

# ボイス・リポート

## <全社版>

令和3年度 第1四半期受付分

(令和3年4月～6月)

(一社)生命保険協会

生命保険相談所

### 1. 令和3年度第1四半期の苦情受付状況

令和3年度第1四半期の苦情件数は1,033件で、前年同期(877件)より156件、17.8%増加、前期(1,009件)より24件、2.4%増加となっている。

月別にみると、4月は382件、5月は311件、6月は340件となっている。

○大項目別では、「新契約関係」が369件(占率35.7%)で最も多くなっており、以下、「保険金・給付金関係」が294件(同28.5%)、「保全関係」が251件(同24.3%)、「その他」が72件(同7.0%)、「収納関係」が47件(同4.5%)となっている。

○内容別にみると、『説明不十分』が133件(占率12.9%)で最も多くなっており、2番目は『入院等給付金不支払決定』で127件(同12.3%)、3番目は『不適切な募集行為』で111件(同10.7%)、4番目は『解約手続』で87件(同8.4%)、5番目は『入院等給付金支払手続』で79件(同7.6%)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448件(占率43.4%)で最も多くなっており、前期と比べ、件数・占率ともに増加している。次に、「営業職員」に起因する苦情件数は341件(同33.0%)で、前期と比べ、件数・占率ともにほぼ横ばいである。また、「代理店」に起因する苦情件数は187件(同18.1%)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3年度>

(単位:件、%)

項目	内容	【参考】 前期	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	91	111	10.7	140.5									111	10.7	140.5	
	不適切な告知取得	12	10	1.0	166.7									10	1.0	166.7	
	不適切な話法	85	74	7.2	88.1									74	7.2	88.1	
	説明不十分	144	133	12.9	114.7									133	12.9	114.7	
	事務取扱不注意	1	1	0.1	100.0									1	0.1	100.0	
	契約確認	1	0	0.0	0.0									0	0.0	0.0	
	契約引受関係	25	22	2.1	146.7									22	2.1	146.7	
	証券未着	0	1	0.1	—									1	0.1	—	
	その他	18	17	1.6	170.0									17	1.6	170.0	
	小計	377	369	35.7	118.3									369	35.7	118.3	
収納関係	集金	2	1	0.1	100.0									1	0.1	100.0	
	口座振替・送金	5	9	0.9	69.2									9	0.9	69.2	
	職域団体扱	0	0	0.0	0.0									0	0.0	0.0	
	保険料払込関係	14	14	1.4	107.7									14	1.4	107.7	
	保険料振替貸付	1	6	0.6	150.0									6	0.6	150.0	
	失効・復活	17	14	1.4	280.0									14	1.4	280.0	
	その他	8	3	0.3	60.0									3	0.3	60.0	
	小計	47	47	4.5	106.8									47	4.5	106.8	
保全関係	配当内容	13	18	1.7	200.0									18	1.7	200.0	
	契約者貸付	19	7	0.7	53.8									7	0.7	53.8	
	更新	8	15	1.5	115.4									15	1.5	115.4	
	契約内容変更	40	42	4.1	221.1									42	4.1	221.1	
	名義変更・住所変更	18	19	1.8	67.9									19	1.8	67.9	
	特約中途付加	1	1	0.1	50.0									1	0.1	50.0	
	解約手続	71	87	8.4	161.1									87	8.4	161.1	
	解約返戻金	37	42	4.1	190.9									42	4.1	190.9	
	生保カード・ATM関係	1	0	0.0	0.0									0	0.0	0.0	
	その他	20	20	1.9	105.3									20	1.9	105.3	
小計	228	251	24.3	138.7									251	24.3	138.7		
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	26	32	3.1	160.0									32	3.1	160.0	
	死亡等保険金支払手続	25	29	2.8	223.1									29	2.8	223.1	
	死亡等保険金不支払決定	24	18	1.7	120.0									18	1.7	120.0	
	入院等給付金支払手続	61	79	7.6	116.2									79	7.6	116.2	
	入院等給付金不支払決定	152	127	12.3	84.7									127	12.3	84.7	
	その他	8	9	0.9	128.6									9	0.9	128.6	
小計	296	294	28.5	107.7									294	28.5	107.7		
その他	職員の態度・マナー	14	15	1.5	60.0									15	1.5	60.0	
	保険料控除	3	0	0.0	0.0									0	0.0	0.0	
	個人情報取扱関係	22	28	2.7	164.7									28	2.7	164.7	
	アフターサービス関係	12	22	2.1	122.2									22	2.1	122.2	
	その他	10	7	0.7	116.7									7	0.7	116.7	
小計	61	72	7.0	107.5									72	7.0	107.5		
合計	1,009	1,033	100.0	117.8									1,033	100.0	117.8		

