

相談所レポート

平成14年4月～9月

社団法人 生命保険協会

生命保険相談所

目 次

	頁
1.平成14年 4月～9月の生命保険相談受付状況	1
(1)相談項目別受付件数	1
(2)受付場所別件数	4
(3)相談所認知経路別件数	4
(4)経路別受付件数	4
(5)相談時間別件数	5
(6)四半期別受付件数	5
(7)主な相談事例	6
2.苦情解決支援	10
(1)苦情項目別、原因別受付件数	10
(2)生命保険相談所における苦情解決支援	10
(3)生命保険会社宛依頼を行った苦情の解決状況	10
3.紛争解決支援	12
(1)裁定審査会における紛争解決支援	12
(2)裁定申立て受理状況	12
生命保険相談所・地方連絡所一覧	13
生命保険各社相談窓口一覧	14

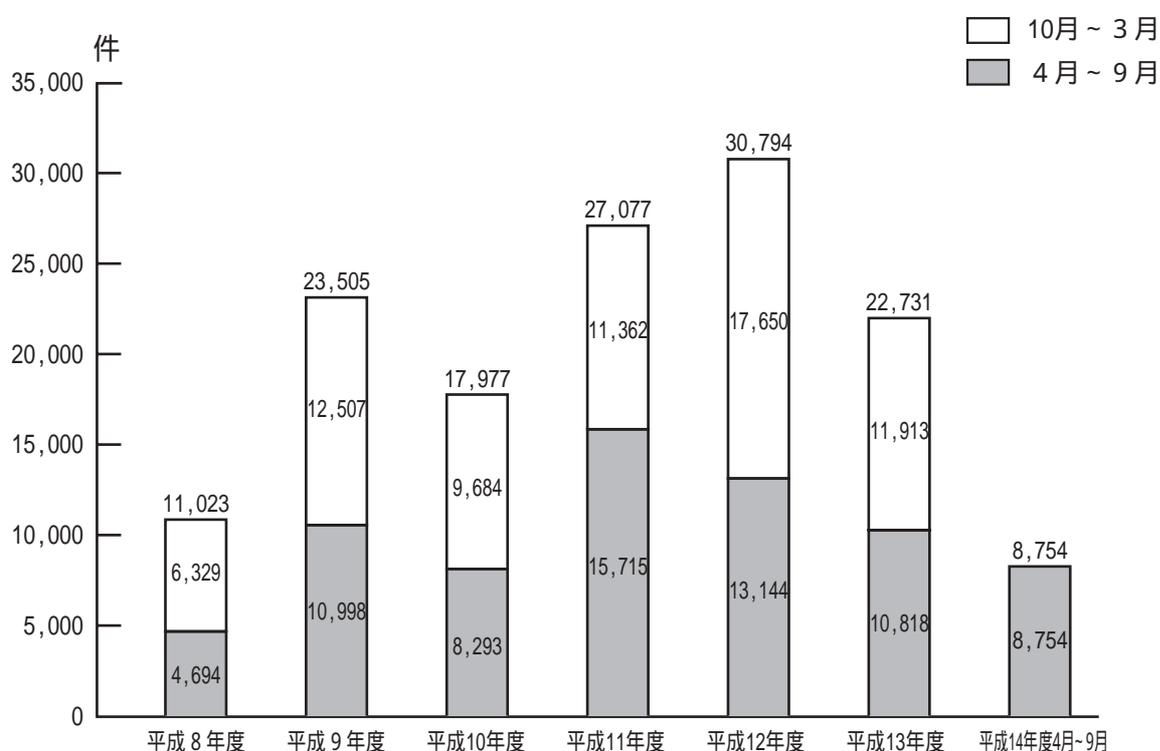
1.平成14年4月～9月の生命保険相談受付状況……………図表1参照

生命保険相談所（地方連絡所を含む）が平成14年4月～9月の6ヵ月間に受け付けた相談件数は、8,754件で前年同期の80%となった。これを男女別に見ると、男性は3,528人（占率40.3%）、女性は5,226人（占率59.7%）となっている。また、一般相談は8,400件、苦情は354件であった。

なお、今期における相談の主な特徴としては、次の点が挙げられる。

- （1）収入の伸び悩み等に伴い、保険料の負担軽減のため契約の見直しに関する相談が多い。
- （2）新聞・雑誌等の記事を見て、会社の信用度や格付けに関する照会が多い。
- （3）会社の合併・提携等に関し、社名に関する照会が多い。

（図表1） 相談受付件数の推移



（1）相談項目別受付件数……………図表2、図表3参照

一般相談を項目（内容）別にみると、最も多いのは「その他」で1,437件、全体の17.1%を占めている。このなかでも、特に目立ったのは、会社の社名に関するもの、契約の有無照会に関するものである。

第2位の「保険金・給付金」は1,158件で、全体の13.8%を占めており、高度障害保険金や入院給付金について照会してきている。

第3位の「加入・保険種類」は1,102件で、全体の13.1%を占めている。『新しい保険を勧められたが、どうしたらよいか。』、高齢者や自分の健康に不安を感じている方から『〇〇歳でも加入できる保険はないか。』等の照会が目立っている。

