

ボイス・リポート

<全社版>

令和3年度 第3四半期受付分

(令和3年10月～12月)

(一社)生命保険協会

生命保険相談所

1. 令和3年度第3四半期の苦情受付状況

令和3年度第3四半期の苦情件数は987件で、前年同期(1,075件)より88件、8.2%減少、前期(958件)より29件、3.0%増加となっている。

月別にみると、10月は321件、11月は327件、12月は339件となっている。

○大項目別では、「新契約関係」が351件(占率35.6%)で最も多くなっており、以下、「保険金・給付金関係」が286件(同29.0%)、「保全関係」が243件(同24.6%)、「その他」が68件(同6.9%)、「収納関係」が39件(同4.0%)となっている。

○内容別にみると、『説明不十分』が136件(占率13.8%)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132件(同13.4%)、3番目は『不適切な募集行為』で92件(同9.3%)、4番目は『不適切な話法』と『解約手続』でいずれも72件(同7.3%)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395件(占率40.0%)で最も多くなっており、前期と比べ、件数・占率ともに減少した。次に、「営業職員」に起因する苦情件数は344件(同34.9%)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201件(同20.4%)で、前期と比べ、件数・占率ともに増加した。

苦情項目別件数表 <令和3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	111	10.7	140.5	93	9.7	84.5	92	9.3	82.9				296	9.9	98.7
	不適切な告知取得	10	1.0	166.7	18	1.9	120.0	7	0.7	46.7				35	1.2	97.2
	不適切な話法	74	7.2	88.1	54	5.6	63.5	72	7.3	60.5				200	6.7	69.4
	説明不十分	133	12.9	114.7	104	10.9	72.7	136	13.8	91.3				373	12.5	91.4
	事務取扱不注意	1	0.1	100.0	0	0.0	0.0	1	0.1	50.0				2	0.1	40.0
	契約確認	0	0.0	0.0	2	0.2	200.0	2	0.2	200.0				4	0.1	133.3
	契約引受関係	22	2.1	146.7	24	2.5	82.8	22	2.2	81.5				68	2.3	95.8
	証券未着	1	0.1	—	0	0.0	—	0	0.0	0.0				1	0.0	100.0
	その他	17	1.6	170.0	19	2.0	82.6	19	1.9	126.7				55	1.8	114.6
	小 計	369	35.7	118.3	314	32.8	77.0	351	35.6	79.8				1,034	34.7	89.1
収納関係	集金	1	0.1	100.0	2	0.2	200.0	1	0.1	50.0				4	0.1	100.0
	口座振替・送金	9	0.9	69.2	14	1.5	175.0	14	1.4	107.7				37	1.2	108.8
	職域団体扱	0	0.0	0.0	2	0.2	200.0	1	0.1	—				3	0.1	75.0
	保険料払込関係	14	1.4	107.7	9	0.9	69.2	8	0.8	57.1				31	1.0	77.5
	保険料振替貸付	6	0.6	150.0	3	0.3	100.0	1	0.1	33.3				10	0.3	100.0
	失効・復活	14	1.4	280.0	9	0.9	60.0	11	1.1	84.6				34	1.1	103.0
	その他	3	0.3	60.0	7	0.7	140.0	3	0.3	50.0				13	0.4	81.3
	小 計	47	4.5	106.8	46	4.8	100.0	39	4.0	76.5				132	4.4	93.6
保全関係	配当内容	18	1.7	200.0	18	1.9	112.5	10	1.0	62.5				46	1.5	112.2
	契約者貸付	7	0.7	53.8	15	1.6	100.0	19	1.9	135.7				41	1.4	97.6
	更新	15	1.5	115.4	23	2.4	135.3	14	1.4	155.6				52	1.7	133.3
	契約内容変更	42	4.1	221.1	47	4.9	127.0	43	4.4	104.9				132	4.4	136.1
	名義変更・住所変更	19	1.8	67.9	18	1.9	66.7	30	3.0	103.4				67	2.2	79.8
	特約中途付加	1	0.1	50.0	1	0.1	33.3	5	0.5	500.0				7	0.2	116.7
	解約手続	87	8.4	161.1	82	8.6	130.2	72	7.3	116.1				241	8.1	134.6
	解約返戻金	42	4.1	190.9	36	3.8	133.3	35	3.5	129.6				113	3.8	148.7
	生保カード・ATM関係	0	0.0	0.0	0	0.0	—	0	0.0	0.0				0	0.0	0.0
	その他	20	1.9	105.3	22	2.3	220.0	15	1.5	107.1				57	1.9	132.6
	小 計	251	24.3	138.7	262	27.3	121.9	243	24.6	112.5				756	25.4	123.5
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	32	3.1	160.0	18	1.9	56.3	29	2.9	90.6				79	2.7	94.0
	死亡等保険金支払手続	29	2.8	223.1	34	3.5	103.0	25	2.5	73.5				88	3.0	110.0
	死亡等保険金不支払決定	18	1.7	120.0	18	1.9	75.0	28	2.8	116.7				64	2.1	101.6
	入院等給付金支払手続	79	7.6	116.2	70	7.3	100.0	66	6.7	115.8				215	7.2	110.3
	入院等給付金不支払決定	127	12.3	84.7	117	12.2	72.7	132	13.4	93.0				376	12.6	83.0
	その他	9	0.9	128.6	6	0.6	200.0	6	0.6	120.0				21	0.7	140.0
	小 計	294	28.5	107.7	263	27.5	81.4	286	29.0	97.3				843	28.3	94.7
その他	職員の態度・マナー	15	1.5	60.0	17	1.8	81.0	11	1.1	110.0				43	1.4	76.8
	保険料控除	0	0.0	0.0	2	0.2	—	3	0.3	100.0				5	0.2	125.0
	個人情報取扱関係	28	2.7	164.7	31	3.2	96.9	35	3.5	134.6				94	3.2	125.3
	アフターサービス関係	22	2.1	122.2	17	1.8	154.5	13	1.3	61.9				52	1.7	104.0
	その他	7	0.7	116.7	6	0.6	100.0	6	0.6	42.9				19	0.6	73.1
	小 計	72	7.0	107.5	73	7.6	104.3	68	6.9	91.9				213	7.2	100.9