※ 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4月～6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	65	42	2		2	111	保全関係	配当内容	0	0	0	18	0	18
	不適切な告知取得	6	4	0		0	10		契約者貸付	4	0	0	3	0	7
	不適切な話法	45	29	0		0	74		更新	5	0	2	8	0	15
	説明不十分	69	59	1	0	4	133		契約内容変更	14	2	2	24	0	42
	事務取扱不注意	1	0	0	0	0	1		名義変更・住所変更	5	0	2	11	1	19
	契約確認	0	0	0	0	0	0		特約中途付加	1	0	0	0	0	1
	契約引受関係	3	2	0	17	0	22		解約手続	31	13	4	34	5	87
	証券未着	1	0	0	0	0	1		解約返戻金	7	7	2	26	0	42
	その他	7	2	0	8	0	17		生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0
	小計	197	138	3	25	6	369		その他	5	0	0	14	1	20
収納関係	集金	1	0	0	0	0	1	保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	6	1	1	22	2	32
	口座振替・送金	0	1	1	6	1	9		死亡等保険金支払手続	5	1	4	18	1	29
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0		死亡等保険金不支払決定	3	0	0	15	0	18
	保険料払込関係	5	0	0	9	0	14		入院等給付金支払手続	9	2	8	60	0	79
	保険料振替貸付	1	2	0	3	0	6		入院等給付金不支払決定	13	12	3	99	0	127
	失効・復活	4	1	0	9	0	14		その他	3	0	0	6	0	9
	その他	0	0	1	2	0	3		小計	39	16	16	220	3	294
	小計	11	4	2	29	1	47		その他	職員の態度・マナー	9	2	4	0	0
							保険料控除	0		0	0	0	0	0	
							個人情報取扱関係	12		4	1	10	1	28	
							アフターサービス関係	1		1	0	20	0	22	
							その他	0		0	0	6	1	7	
							小計	22	7	5	36	2	72		
		合計		341	187	38	448	19	1,033						

※「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。

(件、%)

令和3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
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	
【参考】前期	347	34.4	205	20.3	41	4.1	400	39.6	16	1.6	1,009
第1四半期	341	33.0	187	18.1	38	3.7	448	43.4	19	1.8	1,033
第2四半期											
第3四半期											
第4四半期											
合計	341	33.0	187	18.1	38	3.7	448	43.4	19	1.8	1,033

【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3年度>

【参考】前期	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							
30	20	47	31					

【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3年度>

【参考】前期	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	うち新契約関係	うち新契約関係		
41	40	18	13					

【参考】高齢者の苦情受付状況<令和3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（285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3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
【参考】前期	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
第1四半期	高齢者	36	41.9	2	2.3	15	17.4	32	37.2	1	1.2	86
	全体(全年齢層)	369	35.7	47	4.5	251	24.3	294	28.5	72	7.0	1,033
第2四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
第3四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
第4四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
合計	高齢者	36	41.9	2	2.3	15	17.4	32	37.2	1	1.2	86
	全体(全年齢層)	369	35.7	47	4.5	251	24.3	294	28.5	72	7.0	1,033

発生原因別件数

(件、%)

令和3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
【参考】前期	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
第1四半期	高齢者	28	32.6	23	26.7	5	5.8	30	34.9	0	0.0	86
	全体(全年齢層)	341	33.0	187	18.1	38	3.7	448	43.4	19	1.8	1,033
第2四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
第3四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
第4四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
合計	高齢者	28	32.6	23	26.7	5	5.8	30	34.9	0	0.0	86
	全体(全年齢層)	341	33.0	187	18.1	38	3.7	448	43.4	19	1.8	1,033

## ＜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、『説明不十分』の 133 件（占率 12.9%）で、前期（144 件、同 14.3%）と比べ、件数・占率ともに減少した。苦情の内訳は、新契約に関するものが約 8 割、転換契約に関するものが約 2 割となっている。

