

ボイス・レポート

NO. 1

平成 17 年度 第 3 四半期
(平成 17 年 10 月 ~ 12 月)

(社) 生命保険協会
生命保険相談所

【発行にあたり】

生命保険協会の生命保険相談所では、苦情・相談対応体制の強化を図ることを目的に協会に届くお客様の声を迅速・正確に会員各社に届ける体制整備を図ることになりました。その具体策のひとつとしてこれまで年 2 回発行している「相談所レポート」に掲載しております「苦情受付状況」および「紛争解決支援」の部分を抜粋して新たに「ボイス・レポート」として四半期毎に発行いたします。

項目は「苦情項目別件数」、「代表的な苦情事例」、「裁定審査会における紛争解決支援の状況」を掲載しております。

今後とも生命保険業界への苦情再発防止に向け、適切な情報提供に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

1. 平成 17 年度第 3 四半期の苦情受付状況について

第 3 四半期の苦情件数 (2,026 件) は 2 千件を超え、第 2 四半期 (1,966 件) を若干上回り、引続き高水準で推移した。

これは、保険金・給付金の不支払に対する個別会社への 2 度目の行政処分に関するマスコミ報道により、数年前の保険金・給付金不支払についての申し出が数多くあったことが大きく影響している。

苦情内容をみると、最も多く寄せられたのは、**給付金不支払 446 件** (占率 22.0%) であり、**死亡保険金等不支払 148 件** (同 7.3%)、**配当内容 145 件** (同 7.2%)、**説明不十分 133 件** (同 6.6%)、**給付金支払手続 125 件** (同 6.2%) の順となっている。

第 1 位から第 4 位までは、第 2 四半期と同順位であり、第 5 位の給付金支払手続は第 7 位から上昇し、第 5 位であった解約手続は第 6 位に下降している。

苦情項目別件数表

項目	内容	発生原因					計	項目	内容	発生原因					計	
		営業職員	代理店	その他の職員	制度・事務	契約者関係				営業職員	代理店	その他の職員	制度・事務	契約者関係		
新契約関係	不適正募集	67	7	3	0	1	78	保全関係	配当内容	11	0	3	131	0	145	
	不正告知	27	6	1	0	0	34		契約者貸付	6	0	2	6	1	15	
	不正話法	28	0	0	0	0	28		更新	11	0	3	14	2	30	
	無理契約	30	6	2	0	3	41		契約内容変更	20	3	10	56	1	90	
	説明不十分	117	11	2	2	1	133		名義変更	7	0	2	11	0	20	
	契約内容相違	28	2	1	0	0	31		特約中途付加	3	0	0	5	0	8	
	取扱不注意	3	1	0	1	0	5		解約手続	40	4	20	40	4	108	
	契約確認	0	0	0	1	0	1		解約返戻金	8	0	0	44	0	52	
	契約選択・決定関係	6	3	3	30	1	43		生保カード・ATM関係	1	0	1	5	0	7	
	告知内容相違	1	0	0	0	2	3		その他	1	0	2	11	1	15	
	証券未着	2	0	0	1	0	3		計	108	7	43	323	9	490	
	その他	0	0	3	3	0	6		保険金・給付金関係	満期保険金等	13	0	2	31	0	46
	計	309	36	15	38	8	406			死亡保険金支払手続	4	0	7	45	6	62
収納関係	集金	13	2	0	0	0	15	死亡保険金等不支払		8	0	7	131	2	148	
	口座振替・郵便振込	1	0	0	8	2	11	給付金支払手続		23	1	18	83	0	125	
	職域団体扱	3	12	0	12	0	27	給付金不支払		57	11	11	366	1	446	
	保険料払込状況	8	0	0	11	0	19	その他		3	0	1	11	1	16	
	保険料振替貸付	2	0	2	16	0	20	計	108	12	46	667	10	843		
	失効・復活	8	2	3	32	0	45	その他	職員の態度・マナー	14	4	11	0	0	29	
	その他	0	0	1	8	1	10		税金関係	1	0	2	12	0	15	
計	35	16	6	87	3	147	プライバシー関係		28	3	8	20	0	59		
							アフターフォロー関係		2	1	2	5	0	10		
							その他		0	1	1	25	0	27		
							計		45	9	24	62	0	140		

