

相談所レポート

平成15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15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)四半期別件数	5
(7)主な相談事例	6
2.苦情解決支援	12
(1)苦情項目別、原因別受付件数	12
(2)生命保険相談所における苦情解決支援	12
(3)生命保険会社宛依頼を行った苦情の解決状況	12
3.紛争解決支援	15
(1)裁定審査会における紛争解決支援	15
(2)裁定申立件数	15

1.平成 15 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15年4月～9月の6ヵ月間に受け付けた相談件数は、11,779件で前年同期の134.6%となった。これを男女別に見ると、男性は4,486人（占率38.1%）、女性は7,293人（占率61.9%）となっている。また、一般相談は11,257件、苦情は522件であった。

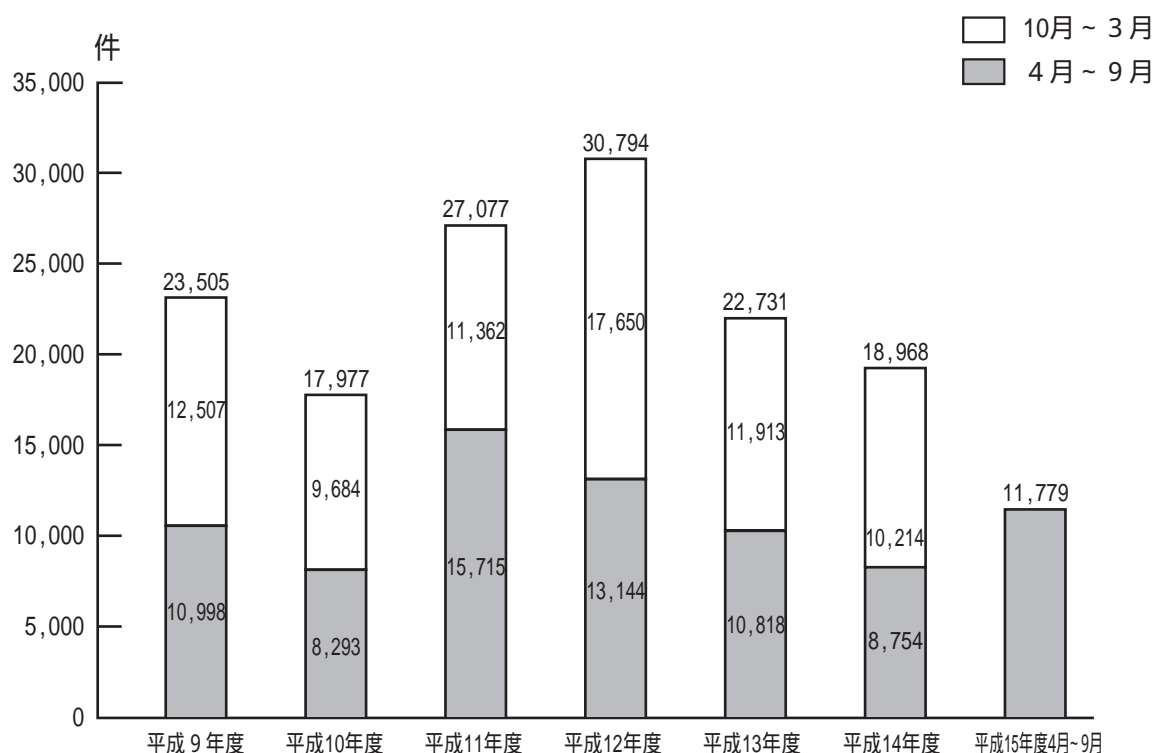
なお、今期における相談の主な特徴としては、次の点が挙げられる。

- （１） 保険業法改正案が国会に上程・審議されるに際し、マスコミに大きく取り上げられ、報道されたことなどから、予定利率引下げに関する照会が集中した。（注）
- （２） 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。
- （３） 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。
- （４） 会社の合併・提携等に関し、社名に関する照会が多い。

（注）保険業法の一部改正について

契約条件の変更（予定利率の引下げ等）等を盛り込んだ保険業法の一部を改正する法律案は、平成15年5月23日、閣議決定を経て政府から国会に提出された。6月12日、衆議院本会議において可決。7月18日、参議院本会議において可決、成立。7月25日、公布。8月24日、施行。

