

ボイス・レポート

<全社版>

令和5年度 第3四半期受付分

(令和5年10月~12月)

(一社)生命保険協会
生命保険相談所

1. 令和5年度第3四半期の苦情受付状況

令和5年度第3四半期の苦情件数は1,000件で、前年同期(1,669件)より669件、40.1%減少、前期(936件)より64件、6.8%増加となっている。

月別にみると、10月は343件、11月は330件、12月は327件となっている。

○大項目別では、「保険金・給付金関係」が351件(占率35.1%)で最も多くなっており、以下、「新契約関係」が303件(同30.3%)、「保全関係」が200件(同20.0%)、「その他」が96件(同9.6%)、「収納関係」が50件(同5.0%)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194件(占率19.4%)で最も多くなっており、2番目は『説明不十分』で118件(同11.8%)、3番目は『不適切な募集行為』で88件(同8.8%)、4番目は『入院等給付金支払手続』で64件(同6.4%)、5番目は『解約手続』で63件(同6.3%)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392件(占率39.2%)で最も多くなっており、件数・占率ともに前期と同水準であった。次に、「営業職員」に起因する苦情件数は363件(同36.3%)で、前期と比べ、件数は増加したが、占率は同水準であった。また、「代理店」に起因する苦情件数は160件(同16.0%)で、前期と比べ、件数・占率ともに増加している。

苦情項目別件数表 <令和5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 | | |
|-----------|-------------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| | | 件数 | 占率 | 前年同期比 | 件数 | 占率 | 前年同期比 | 件数 | 占率 | 前年同期比 | 件数 | 占率 | 前年同期比 | 件数 | 占率 | 前年同期比 |
| 新契約関係 | 不適切な募集行為 | 79 | 8.8 | 88.8 | 71 | 7.6 | 88.8 | 88 | 8.8 | 102.3 | | | 238 | 8.4 | 93.3 | |
| | 不適切な告知取得 | 8 | 0.9 | 100.0 | 12 | 1.3 | 133.3 | 7 | 0.7 | 116.7 | | | 27 | 1.0 | 117.4 | |
| | 不適切な話法 | 27 | 3.0 | 57.4 | 27 | 2.9 | 79.4 | 39 | 3.9 | 95.1 | | | 93 | 3.3 | 76.2 | |
| | 説明不十分 | 117 | 13.0 | 82.4 | 109 | 11.6 | 84.5 | 118 | 11.8 | 91.5 | | | 344 | 12.1 | 86.0 | |
| | 事務取扱不注意 | 3 | 0.3 | 100.0 | 4 | 0.4 | 100.0 | 2 | 0.2 | 28.6 | | | 9 | 0.3 | 64.3 | |
| | 契約確認 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 1 | 0.1 | 100.0 | | | 1 | 0.0 | 20.0 | |
| | 契約引受関係 | 14 | 1.6 | 93.3 | 13 | 1.4 | 41.9 | 17 | 1.7 | 68.0 | | | 44 | 1.6 | 62.0 | |
| | 証券未着 | 0 | 0.0 | — | 2 | 0.2 | — | 1 | 0.1 | — | | | 3 | 0.1 | — | |
| | その他 | 17 | 1.9 | 77.3 | 24 | 2.6 | 126.3 | 30 | 3.0 | 115.4 | | | 71 | 2.5 | 106.0 | |
| | 小計 | 265 | 29.4 | 81.0 | 262 | 28.0 | 84.8 | 303 | 30.3 | 94.4 | | | 830 | 29.3 | 86.7 | |
| 収納関係 | 集金 | 0 | 0.0 | — | 0 | 0.0 | — | 3 | 0.3 | — | | | 3 | 0.1 | — | |
| | 口座振替・送金 | 9 | 1.0 | 150.0 | 7 | 0.7 | 63.6 | 6 | 0.6 | 46.2 | | | 22 | 0.8 | 73.3 | |
| | 職域団体扱 | 2 | 0.2 | 100.0 | 4 | 0.4 | 133.3 | 1 | 0.1 | 100.0 | | | 7 | 0.2 | 116.7 | |
| | 保険料払込関係 | 8 | 0.9 | 114.3 | 7 | 0.7 | 63.6 | 12 | 1.2 | 100.0 | | | 27 | 1.0 | 90.0 | |
| | 保険料振替貸付 | 6 | 0.7 | 200.0 | 5 | 0.5 | 71.4 | 9 | 0.9 | 180.0 | | | 20 | 0.7 | 133.3 | |
| | 失効・復活 | 24 | 2.7 | 200.0 | 20 | 2.1 | 111.1 | 16 | 1.6 | 84.2 | | | 60 | 2.1 | 122.4 | |
| | その他 | 6 | 0.7 | 300.0 | 4 | 0.4 | 200.0 | 3 | 0.3 | 100.0 | | | 13 | 0.5 | 185.7 | |
| | 小計 | 55 | 6.1 | 171.9 | 47 | 5.0 | 90.4 | 50 | 5.0 | 94.3 | | | 152 | 5.4 | 110.9 | |
| 保全関係 | 配当内容 | 5 | 0.6 | 100.0 | 4 | 0.4 | 66.7 | 10 | 1.0 | 125.0 | | | 19 | 0.7 | 100.0 | |
| | 契約者貸付 | 13 | 1.4 | 54.2 | 23 | 2.5 | 287.5 | 13 | 1.3 | 81.3 | | | 49 | 1.7 | 102.1 | |
| | 更新 | 13 | 1.4 | 59.1 | 14 | 1.5 | 82.4 | 10 | 1.0 | 71.4 | | | 37 | 1.3 | 69.8 | |
| | 契約内容変更 | 28 | 3.1 | 70.0 | 35 | 3.7 | 58.3 | 37 | 3.7 | 92.5 | | | 100 | 3.5 | 71.4 | |
| | 名義変更・住所変更 | 19 | 2.1 | 135.7 | 20 | 2.1 | 95.2 | 17 | 1.7 | 106.3 | | | 56 | 2.0 | 109.8 | |
| | 特約中途付加 | 5 | 0.6 | 500.0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 2 | 0.2 | 66.7 | | | 7 | 0.2 | 100.0 | |
| | 解約手続 | 70 | 7.8 | 92.1 | 76 | 8.1 | 81.7 | 63 | 6.3 | 75.0 | | | 209 | 7.4 | 82.6 | |
| | 解約返戻金 | 28 | 3.1 | 82.4 | 26 | 2.8 | 81.3 | 31 | 3.1 | 62.0 | | | 85 | 3.0 | 73.3 | |
| | 生保カード・ATM関係 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0 | 0.0 | — | 1 | 0.1 | — | | | 1 | 0.0 | 50.0 | |
| | その他 | 6 | 0.7 | 27.3 | 10 | 1.1 | 45.5 | 16 | 1.6 | 69.6 | | | 32 | 1.1 | 47.8 | |
| 小計 | 187 | 20.8 | 77.9 | 208 | 22.2 | 79.4 | 200 | 20.0 | 78.7 | | | 595 | 21.0 | 78.7 | | |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 31 | 3.4 | 57.4 | 30 | 3.2 | 85.7 | 33 | 3.3 | 86.8 | | | 94 | 3.3 | 74.0 | |
| | 死亡等保険金支払手続 | 18 | 2.0 | 56.3 | 22 | 2.4 | 91.7 | 27 | 2.7 | 87.1 | | | 67 | 2.4 | 77.0 | |
| | 死亡等保険金不支払決定 | 16 | 1.8 | 94.1 | 15 | 1.6 | 100.0 | 23 | 2.3 | 135.3 | | | 54 | 1.9 | 110.2 | |
| | 入院等給付金支払手続 | 52 | 5.8 | 82.5 | 68 | 7.3 | 49.6 | 64 | 6.4 | 10.1 | | | 184 | 6.5 | 22.0 | |
| | 入院等給付金不支払決定 | 187 | 20.8 | 129.0 | 187 | 20.0 | 102.2 | 194 | 19.4 | 103.2 | | | 568 | 20.0 | 110.1 | |
| | その他 | 17 | 1.9 | 60.7 | 11 | 1.2 | 24.4 | 10 | 1.0 | 41.7 | | | 38 | 1.3 | 39.2 | |
| | 小計 | 321 | 35.6 | 94.7 | 333 | 35.6 | 75.9 | 351 | 35.1 | 37.6 | | | 1,005 | 35.4 | 58.7 | |
| その他 | 職員の態度・マナー | 23 | 2.6 | 115.0 | 30 | 3.2 | 150.0 | 25 | 2.5 | 80.6 | | | 78 | 2.7 | 109.9 | |
| | 保険料控除 | 1 | 0.1 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 6 | 0.6 | 150.0 | | | 7 | 0.2 | 116.7 | |
| | 個人情報取扱関係 | 27 | 3.0 | 142.1 | 22 | 2.4 | 71.0 | 27 | 2.7 | 75.0 | | | 76 | 2.7 | 88.4 | |
| | アフターサービス関係 | 9 | 1.0 | 81.8 | 11 | 1.2 | 73.3 | 22 | 2.2 | 220.0 | | | 42 | 1.5 | 116.7 | |
| | その他 | 13 | 1.4 | 46.4 | 23 | 2.5 | 82.1 | 16 | 1.6 | 59.3 | | | 52 | 1.8 | 62.7 | |
| 小計 | 73 | 8.1 | 92.4 | 86 | 9.2 | 90.5 | 96 | 9.6 | 88.9 | | | 255 | 9.0 | 90.4 | | |
| 合計 | 901 | 100.0 | 88.6 | 936 | 100.0 | 80.9 | 1,000 | 100.0 | 59.9 | | | 2,837 | 100.0 | 73.8 | | |