制度・事務...取扱いには疎漏はないが、
 現行の事務・約款・会社の
 制度そのものを原因とした
 苦情

総計	605	80	134	1,177	30	2,026
----	-----	----	-----	-------	----	-------

1. 苦情受付状況

第3四半期に受け付けた苦情件数2,026件の状況は項目別件数表のとおりであるが、第2四半期(1,966件)より60件増加し、前年同期(1,013件)の2倍の件数となっている。

受け付けた苦情を項目別にみると、個別会社への2度目の行政処分に関するマスコミ報道により、「保険金・給付金」に係る苦情が最も多く、全体の42%(前年同期は31%)を占めている。

苦情内容を具体的にみると、最も多かったのは、「保険金・給付金関係」の『給付金不支払』であり、446件を計上し、苦情全体の22%を占め、前年同期の2.8倍となっている。

主な申出内容

- ・告知義務違反と言われたが、営業担当者から告知しないように言われ、告知していなかった
- ・入院しているのに、入院給付金が(日数分)支払われない
- ・該当しない手術ということで、手術給付金が支払われない
- ・告知義務違反、契約前発病と言われたが、本人に病気だとの認識がないのに、支払わないのか
- ・ガン(成人病)で入院しているのに、ガン(成人病)と認めてくれない

第2位も「保険金・給付金関係」であり、『死亡保険金等不支払』が148件、7.3%で、前年同期の3.1倍となっている。

主な申出内容

- ・障害状態が高度障害に該当しないということで、保険金が支払われない
- ・告知義務違反で保険金が支払われない
- ・事故死なのに災害死亡保険金が支払われない

第3位は「保全関係」の『配当内容』(145件、7.2%)で、前年同期の6.9倍と、最も顕著に増加している。

主な申出内容

- ・満期時や保険料払込満了時等に受け取る積立配当金が設計書に比べて著しく少ない
- ・保険料払込満了後5年毎に出る祝金が0だと言う

第4位は「新契約関係」の『説明不十分』であり、133件、6.5%となっている。

主な申出内容

- ・契約(転換)時に、特約が更新型で将来保険料が高くなることの説明がなかった
- ・転換の際に、据置金や配当金が使われることの説明がなかった
- ・思っていた内容と異なる、説明が不十分であった

第5位は「保険金給付金関係」の『給付金支払手続』（125件、6.2%）であり、前年同期の2.6倍となり、第2四半期の第7位から上昇している。

主な申出内容

- ・給付金請求後何ヶ月経っても連絡がなく、確認中だと言って給付金が支払われない
- ・給付金を請求したら、確認を行うので承諾書を書けと言われた

第6位は「保全関係」の『解約手続』（108件、5.3%）であり、第2四半期の第5位から下降している。

主な申出内容

- ・営業担当者が解約の手続をしてくれない
- ・電話で解約を申し出たら、郵送は取り扱っていないので、営業担当者を通すように言われた
- ・契約者以外の者が解約を申し出ても、手続きしてくれない

第7位は「保全関係」の『契約内容変更』（90件、4.5%）であり、第2四半期の第9位から上昇している。

主な申出内容

- ・営業担当者やコールセンターの職員の説明が間違っている、手続きしてくれない
- ・減額や定期保険特約のみの解約を受け付けてくれない
- ・保険会社の破綻・契約移転に伴う契約内容の変更は、連絡を受けていない、納得できない

第8位は「新契約関係」の『不適正募集』（78件、3.9%）であり、第2四半期の第6位から下降した。

主な申出内容

- ・契約者の知らないうちに、無断で契約が締結されている
- ・名義を貸してくれと言われて、契約させられている
- ・被保険者（親権者）が同意をしていない契約がある