合 計	1,033	100.0	117.8	958	100.0	90.2	987	100.0	91.8					2,978	100.0	98.8
-----	-------	-------	-------	-----	-------	------	-----	-------	------	--	--	--	--	-------	-------	------

※ 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10月～12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	44	47	1		0	92	保全関係	配当内容	0	0	0	10	0	10
	不適切な告知取得	4	3	0		0	7		契約者貸付	9	1	3	6	0	19
	不適切な話法	41	31	0		0	72		更新	5	0	1	8	0	14
	説明不十分	71	61	1	3	0	136		契約内容変更	20	1	4	18	0	43
	事務取扱不注意	0	1	0	0	0	1		名義変更・住所変更	9	1	3	17	0	30
	契約確認	0	0	1	1	0	2		特約中途付加	1	1	1	2	0	5
	契約引受関係	3	2	0	17	0	22		解約手続	27	16	2	24	3	72
	証券未着	0	0	0	0	0	0		解約返戻金	12	2	0	21	0	35
	その他	10	2	2	4	1	19		生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0
	小 計	173	147	5	25	1	351		その他	7	1	1	6	0	15
収納関係	集金	1	0	0	0	0	1	保険金・給付金関係	小 計	90	23	15	112	3	243
	口座振替・送金	2	0	3	9	0	14		満期保険金・年金等	6	1	3	19	0	29
	職域団体扱	0	0	0	1	0	1		死亡等保険金支払手続	5	0	4	16	0	25
	保険料払込関係	1	0	0	7	0	8		死亡等保険金不支払決定	1	0	2	25	0	28
	保険料振替貸付	1	0	0	0	0	1		入院等給付金支払手続	12	2	5	46	1	66
	失効・復活	2	0	0	9	0	11		入院等給付金不支払決定	27	12	1	92	0	132
	その他	0	0	0	3	0	3		その他	0	1	0	4	1	6
	小 計	7	0	3	29	0	39		小 計	51	16	15	202	2	286
※「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	5	5	1	0	0	11
									保険料控除	0	0	0	3	0	3
									個人情報取扱関係	17	6	0	12	0	35
									アフターサービス関係	1	4	1	7	0	13
									その他	0	0	1	5	0	6
									小 計	23	15	3	27	0	68
合 計										344	201	41	395	6	987

(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	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	341	33.0	187	18.1	38	3.7	448	43.4	19	1.8	1,033
第2四半期	295	30.8	186	19.4	45	4.7	424	44.3	8	0.8	958
第3四半期	344	34.9	201	20.4	41	4.2	395	40.0	6	0.6	987
第4四半期											
合 計	980	32.9	574	19.3	124	4.2	1,267	42.5	33	1.1	2,978

【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>

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	
47	31	40	26	33	21		

【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＞

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	
18	13	25	23	20	17		

【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）が把握できたものの（230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
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	32	47.1	2	2.9	10	14.7	22	32.4	2	2.9	68
	全体(全年齢層)	314	32.8	46	4.8	262	27.3	263	27.5	73	7.6	958
第3四半期	高齢者	31	47.7	2	3.1	17	26.2	14	21.5	1	1.5	65
	全体(全年齢層)	351	35.6	39	4.0	243	24.6	286	29.0	68	6.9	987
第4四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
合 計	高齢者	99	45.2	6	2.7	42	19.2	68	31.1	4	1.8	219
	全体(全年齢層)	1,034	34.7	132	4.4	756	25.4	843	28.3	213	7.2	2,978

