ください！ 無料

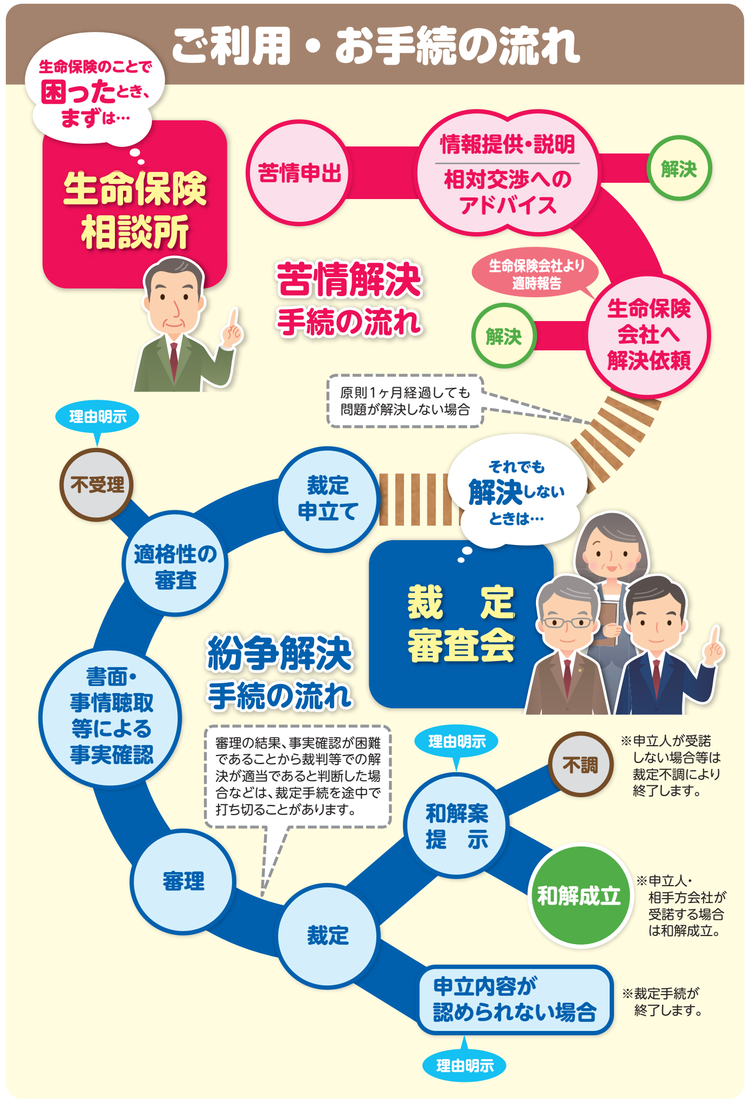
生命保険協会は、法令に基づいて国の指定を受けた「指定紛争解決機関」です。

指定紛争解決機関とは、苦情・紛争解決業務を行う機関のうち、
中立・公正な業務運営が確保されていること等の要件を満たして
国から指定を受けた機関のことをいいます。

一般社団法人 生命保険協会　生命保険相談所

生命保険相談所の詳しい内容はこちら！

ご利用・お手続の流れ



裁定審査会

保険会社と話し合いをしてみたけれど、トラブルが解決しないときは、裁定審査会が中立・公正な立場でお応えします。

裁定審査会ってなに？

お客さまと生命保険会社との間の紛争の解決を図る、法令に基づき設置されたADR機関です。
生命保険会社には、裁定審査会の手続に参加・協力するとともに、裁定結果を受諾する義務（一定の場合を除く）があります。

●生命保険協会は、平成21年金融商品取引法等（保険業法を含む）の一部を改正する法律に基づく生命保険業務に関する指定紛争解決機関です。国の認可を受けた業務規程に基づく苦情解決手続・紛争解決手続を実施しています。
●生命保険協会は生命保険会社各社との間で、生命保険相談所が行う紛争解決等業務に関する生命保険会社の義務等を定めた契約を締結しており、生命保険会社各社は業務規程および契約に基づく対応を行っています。