※ 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5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 | 66 | 18 | 2 | | 2 | 88 | 保全関係 | 配当内容 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 10 |
| | 不適切な告知取得 | 6 | 1 | 0 | | 0 | 7 | | 契約者貸付 | 7 | 1 | 0 | 5 | 0 | 13 |
| | 不適切な話法 | 20 | 18 | 0 | | 1 | 39 | | 更新 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 10 |
| | 説明不十分 | 59 | 50 | 2 | 5 | 2 | 118 | | 契約内容変更 | 15 | 4 | 6 | 10 | 2 | 37 |
| | 事務取扱不注意 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | | 名義変更・住所変更 | 4 | 1 | 1 | 10 | 1 | 17 |
| | 契約確認 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | | 特約中途付加 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | 契約引受関係 | 2 | 0 | 1 | 14 | 0 | 17 | | 解約手続 | 23 | 6 | 7 | 23 | 4 | 63 |
| | 証券未着 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | | 解約返戻金 | 9 | 4 | 1 | 16 | 1 | 31 |
| | その他 | 17 | 5 | 1 | 5 | 2 | 30 | | 生保カード・ATM関係 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 小計 | 170 | 93 | 6 | 27 | 7 | 303 | | その他 | 4 | 1 | 3 | 6 | 2 | 16 |
| 収納関係 | 集金 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 9 | 3 | 2 | 18 | 1 | 33 |
| | 口座振替・送金 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 | | 死亡等保険金支払手続 | 5 | 1 | 6 | 14 | 1 | 27 |
| | 職域団体扱 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | | 死亡等保険金不支払決定 | 4 | 1 | 1 | 17 | 0 | 23 |
| | 保険料払込関係 | 1 | 4 | 0 | 7 | 0 | 12 | | 入院等給付金支払手続 | 15 | 4 | 5 | 37 | 3 | 64 |
| | 保険料振替貸付 | 3 | 0 | 1 | 5 | 0 | 9 | | 入院等給付金不支払決定 | 37 | 18 | 6 | 130 | 3 | 194 |
| | 失効・復活 | 2 | 2 | 0 | 12 | 0 | 16 | | その他 | 3 | 0 | 0 | 7 | 0 | 10 |
| | その他 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | | 小計 | 73 | 27 | 20 | 223 | 8 | 351 |
| | 小計 | 9 | 6 | 2 | 32 | 1 | 50 | | その他 | 職員の態度・マナー | 13 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | | | | | | | 保険料控除 | 0 | | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | |
| | | | | | | | 個人情報取扱関係 | 13 | | 3 | 3 | 8 | 0 | 27 | |
| | | | | | | | アフターサービス関係 | 9 | | 8 | 1 | 4 | 0 | 22 | |
| | | | | | | | その他 | 5 | | 0 | 0 | 8 | 3 | 16 | |
| | | | | | | | 小計 | 40 | 17 | 10 | 26 | 3 | 96 | | |
| 合 計 | | | | | | | | | 363 | 160 | 56 | 392 | 29 | 1,000 | |