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
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	18	26.5	22	32.4	0	0.0	27	39.7	1	1.5	68
	全体(全年齢層)	295	30.8	186	19.4	45	4.7	424	44.3	8	0.8	958
第3四半期	高齢者	24	36.9	18	27.7	3	4.6	20	30.8	0	0.0	65
	全体(全年齢層)	344	34.9	201	20.4	41	4.2	395	40.0	6	0.6	987
第4四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
合 計	高齢者	70	32.0	63	28.8	8	3.7	77	35.2	1	0.5	219
	全体(全年齢層)	980	32.9	574	19.3	124	4.2	1,267	42.5	33	1.1	2,978

＜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 136 件（占率 13.8%）で、前期（104 件、同 10.9%）と比べ、件数・占率ともに増加した。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＞

- ・ 担当者に強く勧められて古い保険を解約し、新しい保険に加入した。以前の保険には家族型の保障があったが、新しい保険には同様の保障がないとは聞いていない。
- ・ 担当者から、いつでも保険料の払込みを停止することができると言われて保険に加入した。しかし今般、加入から 10 年経過しないと保険料の払込みを停止できないことが判明した。
- ・ 約 30 年前に主契約が約 1,000 万円の終身保険に加入していた。何度か契約を転換し、現在では終身保障額が約 500 万円になっている。転換について十分な説明はなく、営業職員にとって都合のいいように転換させられているので、最初の保障内容に戻してほしい。
- ・ 個人年金保険料控除の適用を受けることを目的に保険に加入した。確定申告で個人年金保険料控除の適用を受けようとしたところ、加入した保険が個人年金保険でないことが判明した。契約を無効にして、保険料を返金して貰いたい。

第 2 位は、『入院等給付金不支払決定』の 132 件（同 13.4%）で、前期（117 件、同 12.2%）と比べ、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、入院不支払、手術不支払、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＞

- ・ 医療保険に加入する際、不妊治療を受けていることを担当者に告げ、問題ないと言われた。今般、卵管の手術を受け、給付金を請求したが、告知義務違反による契約解除となった。納得できない。
- ・ 眼科で日帰り入院にて手術を受けた。入院給付金を請求したところ、入院施設のない病院であることを理由に入院と認められず、給付金が支払われなかった。
- ・ うつ病で入院したので給付金を請求したところ支払確認が入り、不必要な入院と見做され、給付金不支払となった。保険会社に改めて主治医に照会するように依頼したが、断られた。
- ・ 大腸ポリープの除去手術を受けたので給付金を請求したところ、診断書に外来手術と記載があったため入院扱にならず、入院した場合の手術と比べ、給付金額が大幅に少なくなってしまった。

第3位は、『不適切な募集行為』の92件（同9.3%）で、前期（93件、同9.7%）と同水準であった。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>

- ・高齢の母が保険に加入させられた。加入時には父が同席したが、父は要介護状態で判断能力が十分ではなかったので、契約の無効を求める。
- ・保険会社に勤務する妻が私に無断で、私を契約者として保険に加入していた。
- ・母が息子である私を被保険者として保険に加入していた。私は加入に同意していないので、契約を無効にしてほしい。

第4位は、『不適切な話法』と『解約手続』でいずれも72件（同7.3%）であった。『不適切な話法』は前期（54件、同5.6%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、乗替募集に関する申出が多い。また、『解約手続』は前期（82件、同8.6%）より件数・占率ともに減少した。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。

<不適切な話法>

- ・就業不能特約の中途付加と言われて手続きしたところ、契約が転換され、新しい保険に加入させられていた。転換手続という説明は受けていないので、手続を取り消して元の契約に戻してもらいたい。
- ・高齢の母親が、「積立期間17年間で、返戻率目標は115%」「いつでも解約出来る」と勧められ、貯蓄だと思って契約したが、変額年金保険だった。契約を無効にしてほしい。
- ・5年前、銀行の窓口で保険とは知らずに契約させられた。また、加入して5年経てば数十万円の利息がつくとの説明だったが、解約すると元本割れが生じてしまう。納得できない。

<解約手続>

- ・担当者に解約を申し出たところ、来月まで継続してもらわないと困ると言われ、なかなか手続してもらえない。
- ・保険を解約したが、年払保険料が保険料振替口座から引き去られてしまった。保険会社に返金を依頼したが、断られた。
- ・叔父と母が、契約者である私に内緒で委任状を偽造し、保険を解約した。保険会社に解約の無効を申し出たところ、形式上は有効なので応じられないと言われた。

