

## **[事案 27-137]業務改善請求**

・平成 27 年 9 月 2 日 不受理決定

### **<事案の概要>**

生命保険料控除証明書が戻り郵便となったことから、保険会社が申立人の同意を得ず、住民票を請求したこと等について、保険会社の業務改善（①戻り郵便等の場合は最初に必ず契約者に電話連絡すること、②顧客の住所変更に関して契約者の同意を得ること、③顧客の照会に関して必要以上のことをしないこと、等）を求めて、申立てのあったもの。

### **<不受理の理由>**

裁定審査会では、申立内容の適格性について審査を行った結果、裁定審査会は保険会社の一般的な業務運営に対し、何らかの指示や命令等を行う機関ではないことから、業務規程第 24 条 1 項 9 号にもとづき、申立てを不受理とした。