※「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5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 | |
| 第1四半期 | 344 | 38.2 | 140 | 15.5 | 59 | 6.5 | 339 | 37.6 | 19 | 2.1 | 901 |
| 第2四半期 | 339 | 36.2 | 145 | 15.5 | 48 | 5.1 | 389 | 41.6 | 15 | 1.6 | 936 |
| 第3四半期 | 363 | 36.3 | 160 | 16.0 | 56 | 5.6 | 392 | 39.2 | 29 | 2.9 | 1,000 |
| 第4四半期 | | | | | | | | | | | |
| 合 計 | 1,046 | 36.9 | 445 | 15.7 | 163 | 5.7 | 1,120 | 39.5 | 63 | 2.2 | 2,837 |

【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5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 | |
| 23 | 12 | 25 | 16 | 37 | 17 | | |

【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5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 | |
| 20 | 15 | 17 | 12 | 24 | 21 | | |

【参考】高齢者の苦情受付状況＜令和4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（283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5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 | 27 | 33.8 | 3 | 3.8 | 14 | 17.5 | 31 | 38.8 | 5 | 6.3 | 80 |
| | 全体(全年齢層) | 265 | 29.4 | 55 | 6.1 | 187 | 20.8 | 321 | 35.6 | 73 | 8.1 | 901 |
| 第2四半期 | 高齢者 | 22 | 32.4 | 0 | 0.0 | 14 | 20.6 | 31 | 45.6 | 1 | 1.5 | 68 |
| | 全体(全年齢層) | 262 | 28.0 | 47 | 5.0 | 208 | 22.2 | 333 | 35.6 | 86 | 9.2 | 936 |
| 第3四半期 | 高齢者 | 31 | 43.7 | 2 | 2.8 | 13 | 18.3 | 21 | 29.6 | 4 | 5.6 | 71 |
| | 全体(全年齢層) | 303 | 30.3 | 50 | 5.0 | 200 | 20.0 | 351 | 35.1 | 96 | 9.6 | 1,000 |
| 第4四半期 | 高齢者 | | | | | | | | | | | |
| | 全体(全年齢層) | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 高齢者 | 80 | 36.5 | 5 | 2.3 | 41 | 18.7 | 83 | 37.9 | 10 | 4.6 | 219 |
| | 全体(全年齢層) | 830 | 29.3 | 152 | 5.4 | 595 | 21.0 | 1,005 | 35.4 | 255 | 9.0 | 2,837 |

発生原因別件数

(件、%)

| 令和5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 | 29 | 36.3 | 19 | 23.8 | 4 | 5.0 | 27 | 33.8 | 1 | 1.3 | 80 |
| | 全体(全年齢層) | 344 | 38.2 | 140 | 15.5 | 59 | 6.5 | 339 | 37.6 | 19 | 2.1 | 901 |
| 第2四半期 | 高齢者 | 25 | 36.8 | 15 | 22.1 | 3 | 4.4 | 25 | 36.8 | 0 | 0.0 | 68 |
| | 全体(全年齢層) | 339 | 36.2 | 145 | 15.5 | 48 | 5.1 | 389 | 41.6 | 15 | 1.6 | 936 |
| 第3四半期 | 高齢者 | 25 | 35.2 | 17 | 23.9 | 8 | 11.3 | 20 | 28.2 | 1 | 1.4 | 71 |
| | 全体(全年齢層) | 363 | 36.3 | 160 | 16.0 | 56 | 5.6 | 392 | 39.2 | 29 | 2.9 | 1,000 |
| 第4四半期 | 高齢者 | | | | | | | | | | | |
| | 全体(全年齢層) | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 高齢者 | 79 | 36.1 | 51 | 23.3 | 15 | 6.8 | 72 | 32.9 | 2 | 0.9 | 219 |
| | 全体(全年齢層) | 1,046 | 36.9 | 445 | 15.7 | 163 | 5.7 | 1,120 | 39.5 | 63 | 2.2 | 2,837 |

＜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 194 件（占率 19.4%）で、前期（187 件、同 20.0%）と比べ、件数は増加したが、占率は横ばいであった。苦情内容としては、給付条件外に関する申し出が最も多く、また、告知義務違反による解除、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＞

- ・妻がガンになった。病院を転院しているため、複数の診断書があり、一番早い診断確定日が免責期間中であったため、給付金が支払われない。
- ・妻の保険について、代理店に直前の診断書を持ち込んで加入できる保険を教えてもらい加入したにもかかわらず、手術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。
- ・白内障の手術を複数回受けたが、2 回目以降は検査ということで手術給付金が支払われない。
- ・大腸ガンの疑いの診断を受けて検査をした。上皮内ガンの診断を受け給付金を請求したら、給付金が支払われなかった。