第4位の「保障の見直し」は990件で、全体の11.8%となっている。『契約の更新時を迎え、保

険料が高くなるがどうしたらよいか』、『すでに加入している保険契約が妥当なものかどうか』等の照会があった。

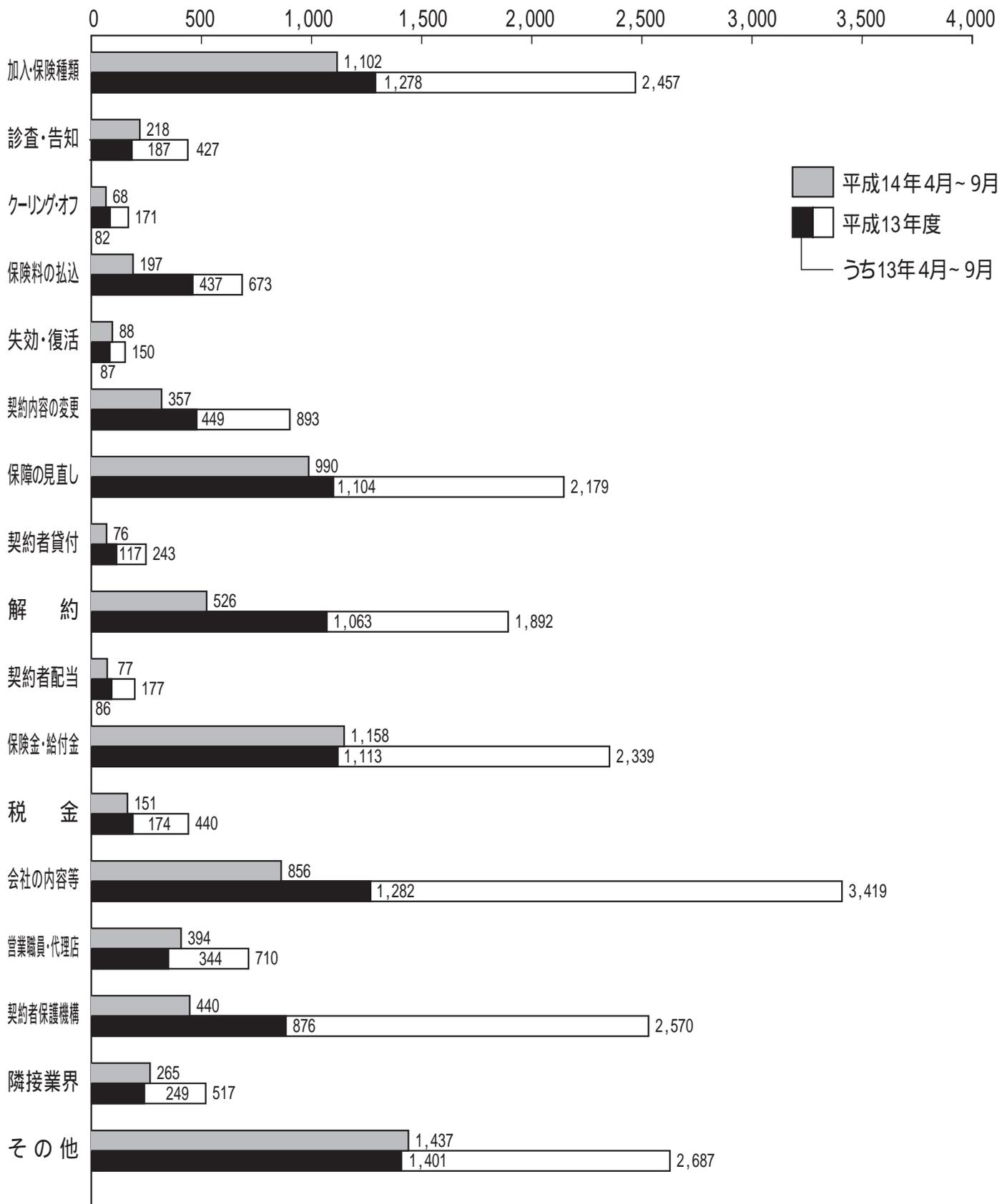
第5位の「会社の内容等」は856件で、全体の約1割を占めている。

(図表 2) 相談項目別受付件数 (平成 14 年 4 月 ~ 9 月)

項 目 (内 容)		件 数	占 率
一 般 相 談	加入・保険種類	1,102 件	13.1 %
	診査・告知	218	2.6
	クーリング・オフ制度	68	0.8
	保険料の払込	197	2.3
	失効・復活	88	1.0
	契約内容の変更	357	4.3
	保障の見直し	990	11.8
	契約者貸付	76	0.9
	解約	526	6.3
	契約者配当	77	0.9
	保険金・給付金	1,158	13.8
	税金	151	1.8
	会社の内容等	856	10.2
	営業職員・代理店	394	4.7
	生命保険契約者保護機構	440	5.2
	隣接業界	265	3.2
	その他	1,437	17.1
小 計	8,400 件	100.0 %	
苦 情	新契約関係	106	29.9
	収納関係	27	7.6
	保全関係	61	17.2
	保険金・給付金関係	120	33.9
	その他	40	11.3
小 計	354 件	100.0 %	
合 計	8,754 件	-	