### ＜説明不十分＞

- ・加入時、担当者にガンの保障がある保険を希望し、加入した。今般、保険会社から通知が届き、契約内容を確認したところ、ガンの保障がない保険であった。保険会社にガン特約中途付加を依頼するも、年齢を理由に断られ、困っている。
- ・終身保険に加入したつもりだったが、満期手続の案内が届いて、10 年満期の養老保険であることが判った。契約時に保険期間について十分な説明を受けていないので、終身保険に変更してほしい。
- ・約 30 年前に、夫を契約者、妻を被保険者・年金受取人として年金保険に加入した。契約時、年金受取時は所得税がかかると説明を受けたが、今般、贈与税がかかることが判明した。
- ・10 年前に契約を転換したが、保険料について、転換価格から取り崩すという説明がなかった。転換手続を取り消してほしい。

第 2 位は、『入院等給付金不支払決定』の 127 件（同 12.3%）で、前期（152 件、同 15.1%）より件数・占率ともに減少した。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、手術不支払や、ガン・成人病等非該当に関する申し出が多い。

### ＜入院等給付金不支払決定＞

- ・入院給付金を請求したところ、告知義務違反により契約解除となった。加入時、担当者に言われたとおりに告知をしており、納得がいかない。
- ・子宮ガンに罹患したので給付金を請求したところ、保険加入直後の待機期間のため不支払になった。
- ・日帰りでポリープ切除術を受け、手術給付金を請求したが、診断書に検査目的の手術との記載があるという理由で、支払対象外となった。
- ・ガンに罹患し、給付金を請求したところ、上皮内ガンであるため給付額が少なくなると言われた。契約時に担当者からそのような説明は受けていないので、給付金を満額支払ってもらいたい。

第3位は、『不適切な募集行為』の111件（同10.7%）で、前期（91件、同9.0%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、無理契約が最も多く、次に無断契約に関する申し出が多い。

<不適切な募集行為>

- ・身内に不幸があった際、担当者に何度も訪問され、無理やり保険に加入させられた。
- ・高齢の母が11件もの保険に加入させられており、毎月の保険料の合計額は約90万円である。年金しか収入のない母を多数の保険に加入させるのはおかしい。
- ・親が勝手に、私を契約者と被保険者とする保険に加入していたことが判明した。私は加入に同意していないので、契約を無効としてほしい。

第4位は、『解約手続』の87件（同8.4%）で、前期（71件、同7.0%）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>

- ・担当者に解約を申し出たが、4か月も放置された。申し出時に遡って解約し、4か月分の保険料を返金してもらいたい。
- ・保険会社の窓口で複数の契約を解約したところ、解約するつもりがない契約まで誤って解約されていた。元に戻してほしい。
- ・契約者である妻は認知症のため、夫による代筆で解約手続をしたいと保険会社に申し出たところ、成年後見人でないと手続できないと断られた。

第5位は、『入院等給付金支払手続』の79件（同7.6%）で、前期（61件、同6.0%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、支払確認や請求手続手配等に関する申し出が多い。

<入院等給付金支払手続>

- ・脳梗塞で入院し手術を受けて給付金を請求したところ、支払確認が入り、3か月経っても給付金が支払われない。
- ・保険会社に病状を伝え、高度先進医療の対象になるか確認を依頼したが、回答がない。
- ・大腸ポリープ切除術を受け、手術給付金を請求した。2社は領収証による簡易手続を認めてくれたが、1社だけは診断書が必要といい、手続してくれない。

第6位は、『不適切な話法』の74件（同7.2%）で、前期（85件、同8.4%）より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、乗替募集等に関する申し出が多い。

<不適切な話法>

- ・担当者に2年毎に更新が必要と言われて直近2回ほど手続に応じたが、実際には2年更新の取扱はなく、契約を転換させられていたことが判明した。
- ・元本保証と言われ、外貨建て保険に加入したが、為替リスクがある商品であった。契約を無効としてほしい。

第7位は、『契約内容変更』と『解約返戻金』でいずれも42件（同4.1%）であった。『契約内容変更』は前期（40件、同4.0%）と同水準であった。苦情内容としては、手続遅延・放置・ミスに関する申出が多い。また、『解約返戻金』は前期（37件、同3.7%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、解約返戻金水準に関する申出が多い。