第 2 位は、『説明不十分』の 118 件（同 11.8%）で、前期（109 件、同 11.6%）と比べ、件数は増加したが、占率は横ばいであった。

＜説明不十分＞

- ・一時払終身保険に加入した。加入後に届いた書類を確認したところ、解約返戻金が支払保険料を上回るのが 15 年後であることが分かった。加入時に説明を受けていないので、契約を取り消してほしい。
- ・母を契約者、被保険者にして保険に加入したつもりであったが、保険証券を見ると、被保険者が私（子）になっていた。
- ・母の保険が掛け捨ての保険であることが分かった。母は掛け捨ての保険が嫌いで、担当者から掛け捨ての保険であると説明を受けていないので、契約を取り消してほしい。
- ・長年保険に加入しているが、3 年ほど前に医療保障の充実のため契約内容を見直した。以前の契約で積立金があったので今般確認したら、解約返戻金が無いと言われた。

第3位は、『不適切な募集行為』の88件(同8.8%)で、前期(71件、同7.6%)と比べ、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>

- ・高齢の義母の認知症が進み施設に入所することになった。書類を整理していたら、家族の同席なしに保険に加入していることが分かった。契約を取り消してほしい。
- ・妻と営業担当者が、私の契約を勝手に転換した。営業担当者から私(契約者)に一切説明がなく、手続が勝手に進められたので、契約を取り消してほしい。
- ・高齢の母が、私(子)を被保険者にして保険に加入したが、私は全く知らなかった。

第4位は、『入院等給付金支払手続』の64件(同6.4%)で、前期(68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、給付金請求手続手配が最も多く、次に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>

- ・けがをしたので、給付金請求をしたいと思い営業職員に連絡した。営業職員は訪問すると言いながら、訪問してくれず、手続が進まない。
- ・母が入院した。指定代理請求人の父は高齢なので書類の請求や記入が苦手になっており、私(子)が請求できるように指定代理請求人を変更したいが、保険会社から変更できないと言われて困っている。
- ・悪性脳腫瘍の手術を行い、給付金請求しているが、医師への確認が必要と言われて未だ給付金が支払われない。

第5位は、『解約手続』の63件(同6.3%)で、前期(76件、同8.1%)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・ミスや手続書類・方法に関する申し出が多い。

<解約手続>

- ・保険加入直後に解約したいと申し出たが、担当者から2年間は解約できないと言われた。更新の際に確認したら、いつでも解約できることが分かった。
- ・代理店で既契約の解約と新契約の加入を行った。後日、保険料控除証明書が届き、代理店担当者が解約手続を失念したことが原因で、既契約の解約が行われていないことが分かった。
- ・保険の見直しを考えていて担当者に解約の連絡をしたら、娘の立ち会いがないと手続できないと言われた。

第6位は、『不適切な話法』の39件(同3.9%)で、前期(27件、同2.9%)より件数・占率ともに増加した。

<不適切な話法>

- ・1年後に住宅改築資金として使う予定がある資金だったが、元本保証があるという説明を受けて保険に加入した。元本保証はなかった。契約時に解約控除等解約にかかる費用の説明もなかった。契約を取り消してほしい。
- ・詳しい説明はされず積み立て代わりになると言われ、保険に加入した。保険証券を確認したら、変額終身保険であり、運用実績によって受取金額が変動すること、積み立てではなく死亡保障であることが分かった。

第7位は、『契約内容変更』の37件(同3.7%)で、前期(35件、同3.7%)と件数・占率ともに横ばいであった。苦情内容としては、内容変更手続遅延・放置・ミスに関する申し出が多い。

<不適切な話法>

- ・終身保険と年金保険に加入していた。終身保険を払済保険へ変更手続したつもりであったが、個人年金が払済にされていた。申出時に遡って終身保険を払済保険に変更してほしい。
- ・変額個人年金に加入している。減額手続書類を提出したが、代理店のミスで手続が遅くなり、解約返戻金額が減ってしまった。

第8位は、『満期保険金・年金等』の33件(同3.3%)で、前期(30件、同3.2%)と件数・占率ともに横ばいであった。苦情内容としては、支払手続に関する申し出が多い。

<満期保険金・年金等>

- ・年金開始手続を行ったが、間違えて、希望と異なる受取方法を選択してしまった。直ぐに保険会社に連絡したが変更に応じてくれない。
- ・母が受取人の年金について、母が入院中のため代理人として私(子)が請求手続できることになったが、年金の振込先は私の口座ではなく母の口座になった。

第9位は、『解約返戻金』の31件(同3.1%)で、前期(26件、同2.8%)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し出が多い。

<解約返戻金>

- ・50年前に加入した夫の契約を解約したが、解約返戻金が少なかった。
- ・保険に加入後短期間で解約したら、解約返戻金が少なかった。加入時に短期間で解約すると解約返戻金が少ない場合があるとの説明を受けていないので、契約を取り消して払込保険料を返してほしい。

第10位は、『その他新契約関係』の30件（同3.0%）で、前期（24件、同2.6%）と比べ、件数・占率ともに増加した。

＜その他新契約関係＞

- ・契約直後に解約を申出たところ説明したいということなり、説明を受けたが再度解約の意思を伝えた。解約となったが、クーリング・オフ期間内に申し出ているので、クーリング・オフしてほしい。
- ・担当の営業職員から保険の見直しの連絡が頻繁に来て困っている。

【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】

- ・加入している保険について質問があり、代理店の担当者の訪問を受けた。訪問時に外貨建て保険を勧められ、後日外貨建て保険に加入した。為替リスクやクーリング・オフについて十分な説明を受けていないので、契約を取り消してほしい。
- ・高齢の祖母が代理店の訪問を受け、新規に保険に加入した。契約時の資料は後で保険会社から送付して貰っている。祖母には病歴があるが告知していない可能性が高い。どうすれば良いか。

【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】

- ・銀行で個人年金に加入した。満期時に一時金で給付を受け取れると思っていたが、年金でしか受け取れないことが判明した。年金でしか受け取れないことについて契約時に説明がなかったので、契約を取り消してほしい。
- ・円高になったので、銀行窓口で米ドル建て外貨建て保険に加入した。加入時に、円入金特約の説明がなかったが、円入金特約をつけていれば、有利な為替レートが適用された。損害賠償請求したい。

