

ボイス・レポート

平成19年度 第1四半期受付分

(平成19年4月～6月)

(社)生命保険協会
生命保険相談所

平成19年度第1四半期の苦情受付状況

平成19年度第1四半期の苦情受付件数は3,172件で、前年同期(2,079件)、前期(2,137件)の約1.5倍と大幅に増加している。

これは、4月13日に生命保険各社が保険金等支払状況に関する金融庁報告および記者発表を行うとともに、請求を促すことをせず、追加で支払いを行う可能性のあるお客様に案内を送付したことや、当協会がお詫び広告を新聞に掲載したこと等が主な要因と考えられる。

月別の推移を見ると、4月1,222件、5月1,044件、6月906件となっており、やや落ち着きを見せている。

苦情内容を大項目別に見ると、「保険金・給付金関係」が1,327件(占率41.8%)で最も多く、占率も4割を超えた。次いで「保全関係」832件(同26.2%)、「新契約関係」575件(同18.1%)の順となっている。「収納関係」は平成18年度においては最も少なかったが、今期は242件(同7.6%)で、「保険金・給付金関係」に次いで増加率が高く、「その他」の196件(同6.2%)を上回った。

内容別に見ると、上記の金融庁報告、記者発表およびお詫び広告等を受け、『給付金不支払』が大幅に増加し、750件(占率23.6%)と最も多く、3期連続して2割を超え、さらに占率を増加させている。また『配当内容』も大幅に増加し、265件(同8.4%)となり、『説明不十分』238件(同7.5%)を上回り2番目に多くなった。次いで『死亡保険金等不支払』196件(同6.2%)、『解約手続』176件(同5.5%)の順となっている。

その他、保険金等支払状況に関する金融庁報告には、既に失効した契約のうち解約返戻金がある契約も含まれることから、『解約返戻金』が大幅に増え125件(占率3.9%)となり、また『失効・復活』83件(同2.6%)の増加率も大きくなっている。

苦情項目別・発生原因別件数(平成19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	99	12	2	0	3	116	保全関係	配当内容	19	0	5	241	0	265	
	不正告知	18	2	0	0	0	20		契約者貸付	10	0	3	21	0	34	
	不正話法	30	3	0	0	0	33		更新	25	0	3	23	0	51	
	無理契約	22	8	1	4	2	37		契約内容変更	26	0	13	60	1	100	
	説明不十分	194	14	3	21	6	238		名義変更	14	0	1	17	0	32	
	契約内容相違	12	1	0	2	0	15		特約中途付加	7	0	0	5	0	12	
	取扱不注意	14	2	1	0	1	18		解約手続	68	6	19	74	9	176	
	契約確認	0	0	0	2	0	2		解約返戻金	24	3	10	88	0	125	
	契約選択・決定関係	12	1	1	34	0	48		生保カード・ATM関係	2	0	0	2	0	4	
	告知内容相違	1	0	0	1	1	3		その他	7	1	8	15	2	33	
	証券未着	0	1	0	6	0	7		計	202	10	62	546	12	832	
	その他	14	4	3	15	2	38		保険金・給付金関係	満期保険金等	11	0	1	75	5	92
	計	416	48	11	85	15	575			死亡保険金等支払手続	9	0	8	50	4	71
収納関係	集金	23	0	1	0	0	24	死亡保険金等不支払		15	0	1	178	2	196	
	口座振替・郵便振込	1	0	0	12	0	13	給付金支払手続		28	3	29	100	2	162	
	職域団体扱	4	1	1	11	0	17	給付金不支払		74	16	19	638	3	750	
	保険料払込状況	11	0	0	17	0	28	その他		11	0	1	41	3	56	
	保険料振替貸付	7	1	0	30	1	39	計	148	19	59	1,082	19	1,327		
	失効・復活	13	5	2	61	2	83	その他	職員の態度・マナー	21	7	10	0	0	38	
	その他	2	0	1	34	1	38		税金関係	6	3	0	8	1	18	
計	61	7	5	165	4	242	プライバシー関係		30	4	5	25	1	65		
							アフターフォロー関係		4	2	1	4	0	11		
							その他		7	0	1	56	0	64		
							計		68	16	17	93	2	196		
		制度・事務 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														
総 計		895	100	154	1,971	52	3,172									