第9位は「保険金・給付金関係」の『死亡保険金等支払手続』（62件、3.1%）であり、第2四半期の第13位から大きく上昇している。

第10位は「その他」の『プライバシー関係』であり、2005年4月に個人情報保護法が施行され

たことに伴い、第1四半期以降の前年同期比は3倍前後の高水準で推移している。

「収納関係」の苦情では、『失効・復活』が多く、復活を申し出たが、病歴があり断られた。何とかしてほしい、突然失効の連絡が来た。事前に何の通知も寄越さないし、営業担当者も何も言っていない、との申し出がある。

また、『職域団体扱』に関する苦情は、前年同期の6.8倍と大幅に増加しており、団体に所属していないため個別扱に変更になり、保険料が高くなることへの不満が寄せられている。

2. 裁定審査会における紛争解決支援の状況

(1) 裁定申立件数

平成 17 年度第 3 四半期(10 月～12 月)に裁定審査会が受理した件数は 9 件であった。これにより 4 月からの総受理件数は 26 件となった。

9 件の申立内容は以下のとおり。

申立人からの裁定申立内容	件数
配当金・育英資金・祝金請求	3
契約無効確認・既払込保険料返還請求	2
契約者不知による配当金・祝金支払無効ならびに契約者貸付無効確認請求	2
災害保険金請求	1
契約転換無効確認請求	1
合 計	9

(2) 裁定結果の概要について

17 年度第 3 四半期に裁定審理が終了した事案は 3 件で、「和解による解決」が 2 件、「申立てに理由なしとして裁定終了したもの」が 1 件であった。

番号は事案番号であり、当該期間に終了した事案を掲載。

【事案 16-23】 払済無効確認・契約取消請求

募集人の勤めで既契約保険を払済みにして新たに保険に加入したが、申立人は詳しい説明を受けておらず誤信してしまったものなので、元の契約が継続している状態に戻して欲しいとして裁定の申立てがあったもの。

- ・平成 17 年 3 月 24 日 裁定受理
- ・平成 17 年 10 月 25 日 和解成立

< 申立人の主張 >

説明が不十分であったため提案された保険商品に切り替える方が有利であると誤信し既契約を払済みとし新契約を締結したが、この処理を取消し、元の既契約のみが継続している状態に戻して欲しい。

申立人は単身赴任のため自宅にいない状態であるが、営業職員より早急に会いたい旨連絡があり自宅で面会したところ、新商品の設計書提示があり、現在の保険を払済みにして新たな生命保険契約を締結する処理を行うことを勧められ契約した。既契約は終身保険(予定利率 6%)であり、65 歳以降は保険料を払う必要もなく生涯保障が継続するものだったが、提案された 10 年定期保険(予定利率 1.65%)は更新型で 10 年後も保障が継続するには 65 歳まで更新し倍の保険料を支払わなくてはならない。既契約を払済みにすることにより死亡保障額 2,233 万円となるので新たに提案のある 2900 万円の保険に入る必要はない。払済み後の年金移行額が年額 136 万円から 96 万円に大幅に減額されてしまうことの説明がなく、顧客のニーズ確認を行わずに損害を与える処理を勧

誘ってきたことは、営業職員として顧客の利益を保護すべき職務上の注意義務に違反した、違法・不当な勧誘にあたる。

保険の種類、期間、保険料、予定利率、特約内容等の契約内容からみると新たに死亡保険金 2900 万円の定期保険を締結して既契約を払済みにするよりも既に 13 年間継続している死亡保険金 3000 万円の終身保険を継続する方が有利であることは明らかであり、まもなく定年を迎える申立人にとって年金は重大な問題で、将来の年金額が大幅に減額されることは大きな損害である。

< 保険会社側の主張 >

営業職員における契約締結の募集、説明について違法・不当な勧誘行為は認められず、保険の払済変更手続は高度な判断能力を有する申立人の自由な判断により行われたものであり、また十分に合理的な手続である。営業職員からの一方的指示によるとか申立人の誤解によるものとは言えない。また、保険料払込期間満了後の年金払いへの移行については申立人から説明を求められたことは全くなく、積極的な説明をしなかったことが違法・不当な勧誘と評価すべきものではなく、申立人の主張には理由がない。

