

ボイス・リポート

<全社版>

令和2年度 第4四半期受付分

(令和3年1月～3月)

(一社)生命保険協会

生命保険相談所

1. 令和2年度第4四半期の苦情受付状況

令和2年度第4四半期の苦情件数は1,009件で、前年同期(1,227件)より218件、17.8%減少、前期(1,075件)より66件、6.1%減少となっている。

月別にみると、1月は307件、2月は307件、3月は395件となっている。

○大項目別では、「新契約関係」が377件(占率37.4%)で最も多くなっており、以下、「保険金・給付金関係」が296件(同29.3%)、「保全関係」が228件(同22.6%)、「その他」が61件(同6.0%)、「収納関係」が47件(同4.7%)となっている。

○内容別にみると、『入院等給付金不支払決定』が152件(占率15.1%)で最も多くなっており、2番目は『説明不十分』で144件(同14.3%)、3番目は『不適切な募集行為』で91件(同9.0%)、4番目は『不適切な話法』で85件(同8.4%)、5番目は『解約手続』で71件(同7.0%)となっている。

○発生原因別にみると、「制度・事務」によるものが400件(占率39.6%)で最も多くなっており、前期と比べ、件数は減少したが占率は上昇している。次に、「営業職員」に起因する苦情件数は347件(同34.4%)で、前期と比べ、件数・占率ともに増加している。また、「代理店」に起因する苦情件数は205件(同20.3%)で、前期と比べ、件数・占率ともに減少している。

苦情項目別件数表 <令和2年度>

(単位:件、%)

項目	内容	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			計		
			占率	前年同期比		占率	前年同期比		占率	前年同期比		占率	前年同期比		占率	前年同期比
新契約関係	不適切な募集行為	79	9.0	74.5	110	10.4	64.7	111	10.3	79.3	91	9.0	65.9	391	9.7	70.6
	不適切な告知取得	6	0.7	54.5	15	1.4	44.1	15	1.4	115.4	12	1.2	109.1	48	1.2	69.6
	不適切な話法	84	9.6	155.6	85	8.0	63.0	119	11.1	115.5	85	8.4	102.4	373	9.3	99.5
	説明不十分	116	13.2	89.2	143	13.5	58.1	149	13.9	70.0	144	14.3	80.4	552	13.7	71.9
	事務取扱不注意	1	0.1	—	2	0.2	100.0	2	0.2	66.7	1	0.1	100.0	6	0.1	100.0
	契約確認	1	0.1	100.0	1	0.1	—	1	0.1	—	1	0.1	—	4	0.1	400.0
	契約引受関係	15	1.7	53.6	29	2.7	93.5	27	2.5	103.8	25	2.5	131.6	96	2.4	92.3
	証券未着	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	1	0.1	—	0	0.0	0.0	1	0.0	16.7
	その他	10	1.1	41.7	23	2.2	54.8	15	1.4	57.7	18	1.8	45.0	66	1.6	50.0
	小 計	312	35.6	87.6	408	38.4	61.6	440	40.9	84.0	377	37.4	79.7	1,537	38.2	76.3
収納関係	集金	1	0.1	25.0	1	0.1	20.0	2	0.2	—	2	0.2	100.0	6	0.1	54.5
	口座振替・送金	13	1.5	144.4	8	0.8	72.7	13	1.2	92.9	5	0.5	38.5	39	1.0	83.0
	職域団体扱	3	0.3	100.0	1	0.1	33.3	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	4	0.1	40.0
	保険料払込関係	13	1.5	130.0	13	1.2	130.0	14	1.3	140.0	14	1.4	77.8	54	1.3	112.5
	保険料振替貸付	4	0.5	66.7	3	0.3	50.0	3	0.3	33.3	1	0.1	12.5	11	0.3	37.9
	失効・復活	5	0.6	20.8	15	1.4	65.2	13	1.2	59.1	17	1.7	73.9	50	1.2	54.3
	その他	5	0.6	500.0	5	0.5	166.7	6	0.6	200.0	8	0.8	400.0	24	0.6	266.7
	小 計	44	5.0	77.2	46	4.3	75.4	51	4.7	83.6	47	4.7	70.1	188	4.7	76.4
	小 計	44	5.0	77.2	46	4.3	75.4	51	4.7	83.6	47	4.7	70.1	188	4.7	76.4
保全関係	配当内容	9	1.0	52.9	16	1.5	69.6	16	1.5	72.7	13	1.3	92.9	54	1.3	71.1
	契約者貸付	13	1.5	433.3	15	1.4	150.0	14	1.3	87.5	19	1.9	118.8	61	1.5	135.6
	更新	13	1.5	108.3	17	1.6	85.0	9	0.8	47.4	8	0.8	66.7	47	1.2	74.6
	契約内容変更	19	2.2	48.7	37	3.5	60.7	41	3.8	87.2	40	4.0	81.6	137	3.4	69.9
	名義変更・住所変更	28	3.2	70.0	27	2.5	77.1	29	2.7	107.4	18	1.8	60.0	102	2.5	77.3
	特約中途付加	2	0.2	100.0	3	0.3	37.5	1	0.1	50.0	1	0.1	—	7	0.2	58.3
	解約手続	54	6.2	70.1	63	5.9	52.1	62	5.8	61.4	71	7.0	78.0	250	6.2	64.1
	解約返戻金	22	2.5	115.8	27	2.5	81.8	27	2.5	96.4	37	3.7	148.0	113	2.8	107.6
	生保カード・ATM関係	2	0.2	—	0	0.0	0.0	3	0.3	—	1	0.1	100.0	6	0.1	200.0
	その他	19	2.2	61.3	10	0.9	33.3	14	1.3	63.6	20	2.0	60.6	63	1.6	54.3
	小 計	181	20.6	75.4	215	20.2	62.7	216	20.1	76.1	228	22.6	84.1	840	20.9	73.8
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	20	2.3	54.1	32	3.0	139.1	32	3.0	66.7	26	2.6	72.2	110	2.7	76.4
	死亡等保険金支払手続	13	1.5	50.0	33	3.1	117.9	34	3.2	130.8	25	2.5	78.1	105	2.6	93.8
	死亡等保険金不支払決定	15	1.7	51.7	24	2.3	218.2	24	2.2	120.0	24	2.4	120.0	87	2.2	108.8
	入院等給付金支払手続	68	7.8	88.3	70	6.6	79.5	57	5.3	53.3	61	6.0	69.3	256	6.4	71.1
	入院等給付金不支払決定	150	17.1	90.9	161	15.2	78.5	142	13.2	74.3	152	15.1	91.0	605	15.0	83.1
	その他	7	0.8	77.8	3	0.3	33.3	5	0.5	38.5	8	0.8	66.7	23	0.6	53.5
	小 計	273	31.1	79.6	323	30.4	88.7	294	27.3	72.6	296	29.3	83.4	1,186	29.5	80.8
その他	職員の態度・マナー	25	2.9	277.8	21	2.0	80.8	10	0.9	90.9	14	1.4	175.0	70	1.7	129.6
	保険料控除	1	0.1	—	0	0.0	0.0	3	0.3	75.0	3	0.3	—	7	0.2	140.0
	個人情報取扱関係	17	1.9	53.1	32	3.0	114.3	26	2.4	89.7	22	2.2	100.0	97	2.4	87.4
	アフターサービス関係	18	2.1	120.0	11	1.0	91.7	21	2.0	110.5	12	1.2	80.0	62	1.5	101.6
	その他	6	0.7	37.5	6	0.6	37.5	14	1.3	127.3	10	1.0	62.5	36	0.9	61.0
	小 計	67	7.6	93.1	70	6.6	84.3	74	6.9	100.0	61	6.0	100.0	272	6.8	93.8