1. 苦情受付状況

平成 19 年度第 1 四半期に受け付けた苦情件数 3,172 件の状況は、苦情項目別・発生原因別件数表(2 頁)のとおりである。

項目別に見ると、継続して「保険金・給付金関係」に係る苦情が最も多く、占率は 41.8%と 4 割を超えた。第 2 位の「保全関係」は 0.7 ポイント上昇し 26.2%となり、第 3 位の「新契約関係」は 1.7 ポイント下降し 18.1%となっている。

内容別にみると、最も多かったのは継続して「保険金・給付金関係」の『給付金不支払』(750 件、占率 23.6%)であり、件数、占率とも大幅に増加している。

主な申出内容

- ・ 加入時に病気のことを営業担当に言ったのに、告知義務違反により契約が解除され、給付金が支払われない。
- ・ ガンで入院し手術を受けたが、上皮内ガンは約款上該当しないとの理由で支払われない。
- ・ 入院の必要がない(約款規定の入院に該当しない)との理由で、入院日数分の入院給付金が支払われない。
- ・ 約款規定の手術に該当しないとの理由で、手術給付金が支払われない。
- ・ 心筋梗塞で入院し手術を受けたが、60 日の労働制限がないことを理由に、特定疾病保険金が支払われない。
- ・ 以前、給付金が支払われなかったが、新聞報道されている不払問題に該当するのではないか。

第 2 位は「保全関係」の『配当内容』(265 件、同 8.4%)で、件数、占率とも大きく増加し、第 3 位から順位を 1 つ上昇させた。

主な申出内容

- ・ 加入時の設計書に記載されている満期時受取額と実際の受取金額の差があまりにも大きい。
- ・ 保険料払込満了後に受け取れる祝金(配当金による買増保険金)が、加入時提示のあった金額に比べて少なすぎる。
- ・ 配当金の額が少ないことについて、保険会社からきちんとした説明がない。

第 3 位は「新契約関係」の『説明不十分』(238 件、同 7.5%)で、占率を 1.8 ポイント減少させ、第 2 位から順位を 1 つ下降させた。

主な申出内容

- ・ 貯蓄型の保険との説明で加入したが、掛捨て型の保険だった。話が違うので取り消して欲しい。
- ・ 転換時の説明に誤りがあったので、元の契約に戻して欲しい。
- ・ 入院保障を充実したいと申し出たところ、知らないうちに転換させられていた。
- ・ 予定死亡率の見直しにより、受取時に年金額が減少する旨の通知があったが、加入時に説明するべきである。
- ・ 銀行の店頭で変額年金に加入したが、解約手数料等の重要事項について説明がなかった。

第4位は「保険金・給付金関係」の『死亡保険金等不支払』（196件、同6.2%）であり、件数、占率とも増加している。

主な申出内容

- ・高度障害保険金を請求しているが、障害状態が高度障害に該当しないとの理由で、保険金が支払われない。
- ・告知義務違反により、死亡保険金が支払われない。
- ・事故で死亡したのに、約款の不慮の事故には該当しないとの理由で、災害死亡保険金が支払われない。

第5位は「保全関係」の『解約手続』（176件、同5.5%）であり、件数は増加しているが、占率は0.1ポイント減少している。

主な申出内容

- ・解約を申し出たのに放置され、保険料が引かれてしまった。保険料を返して欲しい。
- ・営業職員に解約を申し出たが、出来ないと言われ、手続きすると言いながら放置された。
- ・契約者が知らないうちに解約されている。契約者本人の意思確認はどうしているのか。