【参考：契約者が70歳以上である苦情の主な申出内容】

- ・部位（大腸、小腸）不担保の条件で医療保険に加入した。盲腸のガンで入院し、給付金を請求したところ、不支払となった。納得できない。（申出人70代）
- ・入院日数にかかわらず入院一時金が支払われる医療保険に加入している。代理店の担当者から、入院期間を延長すれば、給付金が増えると聞き入院期間を延長したが、保険会社に確認したところ給付対象外と言われた。（申出人70代）
- ・70代の母が終身保険に加入した。母に死亡保障は必要なく、母は支払保険料が合計いくらになるか分かっていない。契約の取り消しを求めたい。

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5年度第3四半期に裁定申立てがあったのは92件で、前年同期（89件）より3件増加し、前期（86件）より6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、92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 | 47 | 30 | 27 | | 104 |
| 銀行等代理店販売における契約無効請求 | 4 | 1 | 1 | | 6 |
| 給付金請求(入院・手術・障害等) | 21 | 21 | 21 | | 63 |
| 保険金請求(死亡・災害・高度障害等) | 9 | 2 | 5 | | 16 |
| 配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等) | 1 | 1 | 3 | | 5 |
| 保全関係遡及手続請求(注1) | 17 | 19 | 22 | | 58 |
| 収納関係遡及手続請求(注2) | 2 | 0 | 3 | | 5 |
| その他(注3) | 13 | 12 | 10 | | 35 |
| 受 理 件 数 | 110 | 84 | 92 | | 286 |
| 不 受 理 件 数 | 4 | 2 | 0 | | 6 |
| 裁 定 申 立 件 数 | 114 | 86 | 92 | | 292 |

(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5年度第3四半期に裁定手続が終了した事案は78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 | 25 | 29 | 19 | | 73 |
| 和解が成立しなかったもの | 50 | 59 | 59 | | 168 |
| 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 | 0 | 9 | 2 | | 11 |
| 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 | 40 | 42 | 48 | | 130 |
| 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 | 1 | 4 | 1 | | 6 |
| 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 | 9 | 4 | 8 | | 21 |
| 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) | 4 | 2 | 0 | | 6 |
| 合 計 | 79 | 90 | 78 | | 247 |

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 2023-15] 新契約取消請求

・ 令和 5 年 10 月 23 日 和解成立

< 事案の概要 >

募集人の説明不十分等を理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

< 申立人の主張 >

令和 3 年 11 月に乗合代理店を通じて契約した米ドル建変額終身保険について、以下等の理由により、契約を取り消し、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 募集時に、募集人から市場価格調整について説明がなく、市場価格調整という言葉すら聞いていなかった。
- (2) 募集時に、本契約は一時払保険料 2,000 万円からしか加入できないと説明をされたが、その後、1,000 万円からでも加入できると説明をされた。募集人の行為は、だますつमोरの悪意を感じるもので、詐欺にあたる。

< 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) 募集人は募集時に、契約締結前交付書面兼商品パンフレット、ご契約のしおり、設計書を用いて、市場価格調整について適切に説明をしている。
- (2) 募集人が、本契約は一時払保険料 1,000 万円からでは加入できないとの誤説明をした事実はない。

< 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、募集時の経緯等を把握するため、申立人および申立人の妻、ならびに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、申立人の請求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、事情聴取において、当時は市場価格調整によるマイナスが今ほど大きくなるような状況ではなかったため、市場価格調整はあまり重要だと思っていなかった等と陳述した。そして、面談記録によると、募集人は契約から約 1 年後に申立人から市場価格調整等の説明を求められた際、申立人から「契約する時にこの市場価格調整のところだけは、しっかりと理解できないまま契約してしまった事が問題だ」との指摘を受け、説明不足を謝罪していた旨等が記載されており、募集人としても、市場価格調整に関して、一定の説明不足があったことを認めている。
- (2) 募集人は、申立人が提出した LINE の一部について、募集時前後のやり取りではなく、募集から 1 年後のものだと思っていると陳述したが、その後、募集人の記憶が誤っていたことが客観的に明らかとなっており、募集人の当時の記憶が、必ずしも正確ではない可能性も否定できない。

(3)上記(1)(2)の事情に加え、市場価格調整は必ずしも理解の容易なものではないことも踏まえると、募集時に、申立人に対して、市場価格調整のリスクについて十分注意を喚起できていたかという点には疑問が残る。

[事案 2023-24] 転換契約取消請求

・令和5年11月21日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、転換契約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29年10月に契約した組立型保険を、令和4年8月に組立型保険(本契約)に転換したが、以下等の理由により、転換を取り消してほしい。

- (1)募集人は、転換の際、「前回の保険よりも数100円アップするだけで保障が格段に良くなる」などと説明したが、本契約は掛け捨て保険であり、解約返戻金が0円となる説明はされなかった。
- (2)転換する際に、「クーリング・オフ制度について記載した書面」を受領しておらず、クーリング・オフに関する説明も受けていない。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、転換の際、申立人および申立人の親族に対し、タブレットを用いて、契約概要、転換比較表および注意喚起情報等の説明をしており、申立人には契約内容を了解いただいた上で申込手続をしている。
- (2)クーリング・オフについては、募集人はタブレットを用いて注意喚起情報の該当ページを説明し、「クーリング・オフ制度について記載した書面」を申立人に交付している。

<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、転換契約時の状況を確認するため、申立人および申立人親族、ならびに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)契約時の申立人の年齢は81歳であるところ、転換の説明は保険会社のタブレットの画面のみによって行われている。
- (2)特に高齢者においては、タブレットにて書面を見ることに慣れていない場合もあり、タブレットのみによる説明は、十分な時間をかけて丁寧に行うほか、画面表示された内容を理解させるための工夫を要するものと考える中、募集人の事情聴取でも、画面上での説明のために特に配慮した説明を行っていることはうかがえなかった。

[事案 2022-318] 新契約取消請求

・令和5年10月24日 裁定終了

<事案の概要>

自分の希望と異なる保険商品を契約させられたことを理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年6月に契約した医療保険について、以下等の理由により、契約を取り消し、既払込保険料を返してほしい。