(図表 3) 相談項目別受付件数

件



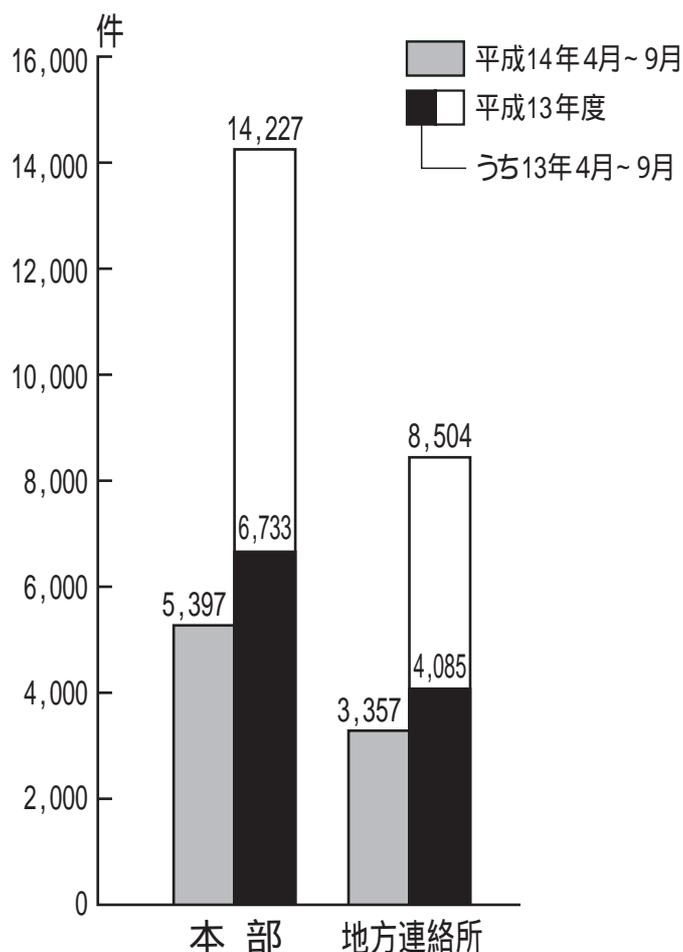
(2)受付場所別件数……………図表4参照

(図表4) 受付場所別件数

生命保険相談所では、本部協会だけでなく、全国53カ所に連絡所を設置している。

本部と地方連絡所の受付件数占率を見ると、本部は61.7%（前年度62.2%）、地方連絡所は38.3%（同37.8%）となっている。

地方連絡所が占める相談件数の割合は、年々大きくなってきており、今年度は前年度より0.5ポイント増加している。



(3)相談所認知経路別件数（判明分のみ）

本部の受付件数を認知経路別にみると、「生命保険会社・職員」が1,009件（判明分5,211件の19.4%）で最も多くなっており、第2位は「消費生活センター等の公的機関」988件（同19.0%）であり、「インターネット」707件（同13.6%）が第3位となった。

第4位は「雑誌」、第5位は「104（電話）」、第6位は「本」となっており、インターネット、雑誌を見た消費者が、更に深い知識を得ようとして、照会してくるケースが多い。

(4)経路別受付件数

受付件数を経路別にみると、電話によるものが8,270件で、全体に占める割合は94.5%と受付件数の大半を占めている。

訪問された方の件数は464件で、全体の5.3%と前年同期とほぼ同水準であるが、文書によるものは20件で全体の0.2%に止まっている。

会社の信用度や社名に関する契約者からの照会の大半は電話によるものである。また、訪問された方の多くは保障の見直しや新たな保険の加入にあたっての考え方や注意点等、より内容の充実した相談を求めてきている。

(5) 相談時間別件数

本部の受付件数を相談時間別にみると、「5分以内」は2,279件で最も多く、全体の42.2%（前年度42.6%）を占めている。次いで「5分超10分以内」が1,435件で26.6%（前年度27.5%）を占めている。