第6位は、『入院等給付金支払手続』の66件（同6.7%）で、前期（70件、同7.3%）より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、給付金支払確認に関する申し出が多い。

<入院等給付金支払手続>

- ・入院して手術を受けたので給付金を請求したところ、支払確認が入り、半年経っても給付金が支払われない。
- ・入院給付金の請求手続をしているが、担当者の対応が悪く不備となり、なかなか進まない。給付金だけでなく慰謝料も要求したい。

第7位は、『契約内容変更』の43件（同4.4%）で、前期（47件、同4.9%）と同水準であった。苦情内容としては、手続遅延・放置・ミスに関する申し出が多い。

<契約内容変更>

- ・終身保険に加入している。担当者に特約部分の解約を依頼したが、半年以上放置され、困っている。
- ・保険料払込期間中の個人年金保険について、約款に定める年金買増特約に基づき増額を依頼したが、数年前からその取扱はなくなったと言われた。そのような通知は受けていないので、一方的に断られることに納得がいかない。

第8位は、『解約返戻金』と『個人情報取扱関係』でいずれも35件（同3.5%）であった。『解約返戻金』は前期（36件、同3.8%）と同水準であった。苦情内容としては、解約返戻金水準に関する申出が多い。また、『個人情報取扱関係』も前期（31件、同3.2%）と同水準であった。苦情内容としては、個人情報第三者開示に関する申出が多い。

<解約返戻金>

- ・解約返戻金を確認したところ、今までに支払った保険料の4分の1程度の金額であった。少なすぎる。
- ・保険料の支払が困難になったため保険を解約し、解約返戻金を受け取ったが、事前に確認した金額より約10万円少ない。

<個人情報取扱関係>

- ・担当者が勤務先会社を訪問し、私の契約の保険料入金状況等を、同僚に話してしまった。
- ・保険を解約したので、保険会社に個人情報の削除を依頼したが、断られた。

第10位は、『名義変更・住所変更』の30件（同3.0%）で、前期（18件、同1.9%）より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては手続書類・方法に関する申出が多い。

<名義変更・住所変更>

- ・自分が契約者の保険契約について、別居中の妻が勝手に契約者を妻に変更してしまった。不正な手続きなので無効にしてほしい。
- ・母の保険について、死亡保険金受取人である父が亡くなったので受取人変更手続きをしたところ、担当者が誤って契約者も変更してしまった。

【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】

- ・加入時、減額しても損失が生じないことを担当者に何度も確認した。しかし今般、減額すると一部解約となり、損失が生じることが判明した。納得できないので、契約を取り消して、払い込んだ保険料を返金してほしい。
- ・高齢の母が家族の同席もなく保険に加入させられていた。母は申込書等を記入した覚えはないと言っているので、契約を取り消してほしい。

【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】

- ・高齢の母が銀行の窓口で複数の外貨建て保険に加入した。しかし、母は契約内容を理解しておらず、担当者から十分な説明を受けたのか疑問に思う。
- ・母が銀行で担当者に勧められるままに複数の保険に加入し、年間約 270 万円もの保険料を支払っている。母にとって不要な保険なので、契約を取り消してほしい。

【参考：契約者が 70 歳以上である苦情の主な申出内容】

- ・80 代の母が、家族の同席もなく保険に加入させられた。母はこの保険に加入する前から認知症であったため、契約を無効としてほしい。
- ・70 代で加入した年金保険が、来年から年金支払が開始される。年金を一括で受け取りたいと申し出たところ、毎年受け取った場合の総額より 1 割ほど少なくなると言われた。加入時、そのような説明は受けていないので、契約を取り消して保険料を返金して貰いたい。
- ・給付金を請求したところ告知義務違反で契約を解除され、給付金も不支払となった。保険加入時に前立腺肥大で治療していることを担当者に告げており、納得できない。（申出人 70 歳代）

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3四半期に裁定申立てがあったのは64件で、前年同期（92件）より28件減少し、前期（97件）より33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、63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	40	26		105
銀行等代理店販売における契約無効請求	3	2	1		6
給付金請求(入院・手術・障害等)	25	16	12		53
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	3	7	1		11
配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)	3	4	2		9
保全関係遡及手続請求(注1)	14	16	10		40
収納関係遡及手続請求(注2)	4	4	3		11
その他(注3)	12	8	9		29
受 理 件 数	101	93	63		257
不 受 理 件 数	2	4	1		7
裁 定 申 立 件 数	103	97	64		264

(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3四半期に裁定手続が終了した事案は87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	16	36		80
和解が成立しなかったもの	71	71	50		192
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	10	4	4		18
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	63	43		158
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
申立人から申立が取り下げられたもの	3	1	1		5
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	3	2		11
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	4	1		7
合 計	101	91	87		279