- (1) 募集人に対し、貯蓄性のある保険を希望したが、実際は解約返戻金のない掛け捨ての保険であった。
- (2) 契約前に、募集人から設計書の交付を受けておらず、設計書を用いた説明も行われなかった。また、募集人は、解約返戻金がないことの説明を行わなかった。
- (3) 募集人が、申込手続の場所として商業施設内のフリースペースを指定したこと、自分が何らかの病気を患う確率が高いかのような言い方をしたことも問題である。

<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) 募集人は、申立人が加入していた従前の契約が満期となり、付加されていた医療保障も消滅する予定であったため、新たな医療保障として本契約を提案した。
- (2) 募集時、申立人が貯蓄性のある契約を希望している旨の発言は一度もなかった。
- (3) 募集人は申立人に対し、設計書を交付した上で一通り説明し、タブレット上で申立人の受領確認がなされている。設計書には、随所に本契約が貯蓄型ではない（解約返戻金のない）医療保険であることが理解できる記載がある。また、募集人は重要事項説明の中でも解約返戻金がないことを説明している。
- (4) 商業施設内のフリースペースで契約の申込手続を行ったことや、その際の募集人の発言は契約の取消理由とはならない。

<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、契約時の状況等を把握するため、申立人および現在の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、申立人の請求は認められず、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。

[事案 2023-63] 新契約無効請求

・令和5年10月23日 裁定終了

<事案の概要>

設計書に虚偽記載があったこと等を理由に、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2年2月に契約した積立利率変動型終身保険について、以下等の理由により、契約を無効とし、既払込保険料と解約返戻金の差額を支払ってほしい。

- (1) 募集人が説明に使用した設計書に記載されているしくみ図で、「主契約」と記載されているグラフの下部に「設計内容に基づいて表示しています」と記載があるが、しくみ図のグラフの傾きや長さを測ると、原本が回復する時期、解約返戻金の増額率、解約返戻金額が誤った記載内容になっている。
- (2) 募集人から、積立利率が年3%であるとの説明を受け、しくみ図にも、低解約返戻金期間が終われば、すぐに元本が回復するかのように記載されていたことから、遅くとも61歳の時には、解約返戻金が払込保険料総額を超えるだろうと考えて申込みをした。

<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、申立人が申込手続を行う際、ご契約に際しての重要事項、ご契約のしおり・約款、設計書およびパンフレットを手渡し、その内容について説明した。
- (2) 設計書は、大別すると「しくみ図」「設計内容」「保障内容」「運用実績例表」「ご契約に際しての注意事項」「保障内容の注意事項」「運用実績例表の注意事項」に分かれており、これらの各ページは、一体のものとして、内容の特性に応じて、適切なページを参照することを想定している。しくみ図は、全体の構造や各部の有機的関係を表すための図であり、図の中から具体的な数値を読み取って使用することを想定して作られておらず、具体的な金額等数値の詳細については運用実績例表を参照することを想定している。
- (3) 設計書のしくみ図は、主契約と特約を分けて表示しており、特約部分の解約返戻金は図に表されていない。他方で、運用実績例表の解約返戻金額は、主契約および特約を合算した金額となっており、しくみ図と運用実績例表とを正確に対比することはできない。

<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、募集時の説明内容等を把握するため、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、設計書に虚偽記載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。

[事案 2023-87] 既払込保険料返還請求

・令和5年10月19日 裁定終了

<事案の概要>

承知していない契約であること等を理由に、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>

昭和45年2月から昭和57年2月の間に契約した6件の学資保険等(まとめて契約①)、および平成2年4月に契約した終身保険(契約②)について、以下等の理由により、契約①の既払

込保険料の返還、契約②の二重払いとなっている特約保険料相当額の返還を求める。また、契約①②とは別に、昭和 41 年頃、生命保険契約（契約③）の申込みをしたので、既払込保険料の返還を求める。

(1) 契約①について、契約を承知しておらず申込書等の筆跡は自分のものではない。

(2) 契約②について、契約時に特約保険料を前納したにもかかわらず、その後も特約保険料が引き落とされており、二重払いとなっている。

(3) 契約③について、昭和 41 年頃契約したこと以外の詳細は不明だが、給与から保険料が天引きされているため、契約は存在している。

< 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) 契約①について、各申込書にある印影と契約②の書類にある印影が同一であることや、保険料の支払い、証券の再発行請求、転換手続、満期保険金の請求など、申立人が契約の存在を了知していた事実があるにもかかわらず異議が述べられた形跡がないこと等からすれば、契約①の各申込みは申立人の意思にもとづくものである。

(2) 契約②について、契約当初から特約保険料を前納した事実はない。

(3) 契約③について、申立人が存在を主張している契約は存在しない。

< 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、申立てに至った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、申立人の請求は認められず、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 2022-226] 手術給付金支払等請求

・ 令和 5 年 10 月 30 日 和解成立

< 事案の概要 >

手術給付金の支払い等を求めて申立てのあったもの。

< 申立人の主張 >

頭部脂肪腫により入院し側頭部軟部腫瘍摘出術を受けたため、平成 29 年 3 月に契約した引受基準緩和型医療保険（契約①）および平成 31 年 4 月に契約した引受基準緩和型医療保険（契約②）にもとづき、各種給付金を請求したところ、手術給付金については約款記載の「皮膚腫瘍または皮下腫瘍の摘出術」に該当するとして支払われなかった。しかし、以下等の理由により、契約①から手術給付金を支払い、契約②を無効として既払込保険料を返還するほか、給付金請求のための診断書代および交通費相当額を支払ってほしい。