合 計	877	100.0	82.1	1,062	100.0	70.2	1,075	100.0	79.7	1,009	100.0	82.2	4,023	100.0	78.0
-----	-----	-------	------	-------	-------	------	-------	-------	------	-------	-------	------	-------	-------	------

※ 数値の網掛けは上位7項目。

苦情項目別・発生原因別件数(令和3年1月～3月)

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	契約者等				営業職員	代理店	その他の職員	制度・事務	契約者等	
新契約関係	不適切な募集行為	43	47	0		1	91	保全関係	配当内容	3	0	0	10	0	13
	不適切な告知取得	8	4	0		0	12		契約者貸付	9	0	2	7	1	19
	不適切な話法	38	45	1		1	85		更新	5	0	0	3	0	8
	説明不十分	79	61	0	0	4	144		契約内容変更	10	3	3	23	1	40
	事務取扱不注意	0	0	0	1	0	1		名義変更・住所変更	9	3	1	4	1	18
	契約確認	0	0	0	1	0	1		特約中途付加	1	0	0	0	0	1
	契約引受関係	5	1	0	19	0	25		解約手続	29	10	4	27	1	71
	証券未着	0	0	0	0	0	0		解約返戻金	5	4	1	26	1	37
	その他	6	1	2	9	0	18		生保カード・ATM関係	1	0	0	0	0	1
	小 計	179	159	3	30	6	377		その他	5	1	3	11	0	20
収納関係	集金	2	0	0	0	0	2	保険金・給付金関係	小 計	77	21	14	111	5	228
	口座振替・送金	2	0	0	3	0	5		満期保険金・年金等	4	1	4	17	0	26
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0		死亡等保険金支払手続	5	0	5	15	0	25
	保険料払込関係	4	0	3	7	0	14		死亡等保険金不支払決定	4	2	0	17	1	24
	保険料振替貸付	1	0	0	0	0	1		入院等給付金支払手続	14	1	6	39	1	61
	失効・復活	2	2	0	12	1	17		入院等給付金不支払決定	23	15	3	111	0	152
	その他	3	0	0	5	0	8		その他	1	0	0	6	1	8
	小 計	14	2	3	27	1	47		小 計	51	19	18	205	3	296
※「制度・事務」は、取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を 原因とした苦情。 ※発生原因が営業担当者であり、代理店である ことが確認出来ない場合は、営業職員に分類 している。 ※網掛けは、上位7項目。								その他	職員の態度・マナー	10	2	2	0	0	14
									保険料控除	1	1	0	1	0	3
									個人情報取扱関係	10	1	1	10	0	22
									アフターサービス関係	3	0	0	9	0	12
									その他	2	0	0	7	1	10
									小 計	26	4	3	27	1	61
合 計										347	205	41	400	16	1,009

(件、%)

令和2年度	営業職員		代理店		その他の職員		制度・事務		契約者等		計
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
第1四半期	273	31.1	203	23.1	40	4.6	349	39.8	12	1.4	877
第2四半期	322	30.3	265	25.0	38	3.6	423	39.8	14	1.3	1,062
第3四半期	338	31.4	272	25.3	33	3.1	412	38.3	20	1.9	1,075
第4四半期	347	34.4	205	20.3	41	4.1	400	39.6	16	1.6	1,009
合 計	1,280	31.8	945	23.5	152	3.8	1,584	39.4	62	1.5	4,023

【参考】発生原因が代理店であるもののうち、乗合代理店(金融機関代理店を除く)を原因とする苦情件数
 <令和2年度>

第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期	
うち新契約関係		うち新契約関係		うち新契約関係		うち新契約関係	
21	13	37	21	52	30	30	20