（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2,940件、全体の26.1%を占めている。このなかでも、特に目立ったのは、既契約の予定利率引下げに関するもの、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「保障の見直し」は1,533件で、全体の13.6%を占めており、『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』、『保険料を安くしたいがどうしたらよいか』、『すでに加入している保険が妥当なものかどうか』等の照会があった。

第3位の「保険金・給付金」は1,410件で、全体の12.5%を占めており、高度障害保険金や入院給付金の支払について照会してきている。

第4位の「加入・保険種類」は1,223件で、全体の10.9%となっている。『新しい保険を勧められているが、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5位の「会社の内容等」は800件で、全体の約7.1%を占めており、会社の信用度等に関する照会があった。

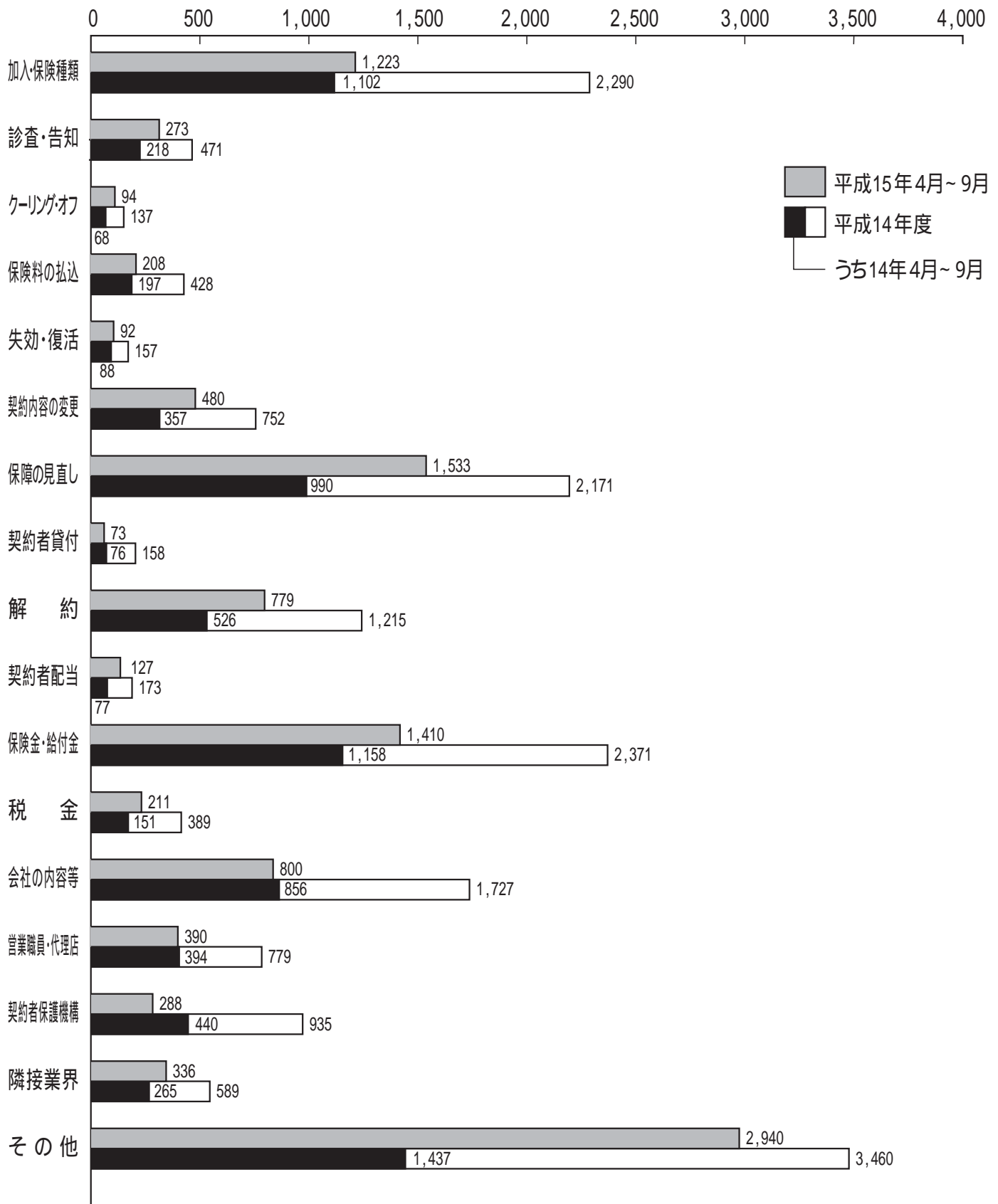
(図表 2) 相談項目別受付件数 (平成15年4月～9月)