(1) 配偶者の給付金請求をきっかけに、募集人から、「契約①に加えて契約②に加入すれば保障

が充実するので、後悔しないために今入ったほうがよい」と言われたので契約②に加入した。

- (2) 契約②の申込前に、募集人に対して、頭部脂肪腫と診断されていること、日程は決まっていないうずれ手術を受ける必要があること等を伝えたところ、「脂肪腫でも手術の日程が決まっていなうのであれば、今契約②に入ったほうがよい」と言われた。
- (3) 頭部脂肪腫の手術が決定した後に募集人に連絡すると、募集人は、契約①②から手術給付金が支払われることを具体的な金額を示して説明したが、実際は支払われず、さらに手術名を変えて医師に診断書を再度作成してもらうよう催促した。
- (4) 契約②の申込手続はタブレット端末で行われたが、タブレット端末の調子が悪く、チェックは募集人が行った。

<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) 申立人が受けた皮下腫瘍摘出術は、契約①②の約款の規定により、手術給付金の支払対象外である。
- (2) 募集人は、申立人が受けた手術が約款の支払事由に該当するか否かを確認することなく、手術給付金を含めた給付金額の概算を計算して伝えた。
- (3) 当社は申立人に対し、契約①②にもとづき、頭部脂肪腫皮下腫瘍摘出術を受けた際の入院給付金や通院給付金等を支払っている。申立人の診断書取得のための手数料や往復交通費は、これらの給付金を受け取るために必要な費用であるから、当社が負担する理由はない。

<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、申込手続時および手術給付金請求時前後の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、申立人の請求は認められないが、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ると、募集人は、契約②の申込手続前に、申立人が頭部脂肪腫の診察のために自宅のある東北地方から東京まで通院していること、将来手術をする予定であり、当時は経過観察中であることを認識していた。したがって、募集人が、本手術が手術給付金の対象かどうかを約款等で確認して申立人に伝えるか、少なくとも対象とならない手術の種類を説明していれば、申立人は本手術が手術給付金の対象外となる可能性に気付くことができたと思われるが、募集人は、抜歯は手術に該当しない旨や、診断書の内容により給付金が支払われないことがある旨の説明にとどめていた。
- (2) 募集人は、申立人が本手術を受けて、契約①②から手術給付金が支払われると理解している状況に幾度も接していたにもかかわらず、本手術の内容や約款の内容を確認しなかった。その結果、募集人は、申立人から手術給付金が支払われなかった事実を知るまで、本手術が手術給付金の支払対象外であることに気が付かず、申立人に手術給付金の支払対象外であることを事前に伝えることができていなかった。

[事案 2023-65] 入院給付金等支払請求

・令和5年10月31日 裁定終了

<事案の概要>

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

<申立人の主張>

両側変形性股関節症により約3か月間入院したため、平成18年1月に契約した医療保険にもとづき入院給付金等を請求したところ、約款所定の入院に該当しないとして給付金等が支払われなかった。しかし、以下の理由により、入院給付金等を支払ってほしい。

- (1) 過去3回、同じ病院・同じ治療法で保険会社から給付金が支払われていた。
- (2) 他社の保険契約では、本入院につき給付金が支払われている。
- (3) 治療法や病院の選択権は患者の自由であり、自分は手術療法ではなく保存療法を希望している。また、両側変形性股関節症の保存療法は医師の判断によるものであり、医師の判断により、保険適用の正当な入院をしている。

<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) 申立人の症状や身体状況は入院が必要となるものではなく、本入院中の治療は外来通院によっても可能であり、本入院は、約款所定の入院には該当しない。
- (2) 約款所定の入院該当性の判断は、過去の支払歴や他社の支払い等によって影響されるものではない。

<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、入院時の状況等を確認するため、申立人に対して事情聴取を行った。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、入院給付金等の支払いは認められず、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。

[事案 2023-106] 手術給付金支払請求

・令和5年10月24日 裁定終了

<事案の概要>

約款所定の手術に該当しないことを理由に、手術給付金等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>

右環指軟部腫瘍により四肢・躯幹軟部腫瘍摘出術を受けたため、平成22年3月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、入院給付金等は支払われたが、約款所定の手術

に該当しないとして、手術給付金は支払われなかった。しかし、以下の理由により、手術給付金を支払ってほしい。

- (1) 保険会社は、本手術が約款に定められている手術給付金の支払対象となる手術に該当しないとしているが、約款を見るのは保険証券と同封されて送付されてきた時が初めてである。約款の内容は専門用語も多く理解が難しく、給付金対象外の手術があることなど全く認知できていなかった。
- (2) 自分は、平成 23 年 8 月に白内障の手術により給付金を受給したが、その手術時間は 10 分程度であり、それに比べて本手術はかなりの時間を要し、身体的苦痛も比べものにならないもので、軽微な手術と言われても納得できない。

< 保険会社の主張 >

本手術は、約款に定められている手術給付金の支払対象となる手術のいずれにも該当しないことから、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き審理を行った。なお、申立人が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、手術給付金の支払いは認められず、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。

◀ 配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等） ▶

[事案 2022-301] 配当金割増支払請求

・ 令和 5 年 10 月 24 日 裁定終了

< 事案の概要 >

設計書に記載された金額での配当金の支払いを求めて、申立てのあったもの。

< 申立人の主張 >

平成 5 年 4 月に契約した個人年金保険について、以下等の理由により、設計書に記載された金額で配当金を支払ってほしい。

- (1) 募集人から、設計書やパンフレットに記載の高利回りの配当金表を見せられ、「変動するかもしれないが、おおよそは大丈夫でしょう」という説明を受けたことから契約した。
- (2) 毎年、生命保険料控除証明書ハガキは郵送されてきたが、予定利率が悪化して配当金が予定どおり支払うことができない旨の通知、連絡はなかった。
- (3) 財務省の過去の国債利回りの一覧表を見ると、運用率は契約当時から少しずつ下がっているが、全期間の運用益がゼロではない。

< 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) 申込時、募集人は、設計書やパンフレットを示しながら、配当金による年金や特別配当金

の額が変動する可能性があることを説明したと認識している。申立人に交付した設計書等においても、配当金の支払いを確約するような記載はない。

(2) 契約後は、毎年、契約内容通知文書を送付し、積立配当金の残高や事業年度における積立配当金の額を通知した。また、必要に応じ営業職員が面談していた。

< 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、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、設計書に記載された金額での配当金の支払いは認められず、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 2022-203] 契約解除取消等請求