【参考】発生原因が代理店であるもののうち、金融機関代理店を原因とする苦情件数＜令和2年度＞

	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期
	うち新契約関係		うち新契約関係		うち新契約関係		うち新契約関係
41	35	47	37	33	31	41	40

【参考】高齢者の苦情受付状況＜令和2年度＞

苦情対象となった生命保険契約で、各四半期末時点において契約者の年齢（年代）が把握できたものの（276件）のうち、契約者が70歳以上（以下、「高齢者」）の件数の状況は以下のとおりである。

苦情項目別件数

（件、％）

令和2年度		新契約関係		収納関係		保全関係		保険金・給付金関係		その他		合計
		件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
第1四半期	高齢者	39	48.1	2	2.5	13	16.0	24	29.6	3	3.7	81
	全体(全年齢層)	312	35.6	44	5.0	181	20.6	273	31.1	67	7.6	877
第2四半期	高齢者	42	53.8	3	3.8	14	17.9	19	24.4	0	0.0	78
	全体(全年齢層)	408	38.4	46	4.3	215	20.2	323	30.4	70	6.6	1,062
第3四半期	高齢者	49	52.7	1	1.1	15	16.1	28	30.1	0	0.0	93
	全体(全年齢層)	440	40.9	51	4.7	216	20.1	294	27.3	74	6.9	1,075
第4四半期	高齢者	38	42.7	0	0.0	16	18.0	31	34.8	4	4.5	89
	全体(全年齢層)	377	37.4	47	4.7	228	22.6	296	29.3	61	6.0	1,009
合 計	高齢者	168	49.3	6	1.8	58	17.0	102	29.9	7	2.1	341
	全体(全年齢層)	1,537	38.2	188	4.7	840	20.9	1,186	29.5	272	6.8	4,023

発生原因別件数

（件、％）

令和2年度		営業職員		代理店		その他の職員		制度・事務		契約者等		合計
		件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
第1四半期	高齢者	25	30.9	26	32.1	0	0.0	30	37.0	0	0.0	81
	全体(全年齢層)	273	31.1	203	23.1	40	4.6	349	39.8	12	1.4	877
第2四半期	高齢者	19	24.4	32	41.0	2	2.6	25	32.1	0	0.0	78
	全体(全年齢層)	322	30.3	265	25.0	38	3.6	423	39.8	14	1.3	1,062
第3四半期	高齢者	28	30.1	32	34.4	3	3.2	30	32.3	0	0.0	93
	全体(全年齢層)	338	31.4	272	25.3	33	3.1	412	38.3	20	1.9	1,075
第4四半期	高齢者	29	32.6	26	29.2	5	5.6	29	32.6	0	0.0	89
	全体(全年齢層)	347	34.4	205	20.3	41	4.1	400	39.6	16	1.6	1,009
合 計	高齢者	101	29.6	116	34.0	10	2.9	114	33.4	0	0.0	341
	全体(全年齢層)	1,280	31.8	945	23.5	152	3.8	1,584	39.4	62	1.5	4,023

＜主な申出内容＞

苦情件数の多い上位 10 項目について、苦情件数の状況と主な申出内容を見ると、第 1 位は、『入院等給付金不支払決定』の 152 件（同 15.1%）で、前期（142 件、同 13.2%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、引き続き、告知義務違反による解除に関する申し出が最も多く、また、給付条件外や手術不支払＜非該当・項目違い＞に関する申し出が多い。

＜入院等給付金不支払決定＞

- ・加入時、病院に通院していた。告知書の記入について担当者に相談したところ、経過観察であれば告知しなくてよいと言われた。今般、給付金を請求したところ、告知義務違反で契約解除となった。
- ・膝の手術を受けて給付金を請求したが、支払非該当および告知義務違反による契約解除となり、払戻金が振り込まれた。既往症についてきちんと告知しており、一方的に文書で通知されたことに、納得がいかない。
- ・片方ずつ白内障手術を受けた。1 回目は支払われたが、2 回目は 1 回目から 180 日以内のため不支払となった。
- ・内視鏡で鼻の手術を受けたので給付金を請求したところ、支払倍率が 10 倍であった。他社では 20 倍であり、納得がいかない。

第 2 位は、『説明不十分』の 144 件（同 14.3%）で、前期（149 件、同 13.9%）より件数は減少したが、占率は増加した。苦情の内訳は、新契約に関するものが約 9 割、転換契約に関するものが約 1 割となっている。

＜説明不十分＞

- ・解約返戻金がある保険と聞いて加入したが、今般、契約内容を確認したところ、解約返戻金がない保険であった。
- ・10 年更新型の保険に加入している。更新を迎えるにあたり、保険料の支払を抑えたいので、主契約部分の減額を依頼したところ、社内の規定により減額できないと言われた。契約時に減額できないという説明は受けていないので、希望通りの保険料になるよう減額してほしい。
- ・個人年金保険料控除を受けられると説明されて年金保険に加入したが、税制適格特約が付加されていないことが判明した。個人年金保険料控除を受けられないのであれば、契約を取り消して貰いたい。
- ・契約者貸付金を返済しなくてもよくなると言われて契約を転換したが、積立金と相殺されるとは聞いていない。転換手続きを取り消してほしい。

第 3 位は、『不適切な募集行為』の 91 件（同 9.0%）で、前期（111 件、同 10.3%）より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、無理契約が最も多く、次に被保険者不同意契約や無断契約等に関する申し出が多い。