(件、%)

	項 目 (内 容)	件 数	占 率
一 般 相 談	加入・保険種類	1,223	10.9
	診査・告知	273	2.4
	クーリング・オフ制度	94	0.8
	保険料の払込	208	1.8
	失効・復活	92	0.8
	契約内容の変更	480	4.3
	保障の見直し	1,533	13.6
	契約者貸付	73	0.6
	解約	779	6.9
	契約者配当	127	1.1
	保険金・給付金	1,410	12.5
	税金	211	1.9
	会社の内容等	800	7.1
	営業職員・代理店	390	3.5
	生命保険契約者保護機構	288	2.6
	隣接業界	336	3.0
その他	2,940	26.1	
	小 計	11,257	100.0
苦 情	新契約関係	162	31.0
	収納関係	33	6.3
	保全関係	108	20.7
	保険金・給付金関係	160	30.7
	その他	59	11.3
	小 計	522	100.0
	合 計	11,779	-

(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

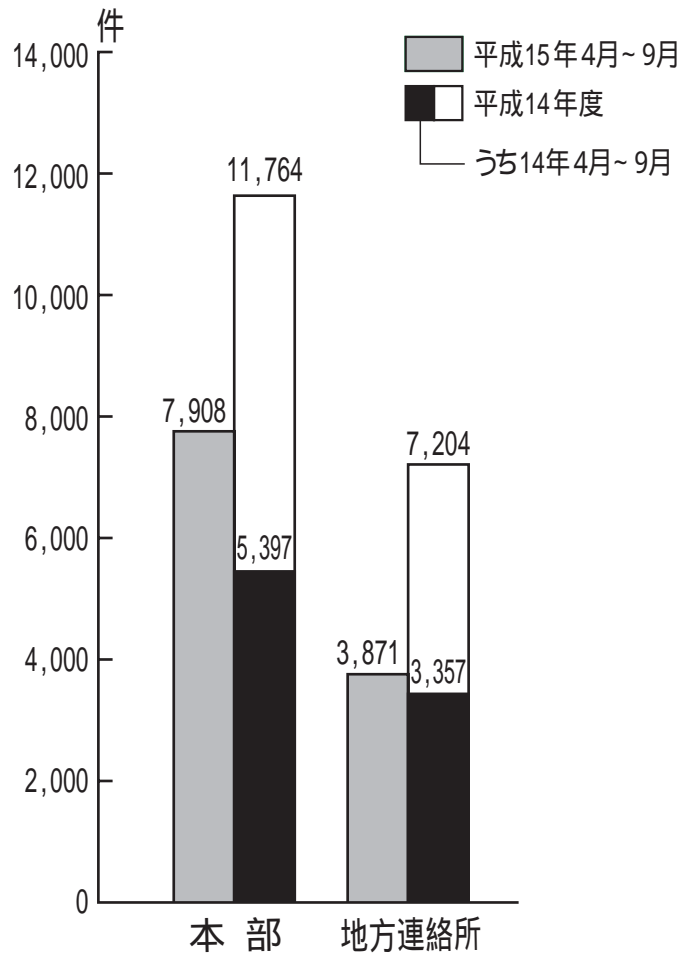
(図表4) 受付場所別件数

生命保険相談所では、本部協会だけでなく、全国53ヶ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67.1%（前年度61.7%）、地方連絡所は32.9%（同38.3%）となっている。

インターネットの普及に伴い、生命保険協会のホームページで本部協会相談所の存在を知って相談するなど、本部が占める受付件数の割合が増加している。

一方、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いたが、今年度は前年度より5.4ポイント減少している。



(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、「インターネット」が1,511件（判明分7,495件の20.2%）で最も多くなっており、第2位は「生命保険会社・職員」1,358件（同18.1%）であり、「行政機関」1,323件（同17.7%）が第3位となった。