対応時間が20分を超えた相談は587件で占率は10.9%（前年度10.7%）となり、前年度に比べて0.2ポイント増加している。

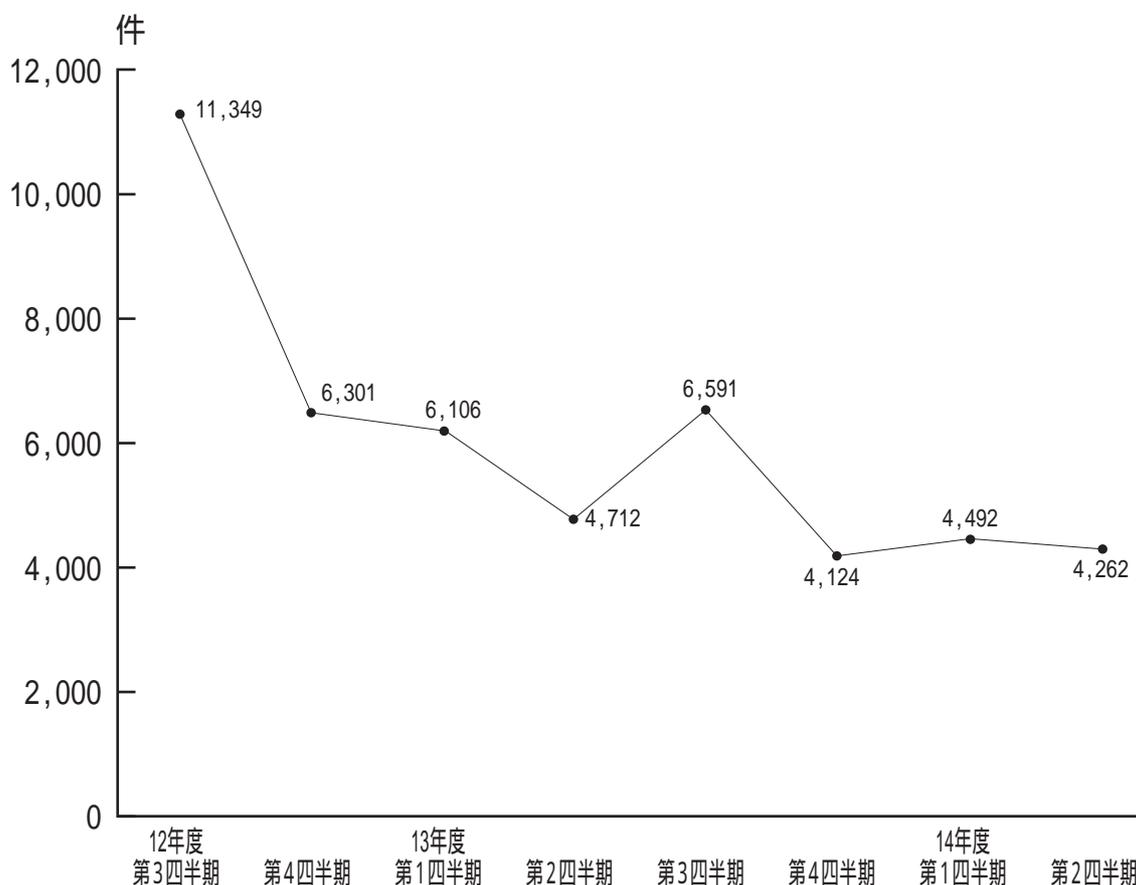
(6) 四半期別受付件数………図表5 参照

平成13年度第1四半期は、破綻した保険会社から個別通知を受け取った契約者から、通知内容の確認や契約を継続すべきかどうかの問い合わせが多く寄せられた。

同年度の第2四半期になると、破綻した保険会社以外の会社の契約者から、破綻した場合の契約の扱いに関する照会が寄せられるようになってきた。

また、平成14年度になると会社の合併・提携等に関し、会社の信用度についての照会、契約の更新を迎えた契約者から契約を続けるべきかどうかといった照会、また新聞・雑誌等の読者から生命保険についてのより深い理解を求めてくる場合や、契約の見直しに関する相談が多く寄せられるようになった。

(図表5) 四半期別受付件数



(7) 主な相談事例（平成14年4月～9月）

質問1．生命保険契約のクーリング・オフについて教えてほしい。

回答 生命保険には、契約の申込みをした後でも申込みを撤回することができる「クーリング・オフ制度」が保険業法の中で明文化されています。契約の申込日または「第1回保険料充当金領収証」の交付日のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内（8日以上の会社もあります）であれば申込みが撤回でき、支払った保険料は返還されます。ただし、保険業法及び同法施行令により、次の場合には同制度が適用されないので注意が必要です。

- ・ 保険期間が1年以下の場合
- ・ 生命保険会社の営業所などの場所で申込みをした場合
- ・ 保険会社の指定する医師の診査が終了した場合
- ・ 既契約の内容変更の場合など

質問2．生命保険の契約転換（下取り）制度を利用する時に注意すべき点はどのようなことか。

回答 転換とは、現在の契約を活用して、新たな保険を契約する方法です。

生命保険会社は、転換制度の利用をすすめる際に、転換した場合の新旧契約内容の比較や転換以外の保障の見直し方法などについて、書面を用いて説明します。

転換制度を利用する際は、保険会社の提供する資料をよく読んで、その仕組みや、転換前と転換後の保障内容や保険料等がどのように変わるのかなど、事前によく確認し、納得したうえでご利用ください。

<転換制度利用上の留意点>

- ・ あらためて診査（告知）が必要で、健康状態によっては転換できない場合があります。
- ・ 転換を利用する際の保険料は、転換時の年齢、保険料率により計算されます。このため、転換時の予定利率が元の契約の予定利率よりも下がる場合は、保険種類によっては（終身保険など）保険料が引き上げとなる場合があります。
- ・ 転換の申込みが承諾された場合は、転換後の新しい契約の責任開始期に現在の契約は消滅します。転換の申込みが承諾されなかった場合は、現在の契約がそのまま継続されます。
- ・ 転換部分については、元の契約の特別配当を受ける権利が引き継がれます。
- ・ 新規に契約する場合と同様の要件で、クーリング・オフ制度が適用されます。

また、転換制度以外に、現在の契約を継続したまま保障の内容を見直す方法（追加契約、特約の中途付加など）があります。

質問3 . 過去の生命保険会社の破綻事例においては、保険種類によって、保険金額の減少幅が異なると聞いているが何故か。

回答 保険種類によって、責任準備金等の削減や予定利率の引下げの影響が異なるため、保険金額の減少幅が異なります。

養老保険、終身保険、個人年金保険等、貯蓄性の高い保険の場合、将来の保険金等の支払に備えた責任準備金の積立額が比較的大きいため、責任準備金等の削減や、予定利率の引下げの影響が大きく、一般に保険金額の減少幅も大きくなる傾向があります。

一方、定期保険等の保障性の高い保険（掛け捨て型の保険）の場合、もともと責任準備金の額が少ないため（契約終了時にはゼロとなります）、責任準備金等の削減や予定利率の引下げの影響が比較的軽微で、一般に保険金額の減少幅も小さくなる（場合によっては減少しない）傾向があります。

質問4 . 生命保険で入院などの際の出費に備える方法にはどのようなものがあるか。

回答 生命保険などで入院などの際の出費に備える方法は二つあります。自分に万一のことがあった時、残された家族に死亡保険金が出る定期保険などに入院費用などの医療特約を付けるか、単独の医療保険に入る方法があります。それぞれ特徴があり、入院給付金の額が同じなら、保険料は医療特約の方が安いのが一般的です。ただし、医療特約は、主契約の定期保険などを解約すると、同時に保障がなくなるデメリットもあります。

質問5 . 保険料の前納と一括払について、また、一括払と一時払の違いについて教えてほしい。

回答 金銭的余裕があるときなどに、何回分かの保険料を前払することを、前納あるいは一括払とよびます。

年払契約の場合は前納とよび、年払保険料の整数倍分を払い込みます。払い込まれた保険料は、保険会社が運用するため、一定の割合で保険料が割引になります。

月払契約の場合は一括払とよび、月払保険料の整数倍分(通常6ヵ月分、12ヵ月分)を払い込みます。これによって集金にかかる経費が軽減されることなどから、一定の割合で保険料が割引になります。

<一時払との違い>

前納、一括払ともに、払込期月がくるまでは、単に保険会社に預けるだけですから、保険事故が発生して保険金が支払われる場合には、未経過分の保険料は返還されます。一方、「一時払」は前払ではなく、保険期間全体の保険料を一時に支払う方法ですから、途中で保険金が支払われる事態が起こっても、保険料は返還されません。