＜不適切な募集行為＞

- ・高齢の母が、親族の同席もなく、複数の保険に無理やり加入させられていた。保険料は母の年金収入の約8割を占め、今後支払を継続することは困難である。納得できないので契約を取り消してほしい。
- ・担当者に自宅を訪問され、一方的に保障見直しの提案をされた。加入の必要性を感じておらず、一度は断ったが、強引に勧められて新しい保険に加入してしまった。望まない契約なので、取り消してほしい。
- ・約10年前に、父が契約者、私が被保険者となって保険に加入しているが、私は自分が被保険者となることを承知していない。

第4位は、『不適切な話法』の85件（同8.4%）で、前期（119件、同11.1%）より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、元本保証を前提とした募集や乗替募集等に関する申し出が多い。

＜不適切な話法＞

- ・銀行員から外貨建て保険の勧誘を受けたが、為替リスク等のデメリットの説明がなかった。
- ・医療保障だけを希望していたが、担当者に死亡保障とセットでなければ加入できないと言われ、仕方なく医療保障付きの定期保険に加入した。今般、医療保障だけでも加入できることが判明したので、契約を取消してほしい。
- ・加入している契約に通院保障をつけてほしいと依頼し、手続きをしたが、実際には特約中途付加でなく転換契約であった。保険会社に騙されたので手続は無効にして以前の契約に戻してほしい。

第5位は、『解約手続』の71件（同7.0%）で、前期（62件、同5.8%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、手続遅延・放置・ミスや手続書類・方法に関する申し出が多い。

＜解約手続＞

- ・担当者に解約手続を依頼したが、半年以上放置されている。解約申出時に遡及して保険料を返還してほしい。
- ・契約者である伯父は高齢で、施設に入所しているため、相続人である私が保険会社に解約を申し出たが、契約者本人か成年後見人でないと手続できないと言われた。戸籍謄本等、公的な書類も提出するので受理してほしい。
- ・妹が私の契約を勝手に解約した。手続を無効とし、契約を元に戻してほしい。

第6位は、『入院等給付金支払手続』の61件（同6.0%）で、前期（57件、同5.3%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、請求手続手配や支払確認等に関する申し出が多い。

＜入院等給付金支払手続＞

- ・医療保険に2件加入している。給付金を請求したところ、1件は保険会社のミスで、過去の給付金請求手続がもれていたことが判明した。上席者から、保険会社のミスに至った経緯等と今後の改善方法を説明してほしい。
- ・入院給付金を請求したところ、支払確認が入り、3カ月経っても支払われない。

第7位は、『契約内容変更』の40件（同4.0%）で、前期（41件、同3.8%）と同水準であった。苦情内容としては、手続遅延・放置・ミスや保険金の増減額に関する申し出が多い。

＜契約内容変更＞

- ・担当者に保険料の支払が困難であると申し出たところ、契約から2年経過すれば払済保険に変更できると言われた。その後、コールセンターに同様の申し出をしたところ、2年経過しなくても変更できると言われた。
- ・個人年金保険について、年金買増特約を付加しているので、増額を申し出たところ、数年前に取扱を終了していると言われた。終了について、事前に契約者に通知していないという。納得できない。

第8位は、『解約返戻金』の37件（同3.7%）で、前期（27件、同2.5%）より件数・占率ともに増加した。

＜解約返戻金＞

- ・長年継続した保険を解約したところ、受け取った解約返戻金額が、保険証券記載の解約返戻金額より大幅に少なかった。契約途中で保険金の減額等の変更は行っておらず、納得できない。
- ・個人年金保険に加入している。数年経っても、解約返戻金が増えないので保険会社に理由を照会したが、明確な回答がない。

第9位は、『満期保険金・年金等』の26件（同2.6%）で、前期（32件、同3.0%）より件数・占率ともに減少した。

＜満期保険金・年金等＞

- ・年金受取開始時に夫婦年金に移行できるプランで個人年金保険に加入した。今年4月に年金開始期を迎えたところ、保険会社から夫婦年金移行の取扱は終了したと言われた。夫婦年金への変更を前提として加入したのだから、夫婦年金に移行してもらいたい。
- ・20年前に加入した学資保険が満期を迎えるが、満期時受取金（満期保険金、配当金、据置保険金の合計額）が一時払保険料を下回っている。

第10位は、『契約引受関係』と『死亡等保険金支払手続』であった。『契約引受関係』は25件（同2.5%）で、前期（27件、同2.5%）と同水準であった。また、『死亡等保険金支払手続』は25件（同2.5%）で、前期（34件、同3.2%）より件数・占率ともに減少した。

＜契約引受関係＞

- ・加入時、高血圧は告知したが、糖尿病の告知が漏れていた。追加で告知したところ、契約が解除され、保険料も返金されなかった。
- ・担当者の都合で加入手続が放置された。その間に被保険者が病気の指摘を受け、条件付での加入となってしまった。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・被保険者である母が亡くなった。死亡保険金受取人である父は精神的に不安定で母の死亡事実は伝えていない。保険会社に、父に母の死亡を知らせず手続きたいと申し出たが、父に保険金請求の意思確認をしないと手続きができないと断られた。
- ・高度障害保険金を請求したところ、確認が入ったが、進捗について保険会社から連絡がない。

【参考：発生原因が乗合代理店（金融機関代理店を除く）である苦情の主な申出内容】

- ・代理店の担当者に安定した資産形成ができる商品を探していると伝えたところ、利回りは固定であると説明され、外貨建ての終身保険に加入した。しかし、今般、利回りは固定でないことが判明した。
- ・加入時、保険料の支払が困難になった時には払済保険に変更できると聞き、外貨建て保険に加入したが、今般、払済保険には変更できないことが判明した。

【参考：発生原因が金融機関代理店である、募集に関する苦情の主な申出内容】

- ・長年取引のある銀行の担当者が、認知症の父を、家族が知らないうちに保険に加入させていた。
- ・信託銀行にて、夫婦でそれぞれ外貨建ての変額終身保険に加入したが、為替変動や元本割れのリスクについて説明がなかった。契約の取り消しを求める。