第4位は「雑誌」、第5位は「新聞」、第6位は「104（電話）」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11,170件で、全体に占める割合は94.8%と受付件数の大半を占めている。

訪問された方の件数は574件で、全体の4.9%と前年同期とほぼ同水準であるが、文書によるものは35件で全体の0.3%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3,752件で最も多く、全体の47.4%（前年度42.2%）を占めている。次いで「5分超10分以内」が2,017件で25.5%（前年度26.6%）を占めている。

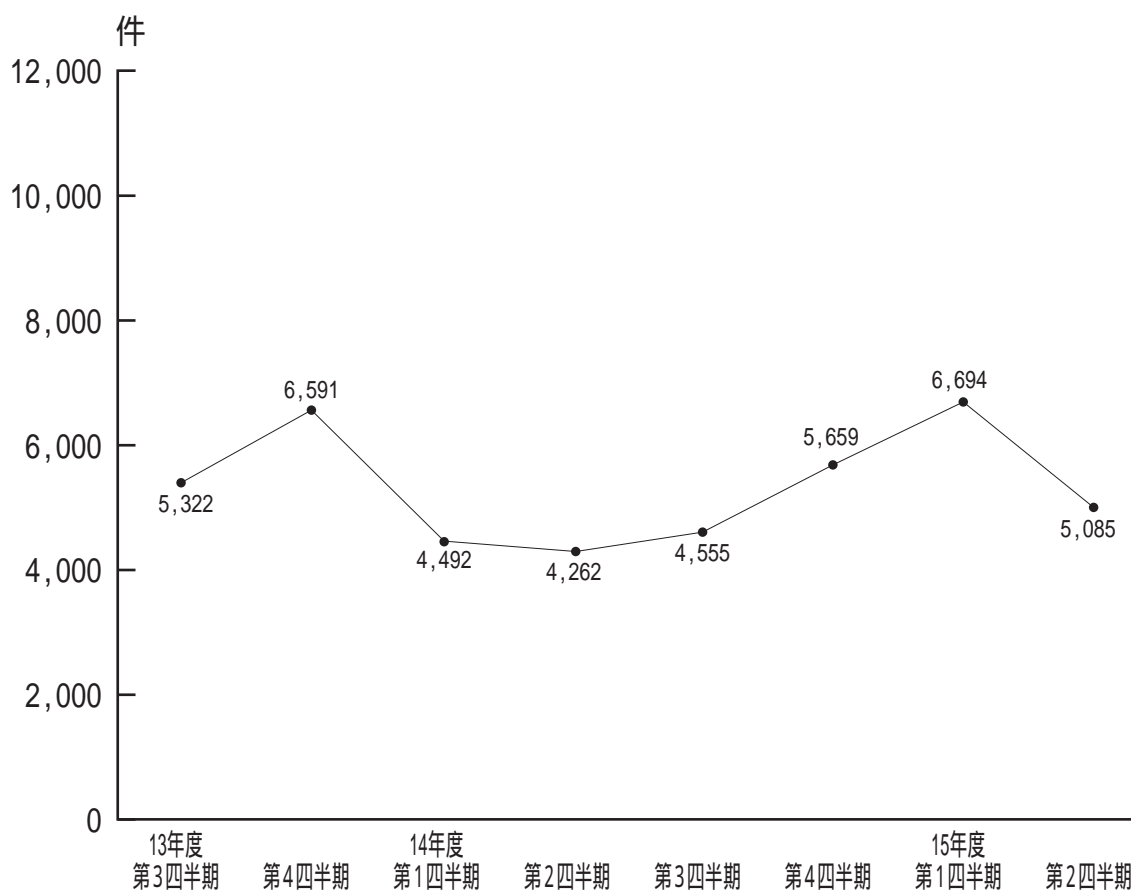
対応時間が20分を超えた相談は820件で占率は10.4%（前年度10.9%）となり、前年度に比べて0.5ポイント減少している。