<契約内容変更>

- ・保障の減額を申し出て、手続書類の送付を依頼したが、2週間経っても届かない。
- ・約35年前に加入した個人年金保険について、年金の増額を申し出たが、2年前に年金増額特約の取扱を停止したため増額できないと言われた。約款には増額できるとの記載があり、納得できない。

<解約返戻金>

- ・約20年前に加入した保険について、払込保険料の累計額は約500万円だが、解約返戻金は約100万円である。解約返戻金が少なすぎる。
- ・5年前に解約した保険について、解約返戻金の計算が間違っていたので、約45万円を返金してほしいと言われた。急に言われて困る。

第9位は、『満期保険金・年金等』の32件（同3.1%）で、前期（26件、同2.6%）より件数・占率ともに増加した。

<満期保険金・年金等>

- ・年金受取方法について、一括受取りか10年間の受取りという説明だけで、年金開始を5年繰下げることができるという説明はなかった。繰下げたほうが受け取れる金額が大きいので、繰下げてほしい。
- ・保険が満期を迎えたが、満期保険金が一時払保険料を下回っている。

第10位は、『死亡等保険金支払手続』の29件（同2.8%）で、前期（25件、同2.5%）と同水準であった。

<死亡等保険金支払手続>

- ・保険会社にリビング・ニーズ特約の請求をしたところ、書類を送ってこなかったため、手続きができなかった。
- ・保険会社から死亡保険金請求手続書類を取り寄せたが、返信用封筒が普通郵便になっている。戸籍謄本等、大切な書類を同封するのに、書留扱でないのはおかしい。

**【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】**

- ・代理店で2件の保険に加入した。1件目は保険料を全期前納で加入した。2件目も全期前納にしようとしたが、担当者から全期前納にすると保障期間中に亡くなった場合は未経過保険料は返金されないと説明され、年払としたが、誤った説明であった。
- ・保険の見直しによって今まで加入していた保険を解約し、新しい保険に加入したが、代理店が解約手続を忘れたため、保険料を3か月も重複して支払うことになってしまった。

**【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】**

- ・銀行で定期預金に約800万円を預け入れたところ、後日、外貨建ての一時払終身保険であることが判明した。為替リスクの説明は一切聞いていない。
- ・銀行を通じて保険に加入したが、説明された保険会社と異なる保険会社の商品であった。契約を取消して支払った保険料を全額返還してほしい。

**【参考：契約者が70歳以上である苦情の主な申出内容】**

- ・高齢で認知症の母親が、家族の同席なく保険に加入されていた。保険会社に契約無効を求めたが、断られた。
- ・約20年前に保険に加入したことになっているが、妻が手続書類を記入しており、契約者である私は承知していない。契約を無かったことにして、払込保険料を返金してほしい。
- ・皮膚の病気で入院し手術を受けたので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。契約時、代理店には持病があることを伝えたが、告知不要と言われたため、告知しなかったものであり、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3年度第1四半期に裁定申立てがあったのは103件で、前年同期（91件）より12件増加し、前期（108件）より5件減少している。

なお、裁定審査会における受理審査の結果、101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	39				39
銀行等代理店販売における契約無効請求	3				3
給付金請求(入院・手術・障害等)	25				25
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	3				3
配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)	3				3
保全関係遡及手続請求(注1)	14				14
収納関係遡及手続請求(注2)	4				4
その他(注3)	12				12
受 理 件 数	101				101
不 受 理 件 数	2				2
裁 定 申 立 件 数	103				103

(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3年度第1四半期に裁定手続が終了した事案は100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	28				28
和解が成立しなかったもの	70				70
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	9				9
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	52				52
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
申立人から申立が取り下げられたもの	3				3
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	6				6
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)	2				2
合 計	100				100

第1四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 2020-61] 新契約無効請求

・令和3年5月26日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の不適切な行為を理由に、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>

平成27年12月に契約した終身保険（契約①）および終身介護保険（契約②）、平成28年2月に契約した年金保険（契約③）について、以下等の理由により、既払込保険料を返還してほしい。

(1)契約①②について、自分は耳に障害があり、募集人の説明を聞き取ることができる状態ではなく、契約内容を誤解していた。また、契約関係書類は、募集人に促されて名前を記載しただけである。