ADRとは？ ADR＝裁判外紛争解決手続　身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続です。

利用できるのはどんなとき？

生命保険相談所が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても問題が解決しない場合、保険契約者等から裁定審査会に申し立てることができます。

ただし！ 申立内容が次の場合には、裁定審査会の判断により、お受けできないことがあります。

- ✕生命保険契約等に関するものではないとき
- ✕申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しないと認められるとき
- ✕確定判決または確定判決と同じ効力を有するものと同一の紛争であるとき
- ✕申立人が保険契約者等の場合、相手方会社と知識情報力または交渉能力の格差等がないものと認められるとき
- ✕不当な目的でみだりに裁定の申立てをしたと認められるとき
- ✕当事者以外の第三者が重大な利害関係を有し、当該者の手続的保障（主張・立証の機会）が不可欠であると認められるとき
- ✕過去に裁定審査会において判断が示された申立内容であるとき
- ✕他の指定紛争解決機関において審理継続中または審理が終了したものであるとき
- ✕生命保険会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立内容がその性質上裁定を行うに適当でないと認められるとき

特長

中立で公正！

裁定審査会は弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員からなる委員※1で構成されています。生命保険に関するADR機関として、高い専門性を有し、中立・公正なADR機関として、国からの指定を受けています。

ご利用は無料！

裁定費用は無料です。ただし、通信費、事情聴取に出席いただく際の交通費、その他の手続費用はご負担いただきます。

便利で迅速！

手続は主に書面で行いますが、事情聴取を行う場合は、お近くの連絡所※2にて、テレビ会議システムを利用して実施することができますので、全国どこからでも手続が可能です。裁定手続は非公開で、迅速な解決を図ります。

※1.いずれの委員も個別の生命保険会社と特別な利害関係を有しない中立・公正な第三者です。　※2.連絡所一覧は裏面をご覧ください。

ご利用のQ&A

Q 裁定審査会に申立てをしたいことがあります。どこに連絡すればよいですか？
A まずは、生命保険相談所へご連絡ください。生命保険相談所では、お客さまが生命保険会社との間での解決に向けて話し合うためのアドバイスを行います。苦情解決のお申し出を受けた場合は生命保険会社に解決依頼を行います。原則1ヶ月を経過しても問題が解決しない場合には、お客さまのご希望に応じて、「裁定申立書」用紙を送付します。

Q どのような方法で審理するのですか？東京まで行かなくてはなりませんか？
A 裁定申立書を受け付けた後、申立内容の適格性の審査を経て申立てが受理された場合、生命保険会社に対して答弁書の提出を求め、双方から提出された書面および事情聴取に基づき事実を確認し審理を行います。事情聴取は、お近くの連絡所で実施することができます（テレビ会議システムを利用）。主張や事実関係が明白な場合や申立人が事情聴取を望まない場合は、実施しないことがあります。

Q 裁定申立書は簡単に書けますか？必要書類はどのようなものですか？
A 裁定申立書には、申立内容やその根拠となる事実等を記入していただきます。記入方法については、用紙と一緒に送付する手引きを参考にしてください。また、申立ての根拠となる事実についての証拠書類、例えば、保険証券、保険加入時のパンフレット・約款、生命保険会社からの通知文などのコピーを、裁定申立書に添付のうえ、生命保険相談所に送付してください。

Q 知人を代理人として申し立てることはできますか？
A 申立ては、原則として生命保険契約等に基づく権利者本人が、行ってください。例えば、保険金等に関する請求はその受取人が、契約の効力等に関する請求は契約者が申立人となります。なお、法定代理人や代理人弁護士等による申立ては可能です。

Q 生命保険会社はきちんと対応してくれますか？
A 苦情・紛争解決手続では、生命保険会社は、原則として手続に応じなければならない義務があります。また、紛争解決手続で裁定審査会から和解案が提示された場合、生命保険会社は一定の場合を除き、その内容を受諾する義務があります。