【参考：契約者が70歳以上である苦情の主な申出内容】

- ・担当者が訪問し、必ず儲かる保険と強く勧められ、変額個人年金保険に加入したが、今般、解約返戻金が支払った保険料を下回っていることが判明した。（申出人70歳代）
- ・介護保険に加入したが、2回目以降も保険料の払込が必要という説明は受けていない。担当者の説明が不十分だったので、契約を取消して保険料を返してほしい。（申出人70歳代）
- ・高齢の父が入院し、給付金を請求したところ、確認が入り、告知義務違反で契約が解除された。契約時、父は担当者に病歴を説明しており、納得できない。

2. 裁定審査会における紛争解決手続の状況

(1) 裁定申立件数

令和2年度第4四半期に裁定申立てがあったのは108件で、前年同期（77件）より31件増加し、前期（92件）より16件増加している。

なお、裁定審査会における受理審査の結果、106件が受理された。

申立事案の内訳は、以下のとおりである。

申立人からの裁定申立内容	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
契約取消もしくは契約無効請求	37	30	36	50	153
銀行等代理店販売における契約無効請求	8	5	8	4	25
給付金請求(入院・手術・障害等)	27	26	21	25	99
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	3	3	10	2	18
配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)	5	3	2	5	15
保全関係遡及手続請求(注1)	7	9	10	8	34
収納関係遡及手続請求(注2)	2	5	2	3	12
その他(注3)	2	5	3	11	21
受 理 件 数	90	86	89	106	371
不 受 理 件 数	1	0	3	2	6
裁 定 申 立 件 数	91	86	92	108	377

(注1)「保全関係遡及手続請求」には、解約無効請求、遡及解約請求、契約解除無効請求などが含まれる。

(注2)「収納関係遡及手続請求」には、自動振替貸付利息免除請求、復活保険料利息免除請求などが含まれる。

(注3)「その他」には、損害賠償請求、慰謝料請求などが含まれる。

(2) 裁定結果の概要について

令和2年度第4四半期に裁定手続が終了した事案は75件で、内訳は以下のとおり。

審理結果等の状況	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
和解が成立したもの	18	26	42	18	104
和解が成立しなかったもの	49	53	83	55	240
和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの	5	6	5	4	20
和解による解決の見込みがなく、裁定手続を終了したもの	36	37	69	39	181
相手方会社からの裁判等による解決の申出が認められ、裁定手続を開始しなかったもの	0	0	0	0	0
申立人から申立が取り下げられたもの	4	5	3	5	17
事実確認の困難性等の理由から、裁判等での解決が適当であると判断し、裁定手続を終了したもの	4	5	6	7	22
適格性がないものとして、裁定を行わなかったもの（不受理）	1	0	3	2	6
合 計	68	79	128	75	350

第4四半期に裁定手続が終了した事案の裁定概要のうち、参考までにその一部を抜粋して以下に記載する。

なお、裁定手続が終了した全事案の裁定概要（申立てが取り下げられた事案を除く）については、「裁定概要集」として取りまとめ、当協会のホームページに適宜掲載している(<https://www.seiho.or.jp/contact/report/>)。

《 契約取消もしくは契約無効請求 》

〔事案 2020-51〕 転換契約無効請求

・ 令和 3 年 1 月 21 日 和解成立

＜事案の概要＞

掛捨て保険という説明を受けなかったため、満期保険金があると誤認識したことを理由に、転換の無効を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 16 年 3 月に契約した定期保険・医療特約付養老保険（契約①）を、平成 19 年 7 月に終身医療特約付終身保険（契約②）に転換し、平成 25 年 6 月に契約②を介護保障特約付医療保険（契約③）に転換したが、契約①②③の 3 契約について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。それが認められない場合は、2 度の契約転換を無効にして契約①に復旧してほしい。

- (1) 3 度の申込手続きにあたり、2 名の募集人から、契約が掛捨て保険であるとの説明を受けておらず、満期保険金があると思っていた。
- (2) 契約①の申込手続き時、2 名の募集人は、申立外契約（平成元年成立）の満期に伴う年金を狙って勧誘したものと思われ、玄関先での簡易な募集に終始した。
- (3) 契約②の申込手続き時、募集人の「もう少し良い保険がある。」との話に乗せられ、やはり玄関先で説明を受けただけで、転換の根拠や利害得失についての説明はなかった。
- (4) 契約③の申込手続き時、募集人らは夕方の忙しい時間帯に事前の約束なしに訪れ、「毎月のお金を少し足せばもう少し良い保険がある。」「何かあった時に何でも使える。」という説明をただけで申し込みを取り付けた。

＜保険会社の主張＞

いずれの手續に際しても、2 名の募集人は資料にもとづき適切に説明して契約手續を行っているため、申立人の請求に応じることはできない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手續

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手續の結果、契約①②③の無効、もしくは 2 度の契約転換の無効は認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手續を終了した。

- (1) 募集人は、申立人との保障内容に関するやり取りについて、「それは特別なかったが、何かあったときは終身にしたほうが良いという話があった。」と陳述している。
- (2) 募集人は、契約①から契約②への転換時における申立人の意向把握について、「会社も少し様変わりして、満期が来る商品ばかりではなくなった。」といった回答に終始し、申立人の意向を十分把握した事情は窺えなかった。
- (3) 本契約の変遷を見ると、養老保険（契約①）から、終身の医療・死亡保障（契約②）、さら

に定期の介護・医療保障（契約③）へと転換しており、保険期間・保障内容について一貫性を欠くようにも思われ、意向把握が十分であったか疑問が残り、募集人からも合理的な説明は得られなかった。