第6位は「保険金・給付金関係」の『給付金支払手続』（162件、同5.1%）であり、件数は増加しているが、占率は0.2ポイント減少している。

主な申出内容

- ・入院給付金を請求をしたが、確認中とのことで支払われない。時間が掛かりすぎる。
- ・5年前給付金の通院給付金の支払が漏れていたため、通院の領収証を付けて請求するよう通知があったが、保管しているはずがない。どうしたらよいか。
- ・以前に給付出来ないと回答のあった手術給付金が支払われることになったが、病院ではカルテがなく、診断書を出せないと言う。どうしたらよいか。
- ・被保険者が入院中で意識不明の状態なのに、親族からの給付金請求に応じてくれない。

第7位は「保全関係」の『解約返戻金』（125件、同3.9%）であり、件数は2.6倍、占率も1.6ポイントと大きく増加させ、第12位から5つ順位を上昇させた。

主な申出内容

- ・解約返戻金が払込保険料より随分少ないので、計算式を教えてくださいと言っても、納得いく説明がない。
- ・積立タイプの保険との説明を受けて加入したのに、解約返戻金が払込保険料よりも少ないのは、どういうことか。
- ・以前に解約した時の解約返戻金が少なかった。支払漏れがあったのではないか。

第8位は「新契約関係」の『不適正募集』（116件、同3.2%）で、件数は増加しているが、占率は0.5ポイント減少している。

主な申出内容

- ・自分の知らないうちに母が自分を契約者とした保険に加入していた。契約は無効である。
- ・営業職員から、保険料を支払わなくて良いからと頼まれて契約したが、違法ではないか。
- ・営業職員をしている友人から、名義を貸して欲しいと何度も頼まれて迷惑している。
- ・保険会社から保険証券が届いたが、加入した覚えがない。

第9位は「保全関係」の『契約内容変更』(100件、同3.2%)であり、件数は増加しているが、占率は1.1ポイント減少し、順位を2つ下降させている。

主な申出内容

- ・定期保険特約の減額(解約)を申し出ているが、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変更により、加入時に提示された保険金額に比べ大幅に減少している。

第10位は「保険金・給付金関係」の『満期保険金等』(92件、同2.9%)であり、件数、占率とも増加している。

主な申出内容

- ・こども保険の祝金を満期まで据え置いたが、満期時の受取額が、設計書記載の金額に比べ大幅に少ない。

「収納関係」は件数、占率とも増加し、このうち『失効・復活』(83件、同2.6%)が引き続き最も多く、今期は保険金等支払状況の金融庁報告に失効契約の解約返戻金のある契約も含まれていることから、件数、占率とも増加し順位を2つ上昇させ第11位となっている。

前期において増加した「保全関係」の『更新』は占率を減少させ、『契約者貸付』は件数、占率とも減少させている。

「その他」の『プライバシー関係』(65件、同2.0%)は前期と同件数であるが、占率は大きく減少し、第9位から第13位に4つ順位を下降させている。また、保険金等支払状況の金融庁報告の発表により、保険会社の経営姿勢についての意見が多くあり、『その他』(64件、同2.0%)は前期のほぼ2.3倍となっている。

なお、発生原因別に見ると、「保全関係」や「保険金・給付金関係」の苦情が増加したため、「制度・事務」を原因とするものの占率が高くなり苦情全体の62.1%(前期58.3%)を占め、3.8ポイントの大幅増加となっている。一方「営業職員」、「代理店」を原因とするものは31.4%(同34.1%)と、「新契約関係」の占率が下がったため2.7ポイントの減少となっている。

2. 裁定審査会における紛争解決支援の状況

(1) 裁定申立受理件数

平成 19 年度第 1 四半期（同 19 年 4 月～6 月）に裁定審査会が受理した件数は 14 件で、前年度同期に比べ 10 件増加した。受理した事案の申立内容の内訳は下表のとおりである。

申立人からの裁定申立内容	件数
入院給付金請求	2
手術給付金請求	1
契約無効確認・既払込保険料返還請求	7
配当金（祝金）請求	1
契約者貸付無効確認請求	1
復活無効確認・保険料返還請求	1
減額無効確認・新契約取消請求	1
合 計	14

(2) 裁定結果の概要について

19 年度第 1 四半期に裁定審理が終了した事案は 2 件で、両事案とも「申立てに理由なしとして裁定終了」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 18-7] 災害死亡保険金請求