(6) 四半期別受付件数………図表5 参照

平成14年度は会社の合併・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。

平成15年度になると、国会における法案審議に伴い既契約の予定利率引下げに関する照会、収入の伸び悩みに伴い保険料負担軽減の方法に関する相談、高齢者や自分の健康に不安を感じている方からの保険加入に関する相談、新しい保険を勧められている方から加入の可否に関する相談が増加している。

(図表 5) 四半期別受付件数



(7) 主な相談事例（平成15年4月～9月）

質問1 . 既契約の予定利率引下げに関する法律に関連し、生命保険会社が一斉に引下げを申請するという事はないのですか。

回 答 契約条件の変更の申請は、個々の生命保険会社が、業務または財産の状況に照らして保険業の継続が困難となる蓋然性があるかどうかを自主的に判断し、それに基づき行うものです。生命保険会社が一斉に申請を行うものではありません。

質問2 . 仮に予定利率の引下げを申請する会社がある場合、引下げの対象となる契約の範囲はどのようなになるのですか。（当該会社の契約は、全て予定利率を引下げられるのですか。）

回 答 予定利率の引下げを申請する会社の判断により、引下げの対象となる契約が決定されます。ただし、政令により予定利率引下げの下限が3%に設定されておりますので、これより低い予定利率の契約は、予定利率の引下げの対象とはなりません。

なお、払込が終了している契約（払込満了契約だけでなく一時払契約を含みます。）や年金の支払が開始している契約についても、当該契約の予定利率が引下げの下限となる利率よりも高い場合は、予定利率の引下げの対象となります。

質問3 . 予定利率の引下げが行われた場合、加入当初に遡って予定利率の引下げが行われるのですか。

回 答 今般の保険業法の改正によると、「契約条件の変更は、契約条件の変更の基準となる日までに積み立てるべき責任準備金に対応する保険契約に係る権利に影響を及ぼすものであってはならない」とされており、引下げ時より前の期間に遡って引下げられることはありません。よって、予定利率引下げ前までに積み立てられた責任準備金が削減されることはありません。

責任準備金とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険業法で保険種類ごとに積み立てが義務付けられている準備金をいいます。

質問4 . 年金を受け取る場合にはどのような税金がかかりますか。

回 答 どの場合も毎年受け取る年金は雑所得とみなされ、所得税の課税対象となりますが、契約形態により、その他に年金開始時点で贈与税か相続税の対象となる場合があります。

満期により年金を受け取る場合

- ・ 契約者と年金受取人が同一人のとき

年金開始時点では課税されません。

- ・ 契約者と年金受取人が異なるとき

年金開始時点での年金の権利評価額が、贈与税の課税対象となります。

死亡保険金を年金で受け取る場合

- ・ 契約者と被保険者が同一人のとき

年金開始時点での年金の権利評価額が、相続税の課税対象となります。

- ・契約者と年金受取人が同一人のとき
年金開始時点では課税されません。
- ・契約者と被保険者・年金受取人がそれぞれ異なるとき
年金開始時点での年金の権利評価額が、贈与税の課税対象となります。

質問5 . 変額保険は従来の生命保険と仕組みや取り扱いがどのように違うのでしょうか。

回 答 変額保険は、資産運用を従来の生命保険（定額保険）と区分（特別勘定といいます）し、国内外の有価証券を主な対象として行っています。その運用実績に応じて毎月保険金額が変動します。

したがって、契約者は経済情勢や運用如何によっては大きな死亡保障や高い収益（ハイリターン）が期待できますが、一方では株価の低下や為替の変動による投資リスクを契約者が自ら負うこととなります。

なお、死亡保険金については基本保険金額が最低保証されますが、満期保険金や解約返戻金についての保証はありません。

質問6 . 生命保険会社の経営内容を知りたいのですが、どのような資料があるのでしょうか。

回 答 生命保険会社は業績などをまとめ、一般の閲覧用に次のような資料を作成しています。

ディスクロージャー資料

会社の事業年度ごとの業務、財産の状況をまとめた説明書類です。保険業法によって作成が義務づけられています（書類の名称は会社によって異なります）。

変額保険（特別勘定）の現況

変額保険（特別勘定）の資産運用に関する情報をまとめたものです。

なお、生命保険協会では、ディスクロージャー（情報開示）資料の見方を消費者向けに解説した「虎の巻 生命保険会社のディスクロージャー」を作成し、生命保険協会本部の生命保険相談所や各道府県主要都市53カ所の地方連絡所に備え置くとともに、希望者に無料配布しています。