- (4) 募集人の事情聴取を前提とする限り、契約内容の変更について、口頭説明が十分であったかどうかについて強い疑問が残り、募集人が申立人との間でより丁寧にコミュニケーションをとっていれば、本件は未然に回避できたように思われる。

〔事案 2020-98〕 新契約無効請求

・令和 3 年 1 月 6 日 和解成立

<事案の概要>

契約内容が申込時に説明された内容と相違していること等を理由として、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和 63 年 6 月に契約した定期保険特約付終身保険について、以下の理由により、契約を無効として、既払込保険料を返してほしい。

- (1) 契約当時、自分は募集人とは異なる県に居住しており、募集人とは会っていない。募集人と自分の家族が親しかったため、家族からの依頼もあり、申込書やパンフレット等は一切見ずに契約した。
- (2) 契約申込書には勤務先会社名や部署名、住所の漢字に間違いがあり、募集人が記入押印したものである。
- (3) 2,000 万円の終身保険に加入していたと思っていたが、平成 7 年頃の契約内容のお知らせにより、実際は死亡保険の一部が定期保険で、60 歳以降は死亡保険金が 200 万円に下がることを知った。保険証券は渡されていない。
- (4) 保険料の払い込みは 60 歳の誕生日までと聞いていたが、実際は異なっており、特約を継続するためには更新保険料が必要であった。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、設計書やパンフレット、ご契約のしおり等の資料を用いて説明したと推測できる。それらの資料には本契約の内容および、保険料の払込期間や、主契約の保険料払込満了時に特約保険料の支払いが必要となることが記載されている。
- (2) 契約申込書類には、申立人の配偶者の家族定期保険特約を付加するために母子手帳を提出したことなどの記載があり、募集時の説明・手続が適正であったことが窺われる。また、本契約は診査扱であり、申立人が一切何も見ずに契約したとは考えにくい。
- (3) 当社は、昭和 63 年から申立人に対し、契約内容のお知らせを年に 1 回郵送している。仮に平成 7 年頃初めて 60 歳以降の保障額が下がることを認識したとしても、その後保険料を支払い続けており保障内容は容認されている。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握する

ため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約が無効であるとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 本契約の申込書面は申立人が記入したものではなく、無面接で契約申込手続を行ったことが認められる。

(2) 申立人は、契約手続を募集人に一任したとも考えられるが、契約者である申立人の同意があったとしても、申込書を他人が署名することは、事後のトラブルを生じやすく、適切な募集行為とは言えない。

[事案 2020-189] 新契約無効請求

・令和3年2月10日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、契約の取消しおよび既払込保険料から受取年金額を控除した残額の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成28年8月に募集代理店を介して契約した変額個人年金保険について、中途解約した場合の払戻金は元本保証でないにもかかわらず、募集人から、1年間解約しなければ元本割れしないとの誤った説明を受け、それを信じて加入したため、契約を取り消して既払込保険料から受取年金額を控除した残額を返してほしい。

<保険会社の主張>

募集人は、中途解約の場合の払戻金は元本保証がないことについて、募集資料を用いて説明しているため、申立人の請求に応じることはできない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人2名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の誤説明は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

《 銀行等代理店販売における契約無効請求 》

[事案 2020-108] 新契約無効請求

・令和3年2月10日 和解成立

<事案の概要>

募集人の不適切な募集行為等を理由に、契約の取消しおよび既払込保険料の返還を求めて申

立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

令和元年10月に銀行を募集代理店として契約した外貨建終身保険（豪ドル建）について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 自分の長女は募集人に対し、自分と契約する時は長女の許可を得てからにして欲しいと伝えていたが、長女の許可を得ることなく本契約の申し込みがなされた。
- (2) 現在も、自分は、本契約がリスクのある豪ドル建の保険商品であることを理解できていない。
- (3) 募集人に対し、お金は増えなくてもいいが損をするのは嫌だと伝えていたが、本契約は損失が生じることがあり、投資方針と異なる。
- (4) 申込後、募集人に電話して、契約を取り消して欲しいと伝えたが、募集人から「手続は完了している。」と言われ、クーリング・オフできないものと誤認させられた。

＜保険会社の主張＞

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 申立人の長女の許可を得て契約して欲しいと伝えられたことはない。
- (2) 募集人は募集資料を用いて勧誘し、為替リスクについても説明している。
- (3) 本契約は、申立人の意向に適合している。
- (4) 募集人は、クーリング・オフができることを案内した上で、申立人が不安を感じていた為替リスクによる元本割れについて、為替水準などを説明したところ、申立人がクーリング・オフしないと判断した。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の不適切な募集行為は認められないが、以下等の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集代理店の高齢者募集ルールでは、家族が同席できない場合は家族に連絡し、了解を得て勧誘することになっており、連絡した際には保険の内容を説明する必要がある。
- (2) しかしながら、本件では、募集人は申立人の長女に電話した際に、円建と外貨建の選択ができる相続税対策の保険商品であることは伝えたものの、保険の内容は伝えておらず、募集人の伝えた内容だけでは、勧誘を了解するか否かについて適切な判断はできず、高齢者募集ルールが遵守されたと評価することはできない。
- (3) また、募集人は、上記(2)の電話の際に、パンフレットの送付を依頼され約束したが、送付しなかった。

〔事案 2019-259〕 新契約無効請求

・ 令和3年1月26日 裁定不調

＜事案の概要＞

元本割れリスクはないと錯誤して契約した等として、契約の取消し等を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 27 年 7 月に銀行を募集代理店として契約した通貨選択型終身保険について、以下の理由により、契約を取り消すとともに、一時払保険料およびこれに対する遅延損害金を支払ってほしい。