第3四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 2020-261] 新契約無効請求

・令和3年10月20日 和解成立

＜事案の概要＞

名前を貸すだけで契約する意思はなかったとして、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29年10月に契約した組立型保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返してほしい。

- (1) 元募集人から、名前を貸してほしいといわれ、初回保険料分の金額を手渡された。以降の保険料を自分が負担することはないと思っていたが、その後5回分の保険料が自分の口座から引き落とされていた。
- (2) 契約時、自分は70歳を超えていたにもかかわらず、70歳以上の配偶者しか同席しておらず、保険募集の高齢者ルールに違反している。

＜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) 契約時、募集人2名が携帯端末画面等にて、重要事項、保障内容等を説明し、申立人自身が確認した上で確認事項欄へのチェックおよび、署名を行っている。また、口座振替依頼書も申立人に説明の上、署名捺印がなされており、申立人は今後の保険料が自身の口座から振り替えられることを理解して契約している。
- (2) 高齢者ルールに則った募集が行われており、手続上問題はない

＜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、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、本契約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、手続を終了した。

- (1) 本契約の内容は、すでに保険会社を退職している元募集人からもたらされた情報によって、募集人が一方的に決めたものであり、申立人に対する意向確認が不十分であった。事情聴取においても、募集人2名は「意向把握義務についてどう考えるか」との質問に対し、明確に回答できず、普段の募集活動において意向確認を意識していないことがうかがわれる。
- (2) 募集人は契約に際し、元募集人から、申立人の氏名、生年月日等の情報を口頭で聞き、設計書を事前に作成しているが、募集人の立場を離れた者から顧客情報が漏洩されたものと知りつつ、その顧客情報を取得し利用したことは、個人情報の保護の観点から不適切である。
- (3) 保険会社の高齢者ルールでは、家族の同席があればよいとされているが、本件では申立人の配偶者に契約内容等を理解できるまでの説明がなされたとは言えず、高齢者ルールの趣

旨が全うされたとは言えない。

〔事案 2020-291〕 新契約無効等請求

・令和3年10月1日 和解成立

<事案の概要>

解約返戻金が既払込保険料を下回ることの説明がなかったこと等を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成24年5月に募集代理店を通じて契約した養老保険について、以下等の理由により、既払込保険料と解約返戻金の差額を支払ってほしい。

- (1) 契約に際し募集人から、解約返戻金が既払込保険料を下回ることについて説明を受けておらず、契約期間を通じて解約返戻金が既払込保険料を上回ると理解していた。
- (2) 解約に際し、電話でやりとりをした担当者から、一旦解約するように勧められたため従ったが、「差損が発生しないのであれば解約したい。」と伝えていたため、後日、差額が支払われると思っていた。

<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) 契約に際し募集人は、設計書に記載されている返戻率の推移表を使用して、満期時まで解約返戻金は既払込保険料を下回ることを説明している。
- (2) 申立人と担当者との、電話での会話の録音記録によれば、担当者は、解約しても構わないと発言しているものの、既払込保険料と解約返戻金との差額が後日支払われるとは説明していない。

<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、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、契約に際し申立人が契約内容を誤信していたことは認められず、解約に際し担当者が既払込保険料と解約返戻金との差額が後日支払われると説明したとも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) 申立人と担当者の会話の録音記録を確認する限り、担当者は、必ずしも既払込保険料全額が返還されるとは限らないことを念押ししてもよかったように思われる。
- (2) 担当者には、契約者等が必ずしも法律知識があるとは限らないことを認識し、理解を慎重に確認したうえで、適切に対応することがサービス面ではより望まれる。

〔事案 2020-313〕 新契約無効請求

・令和 3 年 10 月 26 日 和解成立

＜事案の概要＞

年金開始時期が自分の意向と異なっていること等を理由に、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 8 月に契約した外貨建個人年金保険について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料を返してほしい。

- (1) 60 歳から年金が必要と考えて契約したが、実際は 70 歳から受け取る内容であった。
- (2) 記入内容が違う 2 枚の契約申込書控が手元にある。
- (3) 契約後に保険料を減額してもリスクはないと説明された。

＜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) 募集人は、60 歳から年金を受け取ることができるとの説明はしておらず、申立人は 70 歳から年金を受け取る内容であることを理解して契約している。
- (2) 募集人は、契約前に減額のリスクを最低限説明している。

＜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

上記手続の結果、本契約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、手続を終了した。

- (1) 本契約を含めて、募集人が申立人に示した保険商品は、募集人が一方的に決めたもので、申立人の意向を把握する姿勢を欠いたまま、募集行為を行っていたことが明らかである。
- (2) 募集人は、60 歳から年金を受け取ることができない商品であるため、いったん 70 歳から年金を受け取る内容で契約し、60 歳の時点で他の年金保険に乘換えることを前提として勧めているが、契約を解約した場合の損失について、詳細な説明がなされたとは言えない。
- (3) 契約申込書の一部を募集人が記載した可能性がある。