< 裁定の概要 >

申立書・答弁書等に基づく審理を進めるとともに当事者双方からの募集時点の状況等を中心に当事者双方から事情聴取を行った。審理を進める中で申立人より、一つ目の保険の払済み手続の取消と二つ目の保険の締結取消がされるのであればその際に発生する不足金は支払う用意があるとの意思が表明された。これを受け、保険会社からは一つ目の保険について払済処理ならびに特約解約処理を取消し、支払済特約解約返戻金の返済、未入分保険料を受領することで契約の復旧処理をする、また、二つ目の保険については契約の解約に応じる旨裁定審査会に報告があった。

これを踏まえ、裁定審査会は当事者双方に和解案を斡旋したところ、双方の合意を得たので和解契約書の調印をもって円満に解決した。

【 事案 17-1 】 銀行窓口販売における契約取消請求

銀行窓口販売で契約したものは生命保険契約と認識していなかったとして契約の取消しを求めて裁定の申立てがあったもの。

- ・平成 17 年 4 月 25 日 裁定受理
- ・平成 17 年 10 月 11 日 裁定終了

< 申立人の主張 >

銀行を窓口（募集代理店）として保険会社との間で締結した生命保険契約は、銀行との間で定期預金をするつもりで現金（500 万円）を預けたものであり、保険会社との間で生命保険契約を締結する意図はなかったものであるため、支払済みの保険料（500 万円）の返還を求める。

< 保険会社側の主張 >

募集代理店である銀行はパンフレット等の資料を使用しながら、生命保険会社の保険商品であること及びリスク等の内容について説明を尽くしており、申立人は保険であることを認識していたものであるため、保険料の返還義務はない。

< 裁定の概要 >

本件は銀行窓口販売に係る初めての紛争事案として、申立人、保険会社、募集代理店である銀行の3者から事情聴取を行った。裁定審査会は申立人の錯誤による契約無効であるか否かについて審理を進めた結果、以下のとおり申立人の申立には理由がないとして裁定手続を終了した。

申立人が申立契約を申し込み、保険料を払い込んだ当時（平成16年12月22日）、申立人が主張するような錯誤（保険会社との生命保険契約を銀行との定期預金と間違える）に陥っていたかどうかについて検討した結果、申立人は、「積立利率変動型個人年金保険」であること及び宛先が「生命保険株式会社御中」と明記された「契約申込書」に自ら署名・捺印しており、申込書面の「基本保険金額」欄には500万円と、「年金支払開始年齢」欄には53歳とそれぞれ記入し、「年金種類」欄の「確定年金」という箇所と、「年金支払期間・保証期間」欄の「10年」という箇所にそれぞれチェックをしている。申込書面には「年金受取人」欄の「被保険者と同じ」という箇所にチェックがなされ、「後継年金受取人」欄には申立人の母の氏名、「死亡保険金受取人」欄にも同じく記入し、「後継年金受取人」欄と「死亡保険金受取人」欄の記載も申立人が自ら記入したことが明らかである。

また、申立人は「保険商品のご提案にあたって」と題する書面にも署名・捺印しているが、同書面には「預金等との相違」という項目があり、「ご提案させていただく保険商品は預金等ではありません」と明記されている。さらに、申立人は、「受取人」として保険会社名が記入されている振込依頼書にも署名している。

このような客観的事実を捉えただけでも、申立人が、申立契約を申し込み、保険料を払い込んだ当時、主張するような錯誤に陥っていたものとは到底考えられない。

仮に、申立人が主張するような錯誤に陥っていたとしても、前述したような客観的事実からすれば、申立人には重大な過失があるといわざるを得ないので、いずれにしても申立人が申立契約の錯誤無効を主張することはできない（民法95条ただし書き）。

なお、申立人の主張には、銀行による詐欺を理由とする申立契約の取消し（民法96条1項）を主張するかの如く受け取れる部分もあるが、銀行に欺罔行為があったとは到底認めることはできない。