質問7 . 保険料を払い込むのが遅れてしまいました。保険はすぐに失効してしまうのですか。

回 答 払込期月中に保険料を払い込めなかったからといって、すぐに保険が失効してしまうわけではありません。

保険会社は払込期月中に払い込みがなかった場合でも、一定の期間内に払い込みがあれば、払込期月に払い込まれたのと同じ扱いをしています。この一定期間を猶予期間といいます。もし、猶予期間内に保険料を払い込めなかった場合、保険は失効するか、自動振替貸付制度が適用されます。

この猶予期間は、月払か年・半年払かによって違ってきます。

月払の場合...払込期月の翌月1日から末日まで

年払・半年払の場合...払込期月の翌月1日から翌々月の月単位の契約応当日まで（ただし、契約応当日が2月・6月・11月の各末日の場合には、それぞれ4月・8月・1

月の各末日まで)

質問8 . 失効した保険は元に戻せますか。

回 答 復活という制度を利用して、元に戻すことができます。これは、一度失効した保険をふたたび有効にする制度で、失効しても所定の期間内であれば、契約者の申し出により、失効していた期間の保険料を払い込み（延滞利息の払い込みが必要な保険会社もあります）、復活することができます。

また、あらためて健康状態などについて告知または診査を受ける必要がありますので、その結果によっては復活することができない場合があります。復活は前の保険を元の状態に戻すわけですから、保険料は失効する前と同じです。

質問9 . 解約したところ、払い込んだ保険料より少ない金額しか返ってきませんでした。これはなぜですか。

回 答 生命保険は、多数の人が保険料を出しあって、いざというときの保障を得る相互扶助のしくみです。したがって、預貯金のように払い込んだお金がそのまま積み立てられるものではありません。

保険料は、

毎年の死亡保険金などの支払い

将来の保険金などのための積み立て

生命保険制度を運営していくための費用

の3つに使われます。

解約返戻金は、主に の部分から支払われますので払い込んだ保険料よりも少なくなります。とくに契約して間もない場合や、定期保険・医療保険などのように保障に重点をおいている保険では、保険料の大部分が の死亡保険金などの支払いや、 に使われるので、解約返戻金は、ふつうまったくないか、あってもごくわずかです。

質問10 . 生命保険を契約すると税法上の特典があると聞きました。内容を教えてください。

回 答 生命保険を契約していると、払い込んだ保険料のうち一定額が生命保険料控除として所得控除の対象となり、払込金額に応じて、契約者の所得税と住民税の負担が軽くなります。

対象となるのは、 一般の生命保険料と 個人年金保険料で、その年の1月から12月までの1年間に払い込んだ保険料です。

一般の生命保険料控除が受けられる保険の範囲

対象となるのは、保険金受取人が納税者である契約者本人か、あるいは配偶者、またはその他の親族（六親等以内の血族と三親等以内の姻族）である保険の保険料です。

「財形保険」および保険期間が5年未満の「貯蓄保険」は、控除の対象から除かれません。

なお、一時払の保険については、保険料を払い込んだ年1回に限り控除の対象となり

ます。

個人年金保険料控除が受けられる保険の範囲

対象となるのは、「個人年金保険料税制適格特約」を付加した保険の保険料です。

この特約を付加するためには、

- ・年金受取人が契約者または配偶者のいずれかであること
- ・年金受取人は被保険者と同一人であること
- ・保険料払込期間が10年以上であること（一時払は除く）
- ・年金の種類が確定年金、有期年金であるときは、年金受取時の年齢が60歳以上で、かつ支払い期間が10年以上であること

などの要件をすべて満たす必要があります。

なお、疾病特約等を付加している場合、その特約部分の保険料については、個人年金保険料控除の対象とはならず、一般の生命保険料控除の対象となります。

また、個人年金保険(定額)で「個人年金保険料税制適格特約」を付加していない場合や変額個人年金保険は、一般の生命保険料控除の対象となります。

質問11．契約者や保険金受取人は変更できますか。

回 答 契約者変更

契約者は、契約者変更により契約上の一切の権利義務を第三者に承継させることができます。変更にあたっては、被保険者の同意、および保険会社の承諾が必要です。

なお、契約者が死亡した場合は、通常法定相続人が契約者の権利義務一切を承継することになります。相続人が複数いるときは、変更にあたって、被保険者の同意、生命保険会社の承諾に加え、相続人全員の同意と、相続人の中から代表者を選ぶことなどが必要になります。