- ・平成 18 年 9 月 28 日 裁定申立受理
- ・平成 19 年 5 月 10 日 裁定終了

< 事案の概要 >

夫の転落死が「不慮の事故」に該当しないとの理由で災害死亡保険金が支払われないことを不服として裁定申立てがあったもの。

< 申立人の主張 >

被保険者（夫）が単身赴任先でマンション 11 階のベランダ（高さ 120 cm の手摺りあり）から転落して死亡した。死亡保険金を請求したところ、普通死亡保険金は支払われたが、災害死亡保険金は支払われなかった。夫には自殺をするなどの理由は全くなく、警察および勤め先の調査結果でも「不慮の事故」とされており、夫の死亡原因は「不慮の事故」によるものである。

他生保会社からは災害死亡保険金が支払われており、災害割増特約、傷害特約にもとづく災害死亡保険金も支払ってほしい。

< 保険会社の主張 >

下記により、災害死亡保険金を支払うことは出来ない。

(1) 災害死亡保険金は、「急激かつ偶発的な外来」の事故により死亡した場合に支払わ

れる旨定められているが、本件においては「偶発性」は認められない。

被保険者の身長（170 cm程度）で、ベランダの手摺りの高さ（120 cm程度）からは、通常であれば人が転落するものではない。手摺りに寄りかかったり、多少の背伸びをしたり、めまいなどで意識を失ったりしたとしても、120 cmの高さのある手摺りを越えて転落することはない。

また、転落の原因は不明だが、120 cmの高さの手摺りを乗り越えベランダから転落するには、体の重心を上方に移動させ、さらに重心が手摺りの外側に移ってバランスを崩すようにしなければ不可能と考えられるが、第三者の関与はなく事件性はないとの警察の見解であり、少なくとも自分の意志で体の重心を移動させて転落したか、何らかの事情でバランスを崩す等により転落したかの、いずれかであると推察される。

以上のことから、「不慮の事故」であるとは認められないので、災害死亡保険金を支払うことはできない。

- (2)なお、仮に、被保険者が何らかの理由で手摺りから転落したことが、「不慮の事故」に該当するとしても、単純な過失で転落する場所ではなく、免責事由たる重過失があったと考えざるを得ない。

本件のベランダの手摺りは、一般通常人の生活上の行動形態において、通常、体のバランスを崩しベランダを越えて転落することのない形状、寸法のものであり、手摺りに足を掛けたり、飛び上がって過度に上体を手摺りの向こう側に寄せたりなど、何らかの危険な行為を行わない限り転落が発生する可能性はない。ベランダから転落するためには、通常の無過失行為または軽過失行為を逸脱する格別な危険な行為が先行していなければならず、被保険者に重大な過失があったものと言わざるを得ない。

- (3)他社が災害死亡として保険金を支払ったとしても、支払事由にはならない。

生保会社はそれぞれの約款にもとづいて支払いをしており、支払基準も会社ごとに異なる。また、支払可否を判断するに当たって収集する情報も会社ごとに異なり、他生保会社が災害死亡と認定していることをもって、当社決定を変更することは出来ない。

< 裁定の概要 >

裁定審査会では、死亡時の状況について会社から提出された書面記載の事実ならびに類似事案における再現実験の調査報告書にもとづいて、「不慮の事故」といえるかどうか等について検討を行った。その結果、

イ)被保険者の身長、手摺りの設置状況からすると、被保険者が普通の行動をとっていれば、手摺りを越えて転落することはない

ロ)生保会社が実施した類似事案での再現実験の結果によると、被保険者が下を覗いたり、手摺りに寄りかかったとしても、身体のバランスを崩し身体がベランダを越えて転落することはない、転落の原因としては、少なくとも被保険者が身体の安定性を欠く危険な姿勢をとったものと考えられる

ことから、転落が偶発的な事故であったと認定するには疑問が残り、「不慮の事故」であったと認めることが出来ない。

また、被保険者が誤って転落する可能性がある行動に出て、結果として転落したとしても、マンション11階において身体の重心を手摺りの外側に移動させるような行為がいかに危険な行為であるかは、一般人には容易に理解し得るものであり、転落事故には被保険者の「重大な過失」があったと言わざるを得ない。