質問6 . ソルベンシー・マージンとは何か。

回 答 ソルベンシー・マージン (solvency margin) とは、「支払余力」という意味です。
生命保険会社は、将来の保険金などの支払いに備えて責任準備金を積み立てているので、通常予想できる範囲のリスクについては十分対応できます。しかし、環境の変化などによって予想もしない出来事が起こる場合があります。例えば、大災害や株の暴落など、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標の一つがソルベンシー・マージン比率です。

質問7 . 生命保険会社に対する「早期是正措置」とは何か。

回 答 早期是正措置とは、生命保険会社の業務の適切な運営を確保し、ご契約者の保護を図ることを目的として平成11年4月から導入された制度です。

生命保険会社のソルベンシー・マージン比率が200%を下回った場合には、その状況に応じて監督当局が業務の改善などの命令を発動することで、早期に経営改善への取り組みを促していこうとする制度であり、ソルベンシー・マージン比率の区分に応じて措置内容が定められています。

なお、ソルベンシー・マージン比率のみではなく、有価証券の含み損益等を反映した実質の資産を考慮に入れたり、合理的と認められる経営改善計画の提出があり、それが達成できると見込まれる場合などは、前述の措置内容とは異なる取扱いとなる場合があります。

質問8 . 生命保険会社の子会社などの状況は開示されているのか。

回 答 生命保険会社では、これまでもディスクロージャー誌で子会社の資本金・事業の内容・設立年月日などを開示してきました。また、保険業法施行規則により、生命保険会社は平成10年度決算から子会社等を含めた企業グループとして連結財務諸表を作成することが義務づけられ、あわせてディスクロージャー誌で主要な業務や財産の状況などを開示しています。

質問9 . 終身保険に加入して15年経過したが、このところ収入が減り、保険料の支払が困難になった。「払済保険」に変更する方法があると聞いたがどのような保険か。

また、払済保険に変更した場合、適用される保険料率は加入時点のものか変更時点のものか知りたい。

回 答 払済保険とは、保険料の支払を中止して、その時の解約返戻金（保険料の自動振替貸付または契約者貸付がある時はそれらの元利金を差し引きます。）をもとに、元契約の保険期間を変えず、保障額の少ない保険（同じ種類の保険または養老保険）に変更する方法です。

元契約が払済保険に変更された時点で、付加されていた特約は消滅します。

払済保険に変更するためには一定の解約返戻金があることが条件となるため、保険種類等によっては変更できない場合もあります。

払済保険に変更する場合、保険料率は加入時点のものが適用されるのが一般的です。払済保険の取扱内容は、保険会社によって異なりますので、お客様の契約の払済保険への変更の可否や払済保険金額等、詳細については該当保険会社にご照会下さい。なお、払済保険に変更した場合でも通常、3年以内であれば、保険会社の承諾を得て、元の保険契約（特約を含む）に復旧することが出来ます。

質問10. 夫は10年前に定期付終身保険（災害・疾病入院特約付）に加入していたが、今年2月に交通事故で入院し、入院給付金を受け取った。

大きな障害が残り、約款に定める「終身常に介護を要する」状態に該当したため、高度障害保険金を受け取った。入院給付金および高度障害保険金の税金はどうなるか。

回 答 個人が締結する保険契約において、所得税法は、身体の障害に起因して支払いを受けるものは非課税とする旨定めています。

入院給付金及び高度障害保険金はこれに該当しますので、受取額の多寡にかかわらず、また一時金に代えて年金で受け取る場合も、非課税となります。

個人契約における多くの約款は、入院給付金および高度障害保険金の受取人は「被保険者」と定めていますが、受取人が被保険者と異なっても、被保険者の配偶者もしくは直系血族または生計を一にするその他の家族が受取人である場合には、同じく非課税とされます。

2. 苦情解決支援

(1) 苦情項目別、原因別受付件数 ……図表6参照

苦情を項目別にみると、「保険金・給付金関係」が120件で苦情全体の33.9%と最も多くなっている。続いて、「新契約関係」が106件で29.9%、「保全関係」が61件で17.2%となっている。

また、「その他」（職員の態度・マナー、税金、プライバシー、アフターフォローおよび経営全般に関するもの）が40件で11.8%、「収納関係」が27件で7.6%となっている。

苦情の発生原因別についてみると、制度・事務に関するもの（取り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に対する苦情）が最も多く149件で、苦情全体の42.1%を占めており、項目では「保険金・給付金関係」と「保全関係」に集中している。

次いで、営業職員に起因するものが148件（占率41.8%）と多く、そのうち「新契約関係」が過半数を占めている。

(2) 生命保険相談所における苦情解決支援

生命保険相談所（地方連絡所を含む）に寄せられた苦情354件（前年同期489件）のうち、65.3%にあたる231件（前年同期420件）については、生命保険事業・生命保険商品の仕組および申出に係る生命保険業界の取組み状況等を説明したり、生命保険会社の本社・支社と連携して対応することにより、生命保険相談所で解決している。また、申出人が直接交渉中のものや今後交渉予定のものについては、交渉にあたっての考え方を整理し、生命保険会社の説明を良く聞いたうえで、交渉を行うように助言している。

(3) 生命保険会社宛依頼を行った苦情の解決状況

生命保険相談所（地方連絡所を含む）に寄せられた苦情354件のうち、34.7%にあたる123件（前年同期69件）は、各生命保険会社の本社あて解決依頼を行った。

項目別には、「保険金・給付金関係」が40件、「新契約関係」が33件、「保全関係」が27件、「収納関係」が10件、「その他」が13件となっている。

解決の内容をみると「苦情申出者の申出内容による解決」が39件、「生命保険会社の説明による解決」が42件、「解約・契約取消することとなったもの」が8件、「裁定審査会の申立書を送付したもの」9件、調停となったもの等「その他」が8件となっている。なお、9月末現在、申出人と生命保険会社が継続交渉中となっているものが17件となっている。