(2)契約③について、保険料の原資は被保険者である次女のものであるため、自分が契約者なのはおかしい。この契約内容では、自分の相続財産となってしまう。

#### <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)契約①②について、募集人は複数回の面談を行い、申立人長女にも同席してもらっている。

また、設計書を交付して、申立人および申立人長女に商品内容や契約内容を適切に説明している。

(2)契約③について、募集人は、勧誘時に申立人および申立人次女に設計書を交付し、商品内容や契約内容を適切に説明している。また、保険料の原資が被保険者である申立人次女のものであったとしても、契約自体は有効である。

#### <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

上記手続中、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

### [事案 2020-119] 新契約無効請求

・令和3年5月25日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、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>

平成22年3月に契約した養老保険および平成23年6月に契約した終身保険について、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) 募集人から適切かつ十分な説明を受けておらず、十分に理解しないまま契約させられた。
- (2) 適合性の原則に違反している。
- (3) 契約時に家族の同席はなく、募集人に一度も面会していない。
- (4) 契約書を偽造された。

#### <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) 申立人は、保険契約の種類や特約の有無が明記された申込書に署名・捺印している。また、意向確認書にも署名をしている。
- (2) 募集人は、申立人の資産状況を確認し、預貯金等の範囲で支払うことのできる保険料で提案をしている。

#### <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

上記手続中、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

#### **[事案 2020-141] 契約無効等請求**

・令和3年5月15日 和解成立

#### <事案の概要>

保険料の払込みが困難になった場合の払込停止手続について、誤った説明を受けたことを理由に、契約の無効等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成30年9月に契約し、令和2年5月に保険金の減額手続を行った2件の外貨建個人年金保険について、以下の理由により、1つの契約を無効とし、もう1つの契約の減額手続を取り消してほしい。

- (1) 募集人から、「保険料の払込みが困難になったときは払込みを停止し、それまで払い込んだ保険料を据え置いて、再度開始することができる。」と説明されて契約したが、実際は契約から10年後でなければ払込停止機能は適用されなかった。

#### <保険会社の主張>

募集人は契約に際して、パンフレット、設計書、契約締結前交付書面を使用して、払込停止機能は契約の10年後から可能であることを説明していることから、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

裁定審査会では、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、1つの契約を無効にすることおよび、もう1つの契約の減額手続を取り消すこ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) 本件のような月額保険料が比較的高額で、長期にわたる保険契約を勧誘する場合、当然、契約期間中に保険料の払込みが困難となるような事態を想定して、その対処についても十分説明し、契約者の納得を得る必要があるところ、契約者が十分に理解、納得ができるような説明がなされたかという点について、疑問がある。
- (2) 募集人は事情聴取において、減額手続について誤った回答をする等、本契約について正確な知識を保有していたか疑問が残る。

### **[事案 2020-199] 新契約無効請求**

・令和3年5月17日 和解成立

#### **<事案の概要>**

契約時に虚偽の説明があった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>**

平成30年5月に契約した養老保険について、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。

- (1) 既契約が満期になったため、その手続を行ったところ、募集人から「満期時には200万円を受け取れる。」と言われたため、本契約に加入した。
- (2) 申込みの際、「前回は利子がついてきましたが、今回は10万円から20万円少なくなりますかね。」と聞くと、募集人は「はい、そうです。」と回答したが、後に満期保険金と払込保険料の総額を比較すると、実際には約50万円少なくなることが判明し、虚偽の説明であった。
- (3) 自分には、明らかな跛行と両手指欠損があったため、告知書に回答する際に募集人に相談したところ、募集人から「1年以内に病院にかかっていなければ『いいえ』でいい。」と誘導された。しかし、平成31年1月に入院、手術をした際に給付金を請求したところ、虚偽の告知をしたことを理由に給付金が支払われなかった。

#### **<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) 募集人は、保障設計書を用いて、死亡保険金額、満期保険金額、保険料額および払込保険料総額を説明している。
- (2) 申込書には、保険契約の種類、保険金額、保険料額、特約の有無等が明記されており、申立人はこれに署名していること、保障設計書およびご契約に関する注意事項を受け取り、重要事項について説明を受けていることからすれば、申立人は、本契約の内容を十分に理解して申込みを行っている。
- (3) 募集人は申立人に対し、告知書作成の際、過去3年間の健康状態について告知が必要であること、責任開始日より前にかかった病気等を原因とする場合には、入院給付金等の支払