（参考）

民法95条（錯誤）

意思表示は法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は自らその無効を主張することができない。

民法96条1項（詐欺又は強迫）

詐欺又は強迫による意思表示は取り消すことができる。

【事案 17-2】 契約者貸付無効確認請求

契約者貸付は契約者の意思に反する手続により行われたものなので、無効であるとして裁定の申立てがあったもの。

- ・平成 17 年 4 月 25 日 裁定受理
- ・平成 17 年 10 月 17 日 和解成立

< 申立人の主張 >

申立契約 2 件に関する契約者貸付手続は、契約者の意思に反する手続により行われたもので、上記契約者貸付金を第三者に着服された。申立人（契約者、以下同様）と保険会社双方が同意していない契約行為は無効であるので、契約者貸付の取り消しを求める。無権代理人（知人 A）による契約行為であり、同貸付の存在を了知した段階で既に無効を求めており、保険会社に契約者貸付返済も行っていないので追認していることにはならない。

< 保険会社側の主張 >

取扱者は申立人と知人 A が内縁関係にあると誤認し、本人の意向確認を怠ったという事務疎漏は認める。

契約者貸付手続は知人 A が申立人の保険証券とお届け印を使用して知人 A が署名押印のうえ手続をしたものだが、取扱者は知人 A から申立人の保険証券、印鑑、預金通帳を受け取っており、また、契約者貸付金は 2 件とも契約者名の口座に振り込んでいることから申立人の意思に基づくものと取扱者は判断したと思われる。「ご用立金支払明細書」および貸付金裏書済みの「保険証券」も自宅宛に送付している。

契約者は知人 A が契約者貸付を受けて金員を窃取したと主張するも、刑事事件として訴えることはしていない。

申立人は無権代理人であると主張する知人 A は窃取した金員の一部を申立人に返済し、それを申立人は受領しており、これは無権代理人に対する追認に当たると考えられるものである。よって契約者貸付金は存在するものと認識する。

< 裁定の概要 >

裁定審査会は申込書と契約者貸付申込書の筆跡が異なることを確認し、無権代理の追認との見解について保険会社からの事情聴取を行った。裁定審査会としては保険会社が主張する無権代理の追認は保険会社が証明しなければならないが通常裁判においても認められないのではないかとの見解を伝え、保険会社での再検討を促した結果、保険会社から申立人の契約者貸付を無効とする旨の申出があった。

そのため、裁定審査会は申立人には契約者貸付金の返済債務は存在しないとの和解案を作成のうえ双方に示したところ双方の合意を得たので、和解契約書の調印をもって円満に解決した。

（参考）

無権代理

本人から代理権を与えられない者が代理人として振る舞うこと。

本人が無権代理行為を追認すれば有効な代理行為となる

以上

【参考】

苦情分類表

項目	内 訳	概 要
新契約関係	不適正募集	募集行為が保険業法に抵触するものや契約関係者に契約意思がないもの
	不正告知	不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するもの
	不正話法	融資話法、乗替募集などに関するもの
	無理契約	強引な募集等により契約関係者の加入意思が不十分であるもの
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの（重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付含む）
	契約内容相違	契約関係者の意思と証券内容に相違があるもの
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの
	契約確認	確認制度、確認の方法、確認員の態度に関するもの
	契約選択・決定関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定内容に関するもの
	告知内容相違	告知書の写しと告知事項が異なっていることに関するもの
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの
その他	上記以外の新契約に係わるもの	
収納関係	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの
	口座振替・郵便振込	銀行口座引落し、振込案内に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの
	保険料払込状況	入金回数相違など払込状況に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に係わるもの
保全関係	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの
	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの
その他	上記以外の保全に係わるもの	
保険金・給付金関係	満期保険金等	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）
	死亡保険金等支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡保険金等不支払	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金支払・給付金に係わるもの
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	税金関係	保険料控除証明、その他税金関係全般に関するもの
	プライバシー関係	告知事項や支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターフォロー関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの
	その他	経営全般等上記以外のもの