苦情申出から解決までの期間をみると、1週間以内で解決したものの21件、1週間を超えて2週間以内で解決したものの16件、2週間を超えて1ヵ月以内で解決したものの27件、解決まで1ヵ月を超えたものの42件となっている。

苦情事例 <1 >

〔申出受付日〕平成14年4月9日 〔解決日〕平成14年5月29日

〔契約者・被保険者〕A氏 〔申出人〕A氏

〔申出内容〕

解約手続をした後、振替貸付の葉書が届いたので、本社に電話して、振替貸付を止めてもらったのに、解約返戻金から振替貸付分が差し引かれていた。再度本社に連絡するが、会社に不手際があっても、解約後はどうにもできないと言われた。納得できない。

〔解決内容〕

相談所より保険会社本社に対応を依頼。保険会社で調査したところ、営業職員に保険料払込を止めるとどうなるか質問したら、失効になると言われたが、自動振替貸付の説明はなかった。自動振替貸付の通知が届き、説明を受けていないと苦情申し出。営業所は、解約の意向があるのに、自動振替貸付取消のみを申請して不承認となる。その後、解約請求が行われ、解約返戻金から振替貸付分が控除されて苦情申し出。

営業所で約款所定期間内に契約者の意向を汲み解約手続をしていれば、自動振替貸付は行われなかったことになるので、遡って解約手続をやり直し、振替貸付の控除分を返金し解決。

苦情事例 <2 >

〔申出受付日〕平成14年7月10日 〔解決日〕平成14年7月15日

〔契約者・被保険者〕A氏 〔申出人〕A氏

〔申出内容〕

死亡保険金受取人を親族から第三者（生前契約受託の特定非営利活動法人NPO）に変更を申し出たところ、親族がいる場合は出来ないと断られた。NPOからの情報では当該会社で、NPOが受取人になっているケースがあると言う。納得できない。

〔解決内容〕

相談所から保険会社本社に対応を依頼。保険会社で調査したところ、第三者への受取人変更申し出を受けたが、保険金支払時に遺族とのトラブルとなる懸念もあり、親族がいる場合は親族を指定いただくよう依頼して納得されたと判断していた。申出人（契約者・被保険者）の強い意志であり、受取人変更手続を行い、解決。

(図表 6) 苦情項目別、原因別受付件数 (平成14年4月～9月)

(件、%)

原因 項目						合 計	占率
	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	83	1	6	13	3	106	29.9
収 納 関 係	6	0	4	15	2	27	7.6
保 全 関 係	25	0	12	22	2	61	17.2
保険金・給付金関係	11	3	9	89	8	120	33.9
そ の 他	23	1	6	10	0	40	11.3
合 計 (占率)	148 (41.8)	5 (1.4)	37 (10.5)	149 (42.1)	15 (4.2)	354 (100.0)	100.0

3.紛争解決支援

(1)裁定審査会における紛争解決支援

生命保険相談所が生命保険会社への苦情解決依頼や和解斡旋を行ったにもかかわらず、原則として1ヵ月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合には、保険契約者等は裁定審査会に紛争の裁定を申立てることができる。

裁定審査会は、裁定の申立てがあった場合、適格性を判断したうえで申立ての受理・不受理を決定する。

前述のとおり、生命保険相談所（地方連絡所を含む）に寄せられた苦情は354件（前年同期489件）で、うち名前を名乗って解決依頼の申し出があった123件（前年同期69件）については、各生命保険会社の本社に解決を依頼した。123件のうち、106件（86.2%）が解決し、9月末現在、継続交渉中のものは17件となっている。

(2)裁定申立て受理状況

平成14年4月～9月に、裁定審査会が受理した裁定申立て件数は、6件であった。不受理とした案件はなかった。

「解約無効申立」2件、「災害死亡保険金請求申立」、「保険契約無効申立」、「年金等支払無効申立」、「保険期間延長請求申立」

生命保険相談所・地方連絡所一覧

平成14年12月1日現在

●生命保険相談所

〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1新国際ビル3階 生命保険協会内 ☎03(3286)2648