いや保険料の払込免除ができないことを説明した。平成31年1月の入院は、契約日より前の平成29年5月にかかった病気を原因とする入院であって、入院給付金の支払対象とはならない。

#### <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、契約締結時における事情等を把握するため、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、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) 募集人の事情聴取によれば、申込者の指に欠損があるにもかかわらず、告知書においてこれを告知しない場合には、募集人がそのことを取扱報告書で保険会社に報告することとされているが、募集人は申立人の手指の欠損について報告を行っていない。この点、募集人は手指の欠損については気づかなかつたと陳述しているが、募集の際に少なくとも数十分にわたって申立人と対面し、申込書の署名を得ている募集人が、手指の欠損に気づかないことは不自然である。
- (2) 本契約の申込時、申立人は未婚で仕事をしていたが、募集人の陳述によれば、申立人に職業を尋ねることなく、見た目や申立人の年齢から募集人の感覚で、職業を勝手に「主婦」と入力した。

#### [事案 2020-274] 契約無効請求

・令和3年4月13日 裁定終了

#### <事案の概要>

掛け捨ての保険であることを知らなかったとして、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成7年11月に定期保険特約付終身保険（契約①）および特定疾病保障定期保険（契約②）を契約し、平成11年3月に契約①を定期保険特約付終身保険（契約③）に転換した。その後、平成13年8月に契約②および契約③を利率変動型積立終身保険（契約④）に転換したが、以下の理由により、契約①②③④を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 本契約の保険料が掛け捨てであったことを、令和2年8月に現担当者から聞いて初めて知った。
- (2) 募集時に保険料が掛け捨てである旨の説明を受けた記憶がなく、満期になった後は、年金のように生涯振り込まれるものと思っていた。

#### <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、説明資料を用いて適切に説明した。説明資料や申込手続書類の記載内容からすると、申立人が主張するような錯誤に陥っていたとは考えられない。
- (2) 仮に錯誤に陥っていたとしても、重過失がある。

### < 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、申立人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、契約無効および既払込保険料の返還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。

## 《 給付金請求（入院・手術・障害等） 》

### [事案 2019-283] 契約解除取消請求

・ 令和3年5月12日 和解成立

### < 事案の概要 >

募集人から告知妨害があったことを理由として、告知義務違反による契約解除の取消しを求めて申立てのあったもの。

### < 申立人の主張 >

平成30年9月のがんで入院し手術を受けたため、平成30年8月に契約した無解約返戻金型終身医療保険にもとづき、給付金を請求したところ、告知義務違反があったとして、契約が解除され、給付金が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、契約の解除を取り消して、各種給付金を支払ってほしい。

- (1) タブレット端末を使用して告知を行ったが、募集人が告知事項を読み上げ、タブレット端末への入力も募集人が行った。
- (2) 募集人は告知事項のすべてを読み上げていない。

### < 保険会社の主張 >

以下等の理由により、申立人の請求には応じられない。

- (1) 申立人は、タブレット端末の告知事項を目視して確認している。
- (2) 募集人は、タブレット端末への入力を代行したが、告知事項のすべてを読み上げて、申立人の回答どおりに入力しているほか、申立人は最後に告知内容が一覧となっている画面を確認し、問題ないと回答した上で、自ら端末上で署名している。

### < 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、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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

## **[事案 2020-188] 入院給付金支払請求**

・令和3年4月16日 和解成立

### **<事案の概要>**

約款上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、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>**

交通事故による受傷により、令和元年9月から10月まで入院（入院①）し、その後、リハビリテーション治療継続のため転院して、同年同月から令和2年1月まで入院（入院②）したため、平成25年11月に契約した入院保険にもとづき、入院給付金を請求したところ、入院①の給付金は支払われたが、入院②については約款に定める支払事由に該当しないことを理由に支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院②の入院給付金を支払ってほしい。