- (1) 自宅や銀行店舗で行われた説明および申込手続は、親族の同席、複数募集人による募集、複数回の募集機会の設定がなされておらず、意向に沿った商品であることの確認が不十分であった。これらは、高齢者募集の方法に違反したものである。
- (2) 募集人は、円建でシンプルな他社商品を併せて提示したものの、告知を必要とした他社商品には加入出来ないと決めつけ、より複雑な本契約を申し込ませた。

＜保険会社の主張＞

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 親族同席を拒否したのは申立人であり、申込手続に当たっては、募集代理店の支店長および保険アドバイザーも同席し、複数回の説明機会を設けた。また、申込手続前日の説明時からは検討時間もあったうえ、申立人は手続のため募集代理店を事前予約なしに訪れた。
- (2) 募集人による他社保険の提案に対して、申立人は告知することを望まなかったため、同保険に加入できなかった。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、申込手続時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および募集人に対して事情聴取を実施した。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約の取消しおよび遅延損害金の支払いは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

- (1) 募集人は、最初の説明時に、申立人の子が在宅していることを確認しながら、申立人が同席を望まなかったため、それ以上同席を求めることをしなかったが、2 階にいた子に接触するような工夫ができたと思われる。

《 給付金請求（入院・手術・障害等） 》

【事案 2020-67】入院一時金支払請求

・令和 3 年 2 月 16 日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の不告知教唆を理由に、入院一時金の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

鼻中隔湾曲症等により入院したため、令和元年5月に他社の医療保険から乗り換えにより契約した医療保険にもとづき入院一時金を請求したところ、告知義務違反を理由に契約が解除され、給付金は支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院一時金を支払ってほしい。

- (1) 勧誘時、募集人に対し、鼻炎で薬を飲んでいることを伝え、告知書への記載が必要かどうかと尋ねたところ、鼻炎なので書かなくても良いと言われた。
- (2) 告知書作成時、募集人に対し、耳鼻科に通院して鼻炎の薬をもらっていることを伝えたと、鼻炎や花粉症は病気ではないので告知不要と言われた。

＜保険会社の主張＞

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 勧誘時、募集人は申立人から、花粉症で薬を飲んでいるとは聞いたが、病院に通い、投薬を受けていることは聞いていない。
- (2) 告知書作成時、募集人が不告知教唆等をした事実はない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、告知時の状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人に告知義務違反が認められ、募集人による不告知教唆は認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 本契約は、他社医療保険からの乗換えを前提として申込みがなされたため、新たに保険を募集するにあたっては慎重な対応が必要とされるが、募集人は、申立人から花粉症と聞いていながら、風邪と同じようなものだとして自分で判断して注意をしなかったなどと述べており、保険の乗換えを特に意識することなく手続を行っている。
- (2) 募集人は、告知書の質問事項に対して正しく告知するよう申立人に促すこと、正しく告知をしなかった場合には新規の契約が解除となることを説明するなど、慎重な対応が必要であったと考える。

[事案 2020-73] 入院給付金支払請求

・令和3年1月28日 和解成立

＜事案の概要＞

約款所定の入院に該当しないことを理由に、入院給付金が支払われなかったことを不服として、申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

右臀部打撲傷・腰部打撲傷により60日間入院したため、平成29年4月に契約した医療保険にもとづき入院給付金を請求したところ、約款所定の入院に該当しないとして給付金が支払われなかったが、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1) 医師の指示のもとに入院し、身体に痛みがあり立ち上がることもできない状態であったた

め、必要な入院であった。

＜保険会社の主張＞

本入院は、約款上の入院給付金の支払要件（医師による治療が必要であり、かつ、自宅等での治療が困難なため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念すること）を満たさないため、申立人の請求に応じることはできない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、入院時の経緯等および和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人の事情聴取を行った。また、独自に外部の専門医の意見を求め医学的判断の参考にした。

2. 裁定結果

上記手続の結果、以下の理由により、入院の一部期間については入院の必要性を認めても不合理ではないことから、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

(1) 傷病名だけからみれば一般的に入院の必要性は考えにくいですが、本件では既往症の影響から入院が遷延した印象があり、ある程度の入院はやむを得なかったと考える。

【事案 2020-14】 がん入院給付金支払請求

・令和3年1月22日 裁定終了

＜事案の概要＞

がんの治療を直接の目的とした入院ではないことを理由に、給付金が不支払いとなったことを不服として、がん入院給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

被保険者である自分の父が、平成29年3月から令和元年8月下旬まで、前立腺がんを原因とする排尿障害の管理のため、病院の緩和ケア病棟に入院し死亡したため、平成13年6月に契約したがん保険にもとづき給付金を請求したところ、平成29年3月から令和元年8月中旬までの入院は、約款所定の支払要件に該当しないとして、給付金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

(1) 本件約款における「入院」の定義は、具体的かつ明確とは到底言えない。

(2) 本件約款によれば、「がんの治療を直接の目的とする入院」として「緩和ケア病棟における入院も含む」との記載があるが、緩和ケア病棟に入院したにもかかわらず、約款における「入院」にはあたらないとする保険会社の主張は矛盾している。

(3) がんに対する治療における入院管理の必要性は、治療内容も含めて高度な医療的判断が必要とされるため、医師にその判断は委ねられる性質のものである。自分の父は、医師によって入院管理が必要であると判断され入院していたのであって、その判断について、後日、保険会社が「入院管理が必要ではなかった。」と主張できるものではない。