受取人変更

契約者は原則として、保険期間中であれば被保険者の同意を得て保険金受取人を変更することができます。保険金受取人は2人以上を指定することもできますが、受取割合を指定することが必要です。

、 いずれの場合も、保険会社に申し出て所定の手続きをとることが必要です。

質問12．保障額を大きくしたり、保障内容を変更したりする方法を教えてください。

回 答 保障内容を大きくしたり、充実しようとする場合は、次の ~ のような方法があります。

新しく保険を契約する方法（追加契約）

現在の契約に追加して、別の新しい保険を契約する方法です。

- ・保険金額を増やしたり、今までの契約とは異なる内容で保障を充実させることができます。
- ・現在契約している保険の保険料に加え、追加契約の保険料を払い込むことになります。

死亡保障に備える特約の中途付加をする方法

現在の契約に定期保険特約などを付け加えて保障を増額する方法です。

- ・増額する部分の保険料は増額時点の年齢で計算されます。
- ・告知または医師による診査が必要です。
- ・終身保険特約や養老保険特約の中途付加を取り扱う保険会社もあります。
- ・中途付加を取り扱わない保険会社もあります。
- ・なお、契約後の経過年数や保険種類によっては、この方法を利用できない場合があります。

病気やケガに備える特約の中途付加をする方法

現在契約している保険に、病気やケガの保障に備える医療関係などの特約を付け加えたり、被保険者本人だけでなく、配偶者や子供も保障する家族型の特約に変更することによって、保障の範囲を広げる方法です。

- ・追加部分の保険料は特約中途付加時点の年齢で計算されます。
- ・告知または医師による診査が必要です。
- ・なお、中途付加や変更できる特約の種類は、保険会社により制限がありますので詳しくは営業職員・代理店か保険会社におたずねください。
- ・中途付加を取り扱わない保険会社もあります。

転換制度を利用する方法

現在の契約を活用して、新たな保険を契約する方法です。現在の契約の積立部分や積立配当金を「転換（下取り）価格」として新しい契約の一部に充当するので、その分だけ保険料負担は軽くなります。なお、元の契約は消滅します。

また、主契約と特約の組み合わせやそれぞれの保障額、保険料の額や払込方法、保険期間および保険料払込期間、配当方法などを総合的に変更することができます。これらの内容が転換前と転換後でどのように変わるのか、よく確認したうえで契約することが大切です。

- ・同じ保険会社でなければ利用できません。
- ・転換制度利用時点の年齢・保険料率により保険料を計算します。
- ・転換時点の予定利率がもと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保険料が引き上げとなります。
- ・告知または医師による診査が必要です。
- ・元の契約の特別配当を受け取る権利が引き継がれます。
- ・生命保険会社によって取扱基準が異なります。また、転換制度を取り扱わない保険会社もあります。
- ・新規に契約する場合と同様の要件でクーリング・オフ制度の適用を申し出ることができます。

質問13 . 地震などの天災で死亡した場合でも保険金は受け取れるのでしょうか。

回 答 地震・噴火または津波による天災で死亡したときは、病気で死亡した場合と同額の普通

死亡保険金が受け取れます。

しかし、この場合、災害割増特約や傷害特約が付加されていても、天災のような予測できないことは、こうした特約の保険料算定基準に含まれていないため、災害保険金は受け取れません。ただし、現実にとこった被害が健全な保険制度の維持・運営に及ぼす影響が少ない場合は、その程度に応じて、災害保険金の全額または削減された金額が受け取れます。