(1)入院②では、1日に1、2回の理学療法が実施され、安全に通院を行える身体状態ではなかった。

(2)転院は、主治医の指示によるものであった。

### **<保険会社の主張>**

入院②は、本契約の約款に定める入院に該当しないため、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、申立人が転入院するに至った経緯を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。また、医学的判断の参考とするため、独自に第三者の専門医の意見を求めた。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、以下の理由により、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)入院②当時の申立人は、移動や階段昇降は可能であったことが窺えるが、申立人の受傷状況を踏まえると、入院①をもって日常生活に支障がない状態まで回復するのは一般的に困難で、移動や階段昇降は何とか行うことができる程度であったと推測でき、入院②当初から、毎日通院してリハビリテーションを行うことは容易ではなかったと考えられる。

(2)診療録の記録によると、入院②のうち、11月中旬以降は通院治療も可能であったと考えられるが、11月上旬までの入院については、約款上の入院に該当すると認めることは不合理ではない。

## **[事案 2020-112] 契約解除取消等請求**

・令和3年4月12日 裁定終了

### **<事案の概要>**

告知時に募集人に対して既往症等を伝えていたこと等を理由に、告知義務違反による契約解除の取消しを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

右変形性膝関節症により入院（入院①）し、右人工膝関節置換術を受けたため、平成 29 年 12 月に契約した医療保険にもとづき入院・手術給付金を請求したところ、支払われた。その後、転院し、両変形性膝関節症により入院（入院②）したため、入院給付金を請求したところ、告知義務違反を理由として契約が解除されるとともに、支払済みである入院①の入院・手術給付金について返還を請求された。しかし、以下の理由により、告知義務違反による契約解除を取り消して、入院②の給付金を支払い、入院①の給付金について返還義務のないことを確認してほしい。

- (1)告知書には、股関節の疾患を記入したので、同じ足について同じ病院で治療を受けていた膝関節の疾患は記入不要と思った。
- (2)契約に際し募集人に、「膝が痛くて通院していたが股関節の手術を受けることになった。」と話していたので、募集人は告知の際、股関節の疾患とは別に膝の疾患についても記入が必要であると案内する必要がある。

### <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)申立人は、平成 23 年 5 月に右変形性膝関節症および左変形性膝関節症と診断され、膝関節症に対して不定期にヒアルロン酸注射などの治療を受けており、告知の 2 か月前にも注射を受けているが、これらの事実は告知されていない。
- (2)契約に際し募集人は、人工股関節の手術を受けて入院したことは聞いたが、膝の疾患については聞いていない。

### <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、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、申立人には告知義務違反が認められる一方、募集人による説明義務違反等が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 2020-50] 名義変更手続遡及取消請求

・令和 3 年 5 月 18 日 和解成立

### <事案の概要>

年金受取時の贈与税の課税に関する説明がなかったことを理由に、名義変更手続を取消し、贈与税のかからない契約に戻すことを求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成 2 年 3 月に、妻を契約者、被保険者、年金受取人、妻の父母を死亡給付金受取人として

契約した個人年金保険について、平成4年7月に名義変更手続（契約者、年金受取人、死亡給付金受取人を夫に変更）を行い、同年8月に名義変更手続（年金受取人を妻に変更）を行ったが、以下等の理由により、一連の名義変更手続を取り消し、本来の贈与税のかからない契約に戻して欲しい。

- (1) 募集人より、夫の勤務先の団体扱契約にすれば保険料が安くなるが、夫を契約者とした場合、死亡給付金受取人が妻だと贈与税が発生すると言われ、平成4年7月に、契約者および死亡給付金受取人を妻から夫に変更したが、それに伴い年金受取人も夫に変更になっていた。
- (2) その後、募集人に、妻が受け取ることを目的とした年金として契約したものであるにもかかわらず、名義変更手続により夫が年金受取人となっている旨を伝え、平成4年8月に契約者は夫のまま年金受取人を妻に変更したが、その際、この契約形態だと年金受取時に贈与税が発生するという点について説明を受けなかった。

#### <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) 契約の際に妻に交付した「ご契約のしおり・約款」に、年金受取人が契約者以外の場合、年金受給権の取得時に贈与税が課税されること等の記載がある。
- (2) 贈与税課税の可能性について、当社に積極的に注意喚起すべき義務があったとまではいえない。

#### <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、名義変更手続時の状況等を把握するため、申立人および苦情対応者の事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