(4) 入院中の「がんの症状としての排尿障害」は、入院するに至った経緯を鑑みれば、常に医師の管理を必要とする程に重症であったと客観的に判断できる状態であった。

＜保険会社の主張＞

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 本件約款の「入院」の定義を不明瞭と判断した裁判例はない。
- (2) 多くの裁判例が示すとおり、支払事由たる「入院」の該当性の判断は、入院時の医学水準、医学的常識に照らして、客観的・合理的に必要ながんの治療のための入院と言えるか否かによって決せられる。
- (3) 「緩和ケア病棟における入院」を、本件約款の「入院」に含めているとしても、本件約款の支払事由を充足することが前提となるところ、本入院はその支払事由を充足していない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、本入院中の状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本入院は、約款に規定されている「がんの治療を直接の目的とした入院」とは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

＜＜ 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） ＞＞

[事案 2020-180] 死亡保険金支払請求

・令和3年2月18日 裁定終了

＜事案の概要＞

被保険者の死亡原因は自殺ではなく事故であったとして、死亡保険金と災害死亡保険金の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

被保険者が死亡したため、平成31年1月に契約した定期保険にもとづき、死亡保険金と災害死亡保険金を請求したところ、死因は自殺であるため、死亡保険金は約款の免責事由に該当し、災害死亡保険金は支払事由に該当しないとして、支払われなかった。しかし、以下等の理由により、死亡保険金と災害死亡保険金を支払ってほしい。

- (1) 被保険者の転落死は、遺体の損傷状況と現場の状況からすると、崖下をのぞき込んで落ちたことによる事故死で、自殺ではない。
- (2) 被保険者は、転落した際、自由な意思決定ができる状態になく、自殺には該当しない。

＜保険会社の主張＞

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 検案医による検案は自殺で、警察も事件性を否定しており、現場の状況からも事故死と見るのは不自然で、被保険者の死因は自殺であった。
- (2) 被保険者には精神疾患による通院歴はなく、自殺の意思決定能力に疑問が生じるエピソードや証拠は見当たらない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、被保険者の死亡に至るまでの経緯等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、被保険者の死因が事故であったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

《 保全関係遡及手続請求 》

[事案 2020-167] 特約無効取消請求

・令和3年2月12日 和解成立

＜事案の概要＞

責任開始日前にがんと診断確定されていたことを理由に、特約が無効となったことを不服として、特約無効の取消しを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

左乳癌と診断されたため入院して手術を受けたことから、令和元年12月に契約した医療保険に付加されたがん特約にもとづき給付金を請求したところ、責任開始日前にがんと診断確定されていたとして、特約が無効となった。しかし、以下の理由により、特約の無効を取り消してほしい。

(1)募集人は、90日の待機期間内にがんと診断された場合には契約が無効になることを説明せず、待機期間経過後のがんの備えになるとの誤った説明をした。

＜保険会社の主張＞

募集人の誤説明は認めるが、公平性の観点から、申立人の請求に応じることはできない。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、特約無効の取消しは認められないものの、約款に定められている基本的な事項についての募集人の誤説明が申立人に誤解を生じさせたことから、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

[事案 2020-182] 契約者貸付利息返還請求

・令和3年2月12日 裁定終了

＜事案の概要＞

契約者貸付を受けたつもりではなかったことを理由に、利息相当額の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和62年8月および平成7年11月に契約した2件の終身保険について、平成30年1月に自分の子を通じて契約者貸付を行い、令和2年3月に元利金を返済したが、以下の理由により、利息相当額を返してほしい。

- (1) 高齢者施設への入所に備えて、介護保険限度額認定制度の申請をするため、資産額を圧縮する必要があったことから、担当者に相談したところ、本契約を利用した積立金の払い出しを案内された。この際担当者からは、一部払い出しとしか聞いておらず、利息が発生するとは伝えられなかったため、貸付であるとの認識が全くなかった。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 担当者は、申立人が主張するような相談を受けていない。
- (2) 契約者貸付手続に使用した書類には、「貸付」という文言が至るところに記載されていることから、誤解をしていたとは考えられない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人子に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人に契約者貸付の認識がなかったとは認めることはできず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

《 その他 》

【事案 2020-158】 契約上の地位の不存在確認請求

・令和3年1月6日 裁定終了

<事案の概要>

申込手続をしていないこと等を理由として、契約者としての法的地位がないことの確認を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成10年9月に契約したことになっている個人年金保険について、以下の理由により、契約者としての法的地位がないことを認めてほしい。

- (1) 本契約の説明を受けておらず、申込手続、健康告知および保険料支払のいずれにも関わっていない。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

(1)募集人は、申立人父の自宅において、申立人に契約内容を直接説明し、申立人は手続書類に自署した。

(2)申込書に記入された文字は、筆跡鑑定でも申立人の筆跡であると判断されている。

＜裁定の概要＞

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人について契約者としての法的地位がないことを認めることはできず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

苦 情 分 類 表

項目	内 容	概 要
新契約関係	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触する話法で募集したもの、契約関係者に契約意思がないものなど
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するものなど
	不適切な話法	融資話法、誹謗中傷など
	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
	事務取扱不注意	取扱者等のミス・遅延など保障内容以外の手続きによるもの
	契約確認	確認制度、確認の方法に関するもの
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定事務に関するもの
	証券不着	保険証券が着かないなどに関するものなど
	その他	上記以外の新契約に係わるものなど
収納関係	集 金	集金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など
	口座振替・送金	銀行口座引落とし、振込案内、口座変更に関するもの
	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
	保険料払込関係	前納、一括払、払込満了後の特約継続保険料払込、未経過保険料の返金など保険料払込に関するもの
	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・住所変更	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・年金等	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）
	死亡等保険金支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡等保険金不支払決定	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	入院等給付金不支払決定	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・給付金支払に係わるもの
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
	保険料控除	保険料控除証明に関するもの
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターサービス関係	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