以上のとおり、本件申立てには理由がないと判断し、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続きを終了した。

[事案 18-13] 配当金請求

・平成 18 年 12 月 19 日 裁定申立受理

・平成 19 年 6 月 20 日 裁定終了

< 事案の概要 >

勧誘時に提示された設計書記載の配当予測金額と、実際の配当金額があまりにも違いすぎ不服であるため、申立人算定の金額もしくは社会通念に沿った補償金を支払ってほしいと申立てがあったもの。

< 申立人の主張 >

申立契約の勧誘時（昭和 55 年）に設計書で説明された払込完了時の一時金（積立配当金）が 800 万円近くあったにもかかわらず、実際に支払われた一時金は 70 万円足らずで、余りにも乖離が大きすぎる。このような大きな乖離は、社会通念上通用しないものである。会社に問い合わせても、大きな乖離が発生した根拠と計算過程について開示がなく、また老後の生活設計の大きな柱として当てにしており、到底納得することは出来ない。

また、勧誘時に提示された設計書の片隅に、「今後の配当の実績によって変わることがあります。従って将来の支払額を約束するものではない」との記載があるが、変わることが例外かのように記載されている。また営業職員から説明を受けておらず、勧誘の方法に瑕疵があったと思料される。

以上のことから、会社側の説明には到底納得することは出来ず、当方算定の金額もしくは社会通念に沿った補償金を支払ってほしい。

< 保険会社の主張 >

バブル経済崩壊等に原因する予想困難な経済状況の変化に起因するとはいえ、設計書記載の配当予測金額と実際の配当金額に大きな乖離が生じたことについては、誠に申し訳なく深くお詫び申し上げますが、下記のとおり配当金の支払いを保証していない以上、請求に応ずることは出来ない。

(1) 本件保険設計書の右下段には、「記載の配当数値（一時金・配当金）は当商品の営業案内にもご説明したとおり今後の配当の実績によって変わることがあります。したがって将来のお支払額をお約束するものではない」との記載があること。

(2) 当時のパンフレットにも、「この保険は昭和 54 年 5 月に新しく発売されたものであり、配当実績はありません。記載の配当数値（配当金・増額年金）は昭和 53 年度当社決算にもとづき計算したもので、今後変動することがあります。したがって将来の支払額をお約束するものではありません」との記載があること。

< 裁定の概要 >

本件について審理を行った結果、以下により本件申立てには理由がないものと認め、裁定書をもってその理由を明らかにし裁定手続きを終了した。

- (1) 勧誘時の設計書には、申立人も認めるとおり「記載の配当数値は、今後の配当の実績によって変わることがあり、将来の支払額を約束するものではない」旨の記載がある。また、パンフレットにも「この保険は新しく発売されたものであり配当実績はなく、記載の配当数値(配当金・増額年金)は昭和53年度当社決算にもとづき計算したもので、今後変動することがある。したがって将来の支払額を約束するものではない」旨の記載があることから、会社が設計書記載の配当数値の支払いを保証したと解することはできない。
- (2) 勧誘時に、営業職員が口頭で上記記載の内容を説明したかどうかは不明であるが、営業職員において申立人に設計書記載の配当数値の支払いが確実になされるものと思込ませるような積極的言動が存在したことを窺わせるような証拠はない。また、設計書、パンフレットの上記記載も、通常人の注意力をもってすればそれに気づくことができる程度には記載されている以上、申立人が設計書記載の配当数値の支払いが確実になされるものと思込んで契約を締結したとしても、会社による不法行為となるものではない。
- (3) 確かに、設計書記載の配当数値と実際の配当数値が大きく乖離していることは、申立人の老後の生活設計に支障を生じさせていることはよく理解できるが、その主たる原因は、いわゆるバブル経済の崩壊等の予測困難な経済状況の変化にあり、他の多くの生保契約においても同様の事態を生じており、これをもって会社の法的責任を問うことは困難である。

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と考えられ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、乗換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