●地方連絡所

札幌 〒060-0003 札幌市中央区北3条西4丁目 日本生命札幌ビル8階 ☎011(222)1388	愛知県 〒460-0004 名古屋市中区新栄町1-1 明治生命名古屋ビル14階 ☎052(971)5233
函館 〒040-0001 函館市五稜郭町1-14 住友生命五稜郭ビル8階 ☎0138(54)0292	三重県 〒514-0009 津市羽所町375 百五・明生ビル8階 ☎059(225)7439
旭川 〒070-0031 旭川市一条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階 ☎0166(25)5166	滋賀県 〒520-0056 大津市末広町1-1 日本生命大津ビル8階 ☎077(525)6677
苫小牧 〒053-0017 苫小牧市栄町3-5-14 苫小牧明治生命館5階 ☎0144(36)0712	京都府 〒600-8492 京都市下京区四条通新町東入ル月鉾町62住友生命京都ビル6階 ☎075(255)0891
釧路 〒085-0015 釧路市北大通10-2 明治生命釧路明生館6階 ☎0154(22)6027	大阪府 〒530-0047 大阪市北区西天満2-6-8 堂島ビル4階 ☎06(6362)9674
帯広 〒080-0010 帯広市大通南11-18-1 明治生命帯広ビル4階 ☎0155(26)3827	兵庫県 〒650-0032 神戸市中央区伊藤町111 商工中金・第一生命神戸ビル7階 ☎078(332)6269
北見 〒090-0040 北見市大通西4-4-1 住友生命北見ビル4階 ☎0157(22)3885	奈良県 〒630-8241 奈良市高天町10-1 千代田生命奈良ビル2階 ☎0742(26)1851
青森県 〒030-0862 青森市古川2-20-6 GEエジソンビル青森4階 ☎017(776)1348	和歌山県 〒640-8157 和歌山市八番丁11 日本生命和歌山八番丁ビル8階 ☎073(432)1936
岩手県 〒020-0021 盛岡市中央通2-10-25 千代田ビル4階 ☎019(653)1726	鳥取県 〒680-0822 鳥取市今町2-251 日本生命鳥取駅前ビル5階 ☎0857(24)3523
宮城県 〒980-0811 仙台市青葉区一番町2-10-17 ニッセイ仙台一番町ビル10階 ☎022(224)3221	島根県 〒690-0007 松江市御手船場町伊勢宮553-6 松江駅前エスビル5階 ☎0852(24)7229
秋田県 〒010-0951 秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階 ☎018(865)0016	岡山県 〒700-0023 岡山市駅前町1-9-15 明治生命岡山ビル6階 ☎086(225)6681
山形県 〒990-0031 山形市十日町2-4-19 住友生命山形第2ビル7階 ☎023(631)1694	広島県 〒730-0011 広島市中区基町12-3 朝日生命広島ビル5階 ☎082(223)4331
福島県 〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 住友生命郡山ビル8階 ☎024(922)2863	山口県 〒750-0012 下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階 ☎0832(23)1476
茨城県 〒310-0062 水戸市大町1-2-6 三井生命水戸ビル7階 ☎029(227)3932	徳島県 〒770-0841 徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル10階 ☎088(654)4009
栃木県 〒320-0026 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階 ☎028(636)2437	香川県 〒760-0025 高松市古新町3-1 東明ビル6階 ☎087(821)2659
群馬県 〒371-0026 前橋市大手町2-6-17 住友生命前橋ビル11階 ☎027(223)2802	愛媛県 〒790-0005 松山市花園町3-19 カーニープレイス松山5階 ☎089(946)3583
埼玉県 〒330-0845 さいたま市大宮仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階 ☎048(644)5001	高知県 〒780-0870 高知市本町2-2-34 明治生命高知ビル8階 ☎088(873)3304
千葉県 〒260-0015 千葉市中央区富士見2-15-11 日本生命千葉富士見ビル6階 ☎043(225)6467	福岡県 〒810-0001 福岡市中央区天神1-9-17 千代田生命福岡ビル8階 ☎092(715)1875
神奈川県 〒231-0015 横浜市中区尾上町2-27 朝日生命横浜関内ビル9階 ☎045(641)6998	北九州 〒802-0081 北九州市小倉北区紺屋町9-1 明治生命小倉ビル12階 ☎093(541)1525
新潟県 〒950-0088 新潟市万代4-1-11 太陽生命新潟ビル7階 ☎025(245)8981	佐賀県 〒840-0825 佐賀市中央本町3-1 朝日生命佐賀ビル6階 ☎0952(24)2082
山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府明治生命館5階 ☎055(228)7565	長崎県 〒850-0033 長崎市万才町6-38 長崎明治生命館5階 ☎095(827)4459
長野県 〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治生命松本ながぎんビル7階 ☎0263(35)8132	熊本県 〒860-0806 熊本市花畑町4-1 太陽生命熊本第2ビル6階 ☎096(324)1871
富山県 〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階 ☎076(433)7352	大分県 〒870-0035 大分市中央町1-1-5 第一生命大分ビル3階 ☎097(534)2130
石川県 〒920-0918 金沢市尾山町1-8 朝日生命金沢ビル7階 ☎076(231)1945	宮崎県 〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 第一生命ビル6階 ☎0985(28)7335
福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 日本生命福井大手ビル3階 ☎0776(25)0107	鹿児島県 〒892-0844 鹿児島市山之口町12-14 太陽生命鹿児島ビル4階 ☎099(223)6027
岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治生命岐阜金町ビル7階 ☎058(263)7547	沖縄県 〒900-0015 那覇市久茂地1-12-12 ニッセイ那覇センタービル4階 ☎098(862)1771
静岡県 〒420-0857 静岡市御幸町5-9 静岡フコク生命ビル3階 ☎054(253)5712	

【ご相談受付時間】 9:00~17:00 (土・日曜、祝日を除く)

生命保険各社相談窓口一覧 (50音順)