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、「新契約関係」が162件で苦情全体の31.0%と最も多くなっている。続いて、「保険金・給付金関係」が160件で30.7%、「保全関係」が108件で20.7%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59件で11.3%、「収納関係」が33件で6.3%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228件で、苦情全体の43.7%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222件（占率42.5%）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522件（前年同期354件）のうち、62.6%にあたる327件（前年同期231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522件のうち、37.4%にあたる195件（前年同期123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、「新契約関係」が67件、「保険金・給付金関係」が65件、「保全関係」が28件、「収納関係」が18件、「その他」が17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46件、「生命保険会社の説明による解決」が89件、「解約・契約取消することとなったもの」が15件、「裁定審査会の申立書を送付したものが10件、調停となったもの等「その他」が9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26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34件、1週間を超えて2週間以内で解決したもの18件、2週間を超えて1カ月以内で解決したもの35件、解決まで1カ月を超えたもの82件となっている。

苦情事例 < 1 >

〔申出受付日〕平成15年5月16日 〔解決日〕平成15年9月26日
〔契約者〕A氏 〔被保険者〕子B氏 〔申出人〕A氏

〔申出内容〕

平成13年9月子供の入院給付金を受給、15年3月再発し給付金を請求したら戸籍上の親子ではないと不払となった。加入が認められ、1回目が支払われたのに納得できない。

〔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、約款上、家族型特約の被保険者となる子は主契約の被保険者と同一戸籍の子と規定されている。契約時、取扱者は姓が異なるのに気付かず、申込を受け付け成立した。13年には健康保険証写しで姓が異なっていたにも拘わらず、同一戸籍の確認をせず支払い。15年には気付き不払とした。消費生活センター経由で当会相談所に申出。保険会社は今回給付金の支払と家族型特約の取消しを提案したが、納得されず。再検討の結果、家族型特約の対象を現在扶養している子に限り特約の存続を認めることで給付金を支払、解決。

苦情事例 <2>

〔申出受付日〕平成15年5月23日

〔解決日〕平成15年9月25日

〔契約者・被保険者〕A氏

〔申出人〕A氏（入院中）の配偶者

〔申出内容〕

平成15年1月、主治医より余命6ヶ月以内と診断され、2月にリビング・ニーズ特約保険金を請求したが、非該当となった。4月に再度請求するも手術後経過良好で非該当となった。手術費用もかかり困窮している。再度査定して欲しい。

〔解決内容〕

相談所より保険会社本社に対応を依頼。6月に当会相談所に法律相談、弁護士よりアドバイス。7月に当会相談所に再来訪、相談員よりアドバイスし、申出人と保険会社が話し合い。保険会社がリビング・ニーズ特約保険金を支払、解決。

苦情事例 <3>

〔申出受付日〕平成15年6月18日

〔解決日〕平成15年7月15日

〔契約者・満期保険金受取人〕A氏

〔被保険者・申出人〕B氏

〔申出内容〕

母の保険が3年前満期を迎えたが痴呆の為請求できない。今回時効の通知が来たが、成年後見人の申立は費用も掛かるので、将来死亡後に相続人として受取りたい。

〔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、平成12年11月から定期的に成年後見人の選任依頼を行っていた。契約者入所の介護施設の医師より診断書の提出を受け「意思・判断能力のないこと」を確認し満期保険金を支払、解決。

(図表 6) 苦情項目別、原因別受付件数 (平成15年 4 月 ~ 9 月)

(件、%)

原因 項目						合 計	
	営業職員	代 理 店	その他の職員	制度・事務	契約者関係		占率
新契約関係	127	7	3	22	3	162	31.0
収 納 関 係	13	1	3	14	2	33	6.3
保 全 関 係	37	1	10	57	3	108	20.7
保険金・給付金関係	24	0	13	116	7	160	30.7
そ の 他	21	8	9	19	2	59	11.3
合 計 (占率)	222 (42.5)	17 (3.3)	38 (7.3)	228 (43.7)	17 (3.3)	522 (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522件（前年同期354件）で、うち名前を名乗って解決依頼の申し出があった195件（前年同期123件）については、各生命保険会社の本社に解決を依頼した。195件のうち、169件（86.7%）が解決し、9月末現在、継続交渉中のものは26件となっている。

(2)裁定申立件数

平成15年4月～9月に、裁定審査会が受理した裁定申立て件数は、8件（前年同期6件）であった。不受理とした案件はなかった。

「保険契約無効申立」3件、「入院特約の継続請求申立」2件、「死亡保険金請求申立」、「がん特約給付金等請求申立」、「保険料返還請求申立」