#### **[事案 2020-120] 契約貸付利息免除請求**

・令和3年4月7日 裁定不調

#### <事案の概要>

契約貸付の利息免除を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

昭和63年8月に転換により契約した終身保険について、平成4年10月と平成13年3月の2回契約貸付を行ったが、以下等の理由により、契約貸付の利息を免除してほしい。

- (1) 契約転換の説明は、募集人から受けておらず、手続きは配偶者の代筆代印で行われ、自分が行ったものではないため、そもそも転換したことを知らなかった。
- (2) 契約貸付の手続きも配偶者が行ったが、その際、担当者は解約返戻金の一部を前倒して支払いを受けることができると説明し、利息が発生するとの説明をしなかった。

#### <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) 本契約の申込書に記載された署名は、転換前契約の申込書の署名の筆跡と酷似しており、印影は同一である。仮に、本契約に署名押印したのが申立人の配偶者であったとしても、それは、申立人の意思にもとづいて、申立人の代わりに署名押印したと考えることが合理的である。
- (2) 契約貸付請求書に押印された印影は、転換前契約の申込書に押印された印影と同様である。また、契約貸付金の振込先として申立人名義の口座が指定されており、第三者が、申立人に無断でこのような指定を行うことは想定しがたく、申立人の意思にもとづいてなされたものといえる。また、「ご契約のしおり」には、貸付金額の範囲、利息等の制度の概要が記載されており、契約貸付に関する特約条項は、契約貸付請求書の裏面に記載されている。

#### < 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、加入時の状況および契約貸付がなされた経緯を把握するため、申立人および申立人配偶者に対して事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、契約貸付の利息免除は認められないものの、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、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 本契約の加入手続および契約貸付手続の際に、担当者が申立人の意思を確認していなかった可能性があり、本来、保険会社は包括代理権を有すると認められる申立人配偶者からの申し出であっても、これらの手続の際には、本人に意思確認を行ったうえで、署名をしてもらうことが望ましかったといえる。

## << 収納関係遡及手続請求 >>

**[事案 2020-250] 失効取消請求**

・令和3年5月7日 裁定終了

#### < 事案の概要 >

「新型コロナウイルス感染症に係る特別措置」が適用されず、保険料未納により失効したことを不服として、保険料払込の猶予と失効の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### < 申立人の主張 >

平成23年10月に契約した医療保険について、令和2年8月分の保険料未納により10月に失効したが、以下の理由により、令和2年8月分から令和3年4月分までの保険料の払込みを猶予し、失効を取り消してほしい。

- (1) 令和2年7月頃、保険会社のホームページに、「新型コロナウイルス感染症に係る特別措置」として、現在掲載されている保険料払込猶予期間の延長ではなく、保険料の払込自体を猶予する内容の案内が掲載されていたため、自分はその案内を見て、令和2年7月に保険料払込猶予を申し出ている。

### <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) 当社のホームページに掲載した「新型コロナウイルス感染症に係る特別措置」は、いずれも保険料払込猶予期間の延長であり、本特別措置は、令和2年2月分から同年7月分までの保険料の払込猶予期間を同年9月30日まで延長し、さらに翌年4月30日まで延長するという措置であるため、令和2年8月分以降の保険料に特別措置は適用されない。

### <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、主張内容と和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、「新型コロナウイルス感染症に係る特別措置」は適用されず、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。

## ≪ その他 ≫

### [事案 2020-233] 保険料変更請求

・令和3年5月14日 和解成立

### <事案の概要>

申込書類の保険料に誤記載があったことを理由に、誤記載された保険料での契約を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

令和2年7月に、募集人より、団体定期保険から個人保険への移行にかかる申込書類を受領したが、契約者欄が自分ではなく妻になっていたため、自分に変更した申込書類を送付するよう依頼したところ、送付されてきたが、保険料が275円と誤って記載されていた（正しい保険料は2,705円）。その後、募集人から、書類の作成日付について誤記があったとして、再度申込書類が送付されてきたが、実際には作成日付は誤っておらず、保険料は275円のままであったため、必要事項を記入して返送したところ、保険料に誤記があったとして、保険会社から申込書記載内容訂正請求書が送付されてきた。しかし、同請求書のみで、保険料を修正するというのは不当であることから、申込書に誤記載された275円の保険料で契約してほしい。

### <保険会社の主張>

募集人に事務疎漏および過失があったことは認め、誤った保険料を案内したことについては謝罪するが、誤った保険料によって保険契約を成立させることは、契約者間の公平性を損ねることから、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、事務疎漏に関する経緯およ

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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

## 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