平成14年12月1日現在

アイエヌジー生命保険株式会社 〒102-0094 千代田区紀尾井町4-1 ニューオータガーデント26階 お客様サービス部 直通 03(5210)0295 フリーダイヤル 0120-521513	大同生命保険株式会社 〒550-0002 大阪府西区江戸堀1-2-1 お客様相談センター 〒103-0027 中央区日本橋2-7-4 東京お客様相談センター フリーダイヤル 0120-789501
あいおい生命保険株式会社 〒150-0013 渋谷区恵比寿4-6-1 恵比寿MFビル お客様相談センター フリーダイヤル 0120-568390	太陽生命保険相互会社 〒103-0027 中央区日本橋2-11-2 お客様サービスセンター 直通 048(650)5421
あおば生命保険株式会社 〒153-8523 目黒区青葉台3-6-30 コールセンター 代表 03(3462)0007	チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド 〒160-0016 新宿区信濃町35 信濃町煉瓦館 お客様相談室 代表 03(5361)2700
アクサ生命保険株式会社 〒150-8020 渋谷区東1-2-19 カスタマーサービスセンター 直通 03(3599)5720	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社 〒100-8555 千代田区内幸町1-5-2 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-301396
アクサ グループライフ生命保険株式会社 〒150-8020 渋谷区東1-2-19 アクサ生命保険株式会社カスタマーサービスセンター(業務委託) 直通 03(3599)5720	東京海上あんしん生命保険株式会社 〒163-0515 新宿区西新宿1-26-2 新宿野村ビル15階 お客様相談コーナー 直通 03(5908)4620
朝日生命保険相互会社 〒163-8611 新宿区西新宿1-7-3 電話サービスセンター 直通 03(5322)5568	日動生命保険株式会社 〒105-0001 港区虎ノ門4-2-3 お客様相談センター 直通 03(5403)1756
アメリカンファミリー生命保険会社 〒163-0456 新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル お客様相談センター 直通 03(3344)2507 〒182-8001 調布市小島町2-33-2 AFLACスクエア コールセンター フリーダイヤル 0120-555595	日本興亜生命保険株式会社 〒104-8407 中央区築地3-4-2 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-538107
アリコジャパン 〒130-8561 墨田区錦糸1-2-4 AIG タワー 1階 お客様相談室 代表 03(5619)3211	日本生命保険相互会社 〒541-8501 大阪府中央区今橋3-5-12 本店お客様相談コーナー 直通 06(6209)5525 〒100-8444 千代田区有楽町1-1-1 東京本部 お客様相談コーナー 直通 03(3503)1081
AIGスター生命保険株式会社 〒104-8663 中央区晴海1-8-12 お客様相談室 カスタマーサービスセンター フリーダイヤル 0120-160414	ハートフォード生命保険株式会社 〒105-0001 港区虎ノ門4-3-20 神谷町MTビル3階 お客様相談室 直通 03(5777)8100
オリックス生命保険株式会社 〒160-0022 新宿区新宿5-17-5 新宿中央ビル 業務管理部 お客様相談グループ 直通 03(5272)2716	ピーシーエー生命保険株式会社 〒107-0052 港区赤坂2-11-7 ATT新館 お客様コンタクトセンター フリーダイヤル 0120-272811
カーディフ生命保険会社 〒150-0031 渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー9階 顧客サービス部 直通 03(6415)6055	富国生命保険相互会社 〒100-0011 千代田区内幸町2-2-2 保険相談室 代表 03(3508)1101
共栄火災しんらい生命保険株式会社 〒179-0075 練馬区高松5-8-20 J-CITYビル12階 業務管理部 お客様相談グループ 直通 03(5372)2105 フリーダイヤル 0120-700651	富士生命保険株式会社 〒542-0081 大阪府中央区南船場1-18-17 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-211901
クレディ・スイス生命保険株式会社 〒113-8414 文京区本郷1-28-34 本郷MKビル カスタマーサービスセンター 代表 03(5803)3111 フリーコール 0120-911999	プルデンシャル生命保険株式会社 〒102-0083 千代田区麹町1-7 相互半蔵門ビル カスタマーサービスセンター フリーダイヤル 0120-810740
GEエジソン生命保険株式会社 〒150-8674 渋谷区道玄坂1-12-1 カスタマーケアセンター フリーダイヤル 0120-823506	マスマチュアル生命保険株式会社 〒150-8512 渋谷区桜丘町26-1 セルリアンタワー カスタマーサービスセンター フリーダイヤル 0120-817024
ジブラルタ生命保険株式会社 〒103-0021 中央区日本橋本石町4-4-1 コールセンター フリーダイヤル 0120-372269	マニユライフ生命保険株式会社 〒182-8621 調布市国領町4-34-1 コールセンター 代表 0424(89)8080
スカンディア生命保険株式会社 〒150-0012 渋谷区広尾5-6-6 広尾プラザ お客様相談コーナー 代表 03(5488)1500 フリーダイヤル 0120-652104	三井生命保険相互会社 〒112-0006 文京区小日向4-2-8 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-318766
住友生命保険相互会社 〒540-8512 大阪府中央区城見1-4-35 お客様相談室(本社) 直通 06(6937)1230 〒104-8430 中央区築地7-18-24 お客様相談室(東京本社) 直通 03(5550)5450	三井住友海上きらめき生命保険株式会社 〒101-8458 千代田区神田錦町3-24-4 お客様サービスセンター 直通 03(5282)8686
ソニー生命保険株式会社 〒164-8660 中野区本町2-46-1 中野坂上サンブライトツイン カスタマーセンター フリーダイヤル 0120-158821	三井住友海上シティインシュアランス生命保険株式会社 〒100-0005 千代田区丸の内2-2-1 岸本ビルディング4階 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-125104
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社 〒164-0001 中野区中野5-68-2 コールセンター フリーダイヤル 0120-588555	明治生命保険相互会社 〒135-0016 江東区東陽2-2-15 明治生命東陽町ビル 顧客サービスセンター 直通 03(3283)8181 〒541-0054 大阪府中央区南本町1-7-15 明治生命堺筋本町ビル 大阪顧客サービスセンター 直通 06(6268)8181
損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 〒163-0434 新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル41階 お客様相談室 直通 03(3344)6691	安田生命保険相互会社 〒169-8701 新宿区西新宿1-9-1 本社相談室 代表 03(3342)7111 コミュニケーションセンター (電話受付) 直通 03(5954)8811
第一生命保険相互会社 〒100-8411 千代田区有楽町1-13-1 お客様業務部 お客様相談室 代表 03(3216)1211	大和生命保険株式会社 〒100-0011 千代田区内幸町1-1-7 コールセンター フリーダイヤル 0120-846810

★各社の社名、相談窓口の住所、電話番号等は変更となる場合があります。
 最新の内容は、生命保険協会のホームページでご確認いただけます。
 ★各社のホームページには、生命保険協会のホームページからリンクできます。

生命保険協会ホームページアドレス
<http://www.seiho.or.jp/>

R100 古紙配合率100%再生紙
 を使用しています。