〔事案 2020-339〕 新契約無効請求

・令和 3 年 10 月 4 日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の誤説明等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

令和元年 7 月から 8 月にかけて募集代理店を通じて契約した変額保険 3 件について、以下等の理由により、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集人から、契約後に保険料の支払いが困難となった場合には、いつでも払済保険に変更できると説明されたため、3 つに分けて契約したが、1 年後に払済保険に変更しようとしたところ、変更後の保障額が保険会社所定の保険金額に満たないことを理由に、変更ができなかった。
- (2) 募集人には、学資のための保険を希望すること、かつ、万一の保障も必要であることを伝えていたが、本契約は資産運用目的の保険であった。

<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) 募集人は、契約から 10 年経過以降は払済保険に変更する方法もあると説明したに過ぎず、短期間で払済保険に変更することを前提とした提案はしていない。
- (2) 契約の分割は、申立人が希望したためである。
- (3) 本契約は、学資目的としても活用できる。また、死亡保障も付いており、終身保険への変更プランも備わっている。

<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

上記手続の結果、契約後いつでも払済保険に変更できると誤信していたこと等を理由とした契約の無効は認められないもの、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) 契約申込書控には申込日付が記入されていないが、申込日付はクーリング・オフ期間の起算点ともなり得る情報であり、申込者が確認するために必要な事項であるため省略はできない。
- (2) また、変額保険申込時確認書控には、日付のほか、「投資経験等に関する確認事項」にチェックがないが、本書面は、申込者が契約内容の理解や適合性を事後的に確認するための資料であることから、確認事項が記入されたものを申込者に交付する必要があった。
- (3) 募集人は、仮に 3 つに分けずに契約していた場合、契約から 1 年経過した時点で払済保険に変更できた可能性があるとして述べるものの、小口に分けて契約した場合に、払済保険への変更可能時期が遅くなることを注意喚起したことは窺われない。申立人は、将来払済保険に変更しやすくするために契約を 3 つに分けていることから、契約を小口に細分化した場合に、払済保険に変更できる時期が遅くなることの説明も、募集人にはサービスレベルで求められた。

[事案 2021-21] 転換契約無効請求

・令和 3 年 11 月 10 日 裁定終了

<事案の概要>

転換により死亡保障がなくなることの説明が無かったこと等を理由に、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6年2月に契約した終身保険（転換前契約）を、平成26年6月に積立保険に転換したが、以下等の理由により、転換を無効にして転換前契約に復旧してほしい。

- (1) 転換に際し、募集人から、死亡保険金が出なくなるという説明は一切受けず、医療保障の利点だけを説明された。
- (2) 転換前契約は死亡保障のあるものであり、高齢になって死亡保障を外すことは、合理性がない。

＜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) 転換に際し、募集人は、申立人に3回面談し、設計書等を使用して十分に説明しており、申立人は契約内容を理解したうえで転換した。
- (2) 転換当時、申立人は70歳を超えていたため、当社の高齢者募集ルールに則り、配偶者に同席いただいて申込手続を行った。
- (3) 転換前契約は、契約者貸付および自動振替貸付が多額にあり、募集人はそれらを清算するための方法として転換を提案しており、転換価格はほぼ契約者貸付および自動振替貸付の清算に充てられている。
- (4) 申立人は、当社の営業職員として約16年勤務しており、生命保険については一般人以上の知識を持っていたと考えられる。

＜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、転換時の状況等を把握するため、募集人に対して事情聴取を行った。なお、申立人は希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約に死亡保障があると誤信したことを理由とした転換の無効は認められず、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。

＜ 給付金請求（入院・手術・障害等） ＞

【事案 2020-318】入院給付金支払請求

・令和3年11月11日 和解成立

＜事案の概要＞

担当者の誤説明を理由に、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＞

新型コロナウイルス感染症により入院（入院①）したため、平成30年8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、支払われた。その後、胆石性胆嚢炎の手術のた

め入院（入院②）したが、保険会社は、入院①と入院②は、約款上 1 回の入院とみなされるとして、入院②の入院給付金の支払いを拒否した。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) 入院②の前に、担当者に手術の予定を伝え、入院給付金が支払われるか確認したところ、入院①から 30 日空いていれば支払われるとの誤説明を受けたため、入院した。正しい説明があれば、手術は先に延ばすことができた。

<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) 入院②は、入院①から約款所定の 60 日が経過していないため、1 回の入院とみなされ、入院給付金の支払事由に該当しない。
- (2) 担当者は、約款に定められたとおりに説明しており、誤説明はなかった。また、入院②の原因となった胆嚢炎は、早急な治療が必要であり、日程調整ができるようなものではない。

