

生命保険相談所のご案内

生命保険のことで困ったとき、まずは・・・

STEP① 生命保険相談所

一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3F

TEL 03 (3286) 2648

月曜～金曜日(祝日、年末年始を除く) 9時～17時

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。

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。

お電話はもちろん、直接お越しいただいてもご相談いただけます。

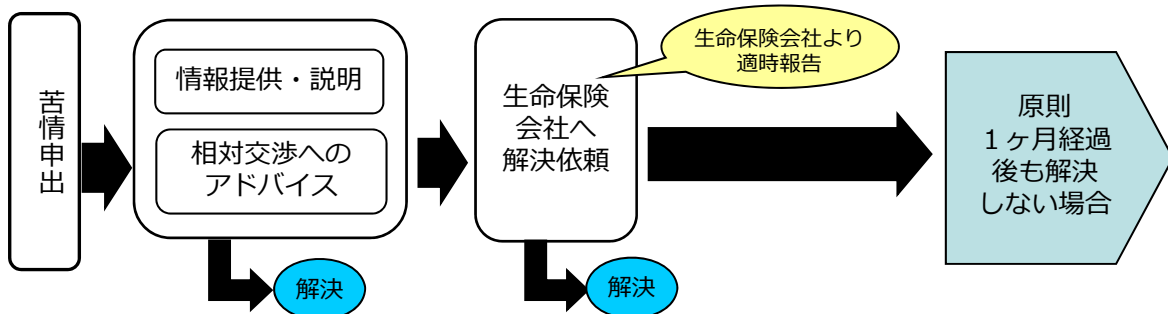
生命保険相談所は全国に連絡所（53カ所）を設置しています。こちらでもご相談に応じています。
※連絡先は生命保険協会HPをご覧ください。⇒<http://www.seiho.or.jp/contact/>

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。
相談所で解決できない場合は、生命保険会社に対し、解決の依頼や和解のあっせんなどを行い、早期解決に努めます。

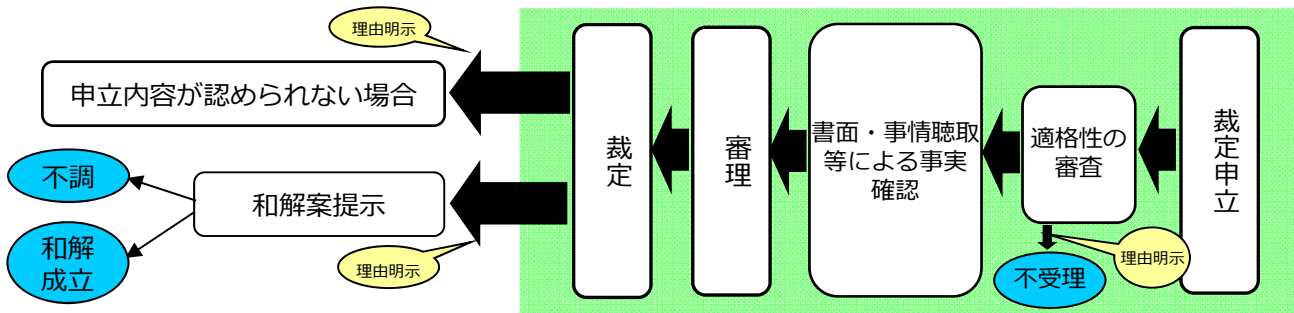
生命保険相談所・連絡所が苦情を受け付け、生命保険会社とご契約者等との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかない場合、中立・公正な立場から裁定（紛争解決支援）を行う「裁定審査会」を設置しています。

ご利用の手続の流れ

STEP① 苦情解決手続



STEP② 紛争解決手続



※審理の結果、事実確認の困難性などの理由から裁判等での解決が妥当であると判断した場合は、裁定手続を途中で打ち切ることがあります。

※申立てにかかる請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1か月以内に訴訟を提起した場合、裁定審査会が申立てを受け付けたときに遡って時効が中断します。

STEP②裁定審査会

生命保険契約等の「困った！」に、中立・公正な立場でお応えします。

保険会社と話し合いをしてみたけれど、それでもなかなかトラブルが解決しないときは、裁定審査会を利用することができます。

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。

★裁定審査会の特長★

ご利用は無料！

裁定費用は無料です。ただし、通信費、事情聴取に出席される場合の交通費、その他の手続費用はご負担していただきます。

便利で迅速！

主に書面により事実確認を行いますので、全国どこからでも手続が可能です。事情聴取を行う場合は、お近くの連絡所にてテレビ会議システムを利用して実施することもできます。裁定手続は非公開で、裁判よりも迅速な解決を図ります。

裁定審査会 って何？

お客さまと生命保険会社との間の紛争の解決を図る、法律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。

【ADRとは？】

ADR（裁判外紛争解決手続）とは、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。

※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となっています。国の認可を受けた業務規程に基づく苦情処理手続・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及び契約に基づく運営を行っています。

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立てることができます。

※生命保険会社が申立てることもあります。

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の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
- ✓不当な目的の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き