・ 令和 5 年 10 月 30 日 和解成立

< 事案の概要 >

告知義務違反を理由に契約が解除されたことを不服として、契約解除の取消し等を求めて申立てのあったもの。

< 申立人の主張 >

令和 3 年 4 月に肝がんで入院したため、平成 29 年 9 月に乗合代理店を通じて契約した医療保険にもとづき、給付金を請求したところ、給付金は支払われたが、告知義務違反を理由に契約が解除された。しかし、以下等の理由により、契約解除を取り消してほしい。それが認められない場合は、引受基準緩和型の保険に変更してほしい。

- (1) 主治医から、糖尿病の病名告知はなく、糖尿病予防のための診察、投薬を受けていた。告知時には、その旨を募集人に話している。
- (2) 告知時、募集人から、服用している薬は告知書に記載しなくてもよいと言われ、はっきりと糖尿病と告げられていない場合には保険に加入できると聞いた。

< 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) 当社の調査によると、申立人は既に糖尿病と診断され、病名の告知も受けており、治療のための投薬をしていた。
- (2) 募集人は、申立人から糖尿病の診断確定はされていないと聞いており、予防のためと聞いていた。募集人は、告知妨害や不告知教唆をしていない。

< 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、契約締結時の状況を確認す

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、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。

《 収納関係遡及手続請求 》

[事案 2022-286] 失効取消等請求

・ 令和 5 年 11 月 28 日 和解成立

< 事案の概要 >

契約失効後に契約が復活できない可能性があることの説明を受けていないことを理由に、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 30 年 8 月に契約した組立型保険について、保険料が支払われなかったため、令和 4 年 10 月に失効した。その後、契約の復活の手続を行ったが、健康上の理由で承諾されなかった。しかし、担当者から、契約失効後に契約が復活できない可能性があることの説明を受けていないことから、失効を取り消し、失効後に発生した白内障による入院給付金等を支払ってほしい。

< 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) 本契約の約款では、契約の復活にあたり、被保険者の告知手続を要することを定めており、被保険者の告知内容によって、契約の復活を承諾しないことがある。
- (2) 担当者は、申立人が日頃から保険料の支払いが滞ることが多かったため、保険料の入金を促し、失効した場合には復活の手続を要することを説明していた。さらに募集人は、申立人に対し、今回も過去も失効の際には「復活ご請求のしおり」を使用して、復活できない場合があることも説明している。
- (3) 特に今回の失効後は、申立人から令和 4 年 10 月に手術を受ける可能性があることを聞いていたため、告知内容次第では復活ができない可能性もあることを具体的に説明した。

< 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、失効時の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、失効の取消しは認められないが、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、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。

- (1) 申立人は、令和 4 年 7 月頃、白内障の入院手術を勧められていることを担当者に伝えており、同年 8 月分保険料が口座振替不能となった後、次の口座振替日である同年 9 月にも指定口座に保険料相当額を入金できないことがあらかじめ分かっていたため、口座振替日の

数日前に募集人に電話し、口座に入金できないこと、失効後は復活の手続をしたいことを伝えている。したがって、担当者は、本契約が失効すると保険会社が復活を承諾しない可能性を認識し得たものと考えられ、申立人に保険料の支払いを促し、失効を避けるよう助言し、保険料の送金方法を案内するなどの対応をすることが望ましかったといえる。

(2) 担当者は申立人に対し、過去の失効の前後も含めて、保険会社が復活を承諾しない可能性があることを口頭で説明したことはなく、その説明を行ったのは今回失効した後であった。

《 その他 》

〔事案 2022-245〕 損害賠償請求

・ 令和5年10月17日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の説明不足を理由に、市場価格調整額相当額の支払いを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

令和元年5月に契約した利率変動型米ドル建一時払終身保険について、以下の理由により、市場価格調整額相当額を支払ってほしい。

- (1) 募集人から、解約手数料については聞いていたが、市場価格調整については全く聞いていなかった。
- (2) 契約時、募集人は自分の意向を十分にヒアリングせず、意向確認シートのチェックボックスに誘導した。
- (3) 解約時の受取金額を尋ねた時も、市場価格調整の説明がなく、解約手数料の引かれた金額が支払われますと SNS のメッセージャーで送信されてきた。解約手続が完了した後、明細で初めて市場価格調整という存在を知り、募集人に尋ねたところ「ドルを円に交換する手数料では」とのことだった。
- (4) 解約返戻金について、募集人から「3年経過した方が得です」と言われたため、3年待って解約した。事前に正確な金額を聞いていれば解約はしなかった。

＜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) 契約時、商品説明を行うために用いたパンフレットおよび設計書に、市場価格調整の説明や計算式が掲載されている。なお、パンフレットは契約締結時に交付し、設計書は後日郵送している。
- (2) 適合性確認において、「解約返戻金は市場価格調整の控除等により一時払保険料を下回ることがあることをご理解いただいていますか」との質問に対し、申立人より「はい」と回答を受けている。
- (3) 保険証券にも市場価格調整率を記載しており、契約内容通知文書では、その年の一定の日現在の解約返戻金額を記載するなどして特に注意を促している。
- (4) 解約請求書の冒頭部分でも市場価格調整率を記載している。

＜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、募集時の説明内容等を把握するため、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、申立人の請求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) 申立人からの問い合わせに対して募集人が送信した回答メッセージには、送信日時点の解約返戻金額の記載はあるものの、解約返戻金額が実際の解約日の市場価格調整により増減することについて一切説明されていない。

(2) 募集人が、事情聴取において、解約返戻金の問合せに対し口頭においても市場価格調整という文言は出していないと陳述していることも併せると、募集人の説明は、市場価格調整による解約返戻金額の変動に言及しないものであったと認められ、このような説明は申立人への回答として、不十分なものであったといえる。

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 |