<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、担当者の説明状況等を把握するため、申立人および担当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、担当者の誤説明は認められないが、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) 申立人が、入院②の直前に担当者に電話していたことからすると、それは入院に関する問い合わせと考えるのが自然である。
- (2) 申立人は、コールセンターの応対者から、入院①から 60 日経過していないので入院給付金が支払われないと言われたが、その電話で、担当者からは 30 日空いていれば支払われると聞いていると話しており、申立人は、入院①から 30 日空いていれば問題ないと認識していたことが窺える。
- (3) 担当者の誤説明を認定することはできないにしても、申立人に理解できる説明がなされていない可能性は否定できない。

[事案 2020-352] 入院・手術給付金支払等請求

・令和 3 年 11 月 18 日 和解成立

<事案の概要>

入院・手術給付金が支払われるとの誤説明を受けたことを理由に、給付金の支払等を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

出産のため入院し帝王切開手術を受けたため、令和元年 12 月に契約した生存給付保険（総合医療特約付）にもとづき入院・手術給付金を請求したところ、特別条件（異常妊娠・異常分娩（帝王切開を含む）について特定部位・特定疾病不担保）を理由に、入院・手術給付金が支払われなかった。しかし、契約の成立後、募集人に対し、SNS で今後の出産にあたって予定さ

れる帝王切開の保障の有無を問い合わせたところ、支払われるとの説明を受けたことから、入院・手術給付金を支払うか、契約を取り消して既払込保険料を返還してほしい。

<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) 契約後に募集人が、申立人からの問い合わせに対し、給付金が支払われる旨の誤った説明をした事実は認めるものの、本契約は特別条件付で成立しているため、本入院および手術は保障対象外である。
- (2) 本契約の成立に際して、募集人は申立人に対し、特別条件が付加されることを説明し、申立人は理解し納得したうえで、特別条件承諾書に署名・押印している。

<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、契約時および問い合わせ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、申立人からの問い合わせに対し募集人が誤った説明をしたことを理由とした入院・手術給付金の支払い、もしくは契約の取消し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、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人は、申込前に妊娠の事実を告げられ、申込後に特別条件付加の説明・手続を行い、その2日後にSNSで帝王切開について問い合わせを受けており、申立人の妊娠については、保障との関係で記憶が強く残っていたはずであるが、申立人からの問い合わせに対し、給付金が支払われるとの誤説明をしたことは迂闊であった。
- (2) 申込手続の際、募集人は、意向確認書（契約者控）の確認事項欄に、チェックマークが付されていない白紙のものを申立人に交付しているが、契約者側は、書面の内容と自身の意向との対比を確認することができないため意味がなく、また、クーリング・オフを検討するための材料の一つともなる意味からも、契約者の意向確認結果が反映された書面を交付することが必要であり、募集人は意向確認を軽視していたように思われる。

[事案 2021-50] 手術給付金支払請求

・令和3年10月13日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、手術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>

入院し全身麻酔を伴う抜歯手術を受けたため、平成28年4月に募集代理店を通じて契約した終身医療保険にもとづき給付金を請求したところ、疾病入院給付金および通院給付金は支払われたが、手術給付金は支払われなかった。しかし、以下等の理由により、手術給付金を支払ってほしい。

- (1) 契約前に募集人と3回面談し、親知らずを抜歯するかもしれないことを伝え、抜歯手術が給付金の支払対象であるか確認したところ、募集人は、冊子を確認しながら、部分麻酔の

抜歯は支払われないが、全身麻酔の抜歯手術であれば支払われると説明したため、手術給付金が出ると信じて契約した。支払われないと分かっていたら、契約しなかった。

＜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)約款の規定によれば、抜歯手術は給付対象外であり、募集人が説明した内容により契約内容が変更されることはない。
- (2)募集人は、申立人との面談の内容を具体的に記憶していないが、抜歯手術が手術給付金の支払対象になる、または、全身麻酔と部分麻酔とで扱いが異なるといった説明をしたことはこれまでなく、抜歯手術は一般的に給付対象外であると認識している。

＜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、募集人による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。

《 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） 》

〔事案 2021-104〕 特定状態保険金支払請求

・令和3年11月11日 裁定終了

＜事案の概要＞

余命6か月以内と診断されたにもかかわらず、リビング・ニーズ特約にもとづく特定状態保険金が支払われないことを不服として、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＞

胃がんにより入院し、平成25年7月に余命6か月以内である旨宣告され、その後、令和3年2月にリビング・ニーズ特約にもとづき特定状態保険金を請求したが、支払事由である「被保険者の余命が6か月以内と判断される場合」に該当しないとして、支払われなかった。しかし、以下の理由により、特定状態保険金を支払ってほしい。

- (1)診断書に記載されているとおり、平成25年7月に余命6か月以内と宣告されている。
- (2)保険会社から、特定状態保険金の請求ができることを案内されなかった。

＜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)特定状態保険金の請求時点では、被保険者の余命は6か月以内ではない。
- (2)診断書等の内容によれば、日本で一般に認められた医療による治療を行った場合には、「被保険者の余命が6か月以内と判断される場合」に該当しない。

＜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、申立人の主張内容等を把握するため、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、リビング・ニーズ特約にもとづく特定状態保険金の支払事由に該当するとは認められず、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 2020-252] 契約内容変更無効等請求

・令和3年10月22日 裁定終了

＜事案の概要＞

払済保険への変更時に、募集人の誤説明があったことを理由に、変更前の契約内容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28年4月に契約した生前給付終身保険（契約①）について、払済保険に変更すると3、4年後には解約返戻金が既払込保険料を上回ると説明されたため払済保険にし、平成30年1月に米ドル建生前給付終身保険（契約②）、同年10月に米ドル建生前給付終身保険（契約③）に加入した。しかし、払済保険の解約返戻金が既払込保険料を上回る時期は、正しくは約50年後であったため、契約①を払済保険変更手続前の保険に復旧し、契約②と契約③は取り消して既払込保険料を返してほしい。

＜保険会社の主張＞

契約①に関し、払済保険に変更した後に解約返戻金が既払込保険料を上回る時期について、募集人は、申立人から具体的に質問されておらず、申立人が主張するような説明をした事実もないことから、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、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。

《 収納関係遡及手続請求 》

[事案 2020-368] 保険料返還請求

・令和3年11月15日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の説明不足を理由に、1 か月分の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 2 年 10 月に既契約（満期契約）が満期を迎えることから、同年 9 月に組立型保険を契約したが、申込日から保険期間が開始されたため、満期契約と約 1 か月間保障が重複し、そのため保険料も重複した。本契約の加入にあたり、募集人に対して、無駄なものは省きたいと再三伝えていたが、満期契約と重複することの説明がなく、説明があれば、保障が重複するような加入の仕方はしなかったため、保障が重複していた 1 か月分の保険料を返還してほしい。

＜保険会社の主張＞

募集人は、満期契約と本契約が別の商品であり、保障期間が重複することおよび保険料も重複することを説明しており、また、保障期間が重複しないようにするため、本契約の申込みを遅らせる提案もしていたことから、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、契約時の募集人の説明内容等を把握するため、申立人および担当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、募集人の説明不足は認められないが、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) 保障期間が重複することに関する説明がなかったとまでは認定することはできないが、申立人は、本契約の加入にあたり保障の重複を避けようとしていたこと、本契約は満期契約の後の契約と認識していたことを踏まえると、保障や保険料が重複することを理解できていれば、加入日を遅らせるなどの対応をしていたと思われる。
- (2) そうすると、保障や保険料の重複についての募集人の説明が、申立人が理解できる程度に至っていなかった可能性は否定できない。

《 その他 》

【事案 2021-59】 損害賠償請求

・ 令和 3 年 11 月 15 日 和解成立

＜事案の概要＞

年金受取時の贈与税の課税について、誤った説明を受けたことを理由に、贈与税額相当額の損害賠償を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成 4 年 7 月に契約した個人年金保険（契約者は夫、被保険者・年金受取人は自分）について、年金受取開始前である令和 3 年 1 月に契約者を自分に変更したところ、贈与税が課税されることが判明した。しかし、以下等の理由により、贈与税額相当額を支払ってほしい。

- (1) 契約に際し募集人から、契約者を夫にすることで保険料は集団扱となり割引され、個人年金保険料控除も受けることができ、贈与税については、年金受取開始前に契約者を自分に変更すれば、課税されなくなると説明を受けた。
- (2) 平成 24 年 3 月の特約更新時に担当者に確認した際にも、年金受取開始前に契約者を自分に変更すれば、当初から贈与税がかからないと説明を受けた。
- (3) 契約時に、募集人から正しく説明を受けていれば、契約者も年金受取人も自分にしていた。

＜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) 契約時の募集人は退職しており、連絡も取れないため、当時のやり取りを確認することはできないが、当時交付した「ご契約のしおり」には税と契約形態を整理した一覧表が掲載されており、本契約の形態の場合、年金開始時に贈与税の対象となることが記載されている。
- (2) 平成 24 年 3 月の特約更新時の担当者は、契約者と年金受取人が同一となるように変更すれば、変更後の期間については贈与税が課税されなくなると説明している。

＜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、契約時の募集人および特約更新時の担当者の誤説明を理由とした贈与税額相当額の損害賠償は認められないものの、本件は、早期解決の観点も踏まえ、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。

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