

# 相談所リポート

## No.84

〈平成21年度上期版〉

社団法人 生命保険協会

生命保険相談所

## 目 次

	頁
はじめに	1
1. 平成21年度上期の生命保険相談所受付状況	1
(1) 四半期別受付件数	2
(2) 男女別受付件数	2
(3) 受付場所別受付件数	2
(4) 経路別受付件数	3
(5) 相談所認知経路別受付件数（判明分のみ）	3
(6) 相談時間別対応件数	3
(7) 弁護士による無料法律相談	3
2. 一般相談受付状況	4
(1) 一般相談項目別受付件数	4
(2) 主な相談事例	5
3. 苦情受付状況	7
(1) 苦情項目別受付件数	8
(2) 具体的苦情内容	8
(3) その他の主な苦情事例	11
(4) 苦情発生原因別項目別受付件数	11
4. 生命保険相談所における苦情解決支援	13
(1) 生命保険会社に解決依頼を行った苦情項目	13
(2) 解決依頼を行った苦情の生命保険各社の対応状況	14
5. 裁定審査会における紛争解決支援	15
(1) 裁定申立件数	15
(2) 審理終了件数	15
6. 裁定諮問委員会の活動	17
7. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況	18
8. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況	21
9. 苦情等関係情報の集約化・分析等を効果的に行う仕組み	22
<資料編>	24
生命保険相談所における相談・苦情・紛争解決支援制度の概要	
生命保険相談所一覧	
生命保険各社相談窓口一覧（五十音順）	

## はじめに

生命保険協会では生命保険相談所を設置し、本部相談室および連絡所（53カ所）で保険契約者等から寄せられる相談・質問・苦情等に対応しています。

本レポートは、平成21年度上期（平成21年4月～9月）において、生命保険相談所が受け付けた相談・苦情等について分析し、解説しています。

また、生命保険相談所では、簡易・迅速で、かつ中立性・公正性の高い裁判外紛争解決支援制度として裁定審査会を運営しており、その活動についても掲載しています。

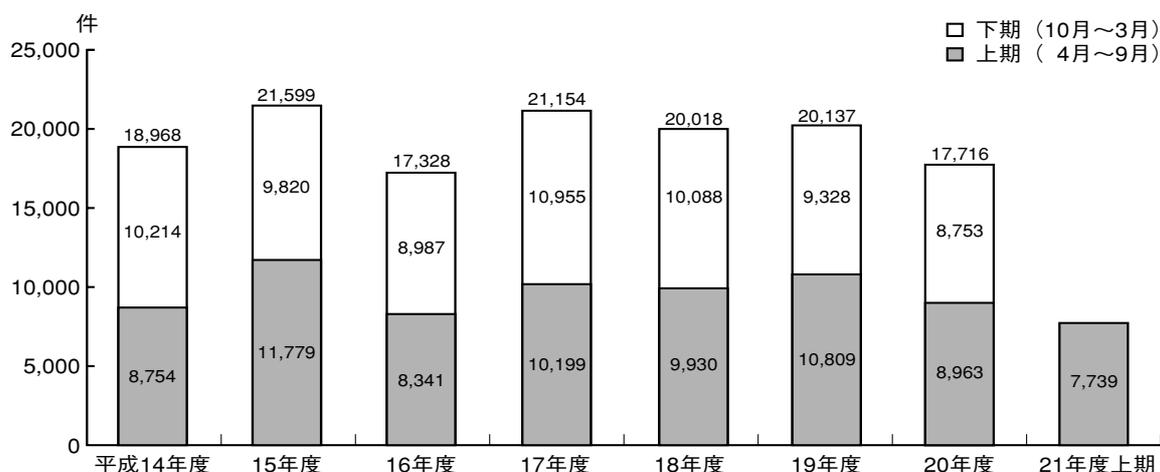
### 1. 平成21年度上期の生命保険相談所受付状況・・・図表1、図表2参照

生命保険相談所が平成21年度上期に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は7,739件で、前年同期（20年度上期）より1,224件、13.7%、前期（20年度下期）より1,014件、11.6%減少した。19年度下期以降4期連続して前期件数を下回り、9年度上期以降で最も少ない件数となった。

一般相談は4,093件で、前年同期より772件、15.9%、前期より1,142件、21.8%減少している。これは、昨年9月には米国の保険金融グループに対する公的資金融資関連の報道を受け、大幅に増加した生命保険会社の経営状況および生命保険契約の保護に関する照会が、今年度に入り大きく減少したことによるものである。

苦情は3,646件で、前期と比べると128件、3.6%増とやや増加したが、前年同期に比べ452件、11.0%減少し、落ち着いた水準で推移している。

（図表1）相談所受付件数の推移



（図表2）一般相談・苦情項目別受付件数

項目(内容)	21年度上期				20年度上期		20年度下期		
	件数	占率	前年同期比	前期比	件数	占率	件数	占率	
一般相談	新契約関係	651件	15.9%	101.6%	96.2%	641件	13.2%	677件	12.9%
	収納関係	91	2.2	81.3	70.0	112	2.3	130	2.5
	保全関係	601	14.7	89.8	98.5	669	13.8	610	11.7
	保険金・給付金関係	522	12.8	94.4	107.2	553	11.4	487	9.3
	その他	2,228	54.4	77.1	66.9	2,890	59.4	3,331	63.6
	小計	4,093	100.0	84.1	78.2	4,865	100.0	5,235	100.0
苦情	新契約関係	992件	27.2%	103.9%	101.8%	955件	23.3%	974件	27.7%
	収納関係	284	7.8	86.3	95.0	329	8.0	299	8.5
	保全関係	967	26.5	85.7	105.1	1,129	27.6	920	26.2
	保険金・給付金関係	1,187	32.6	84.0	107.9	1,413	34.5	1,100	31.3
	その他	216	5.9	79.4	96.0	272	6.6	225	6.4
	小計	3,646	100.0	89.0	103.6	4,098	100.0	3,518	100.0
合計	7,739件	-	86.3%	88.4%	8,963件	-	8,753件	-	

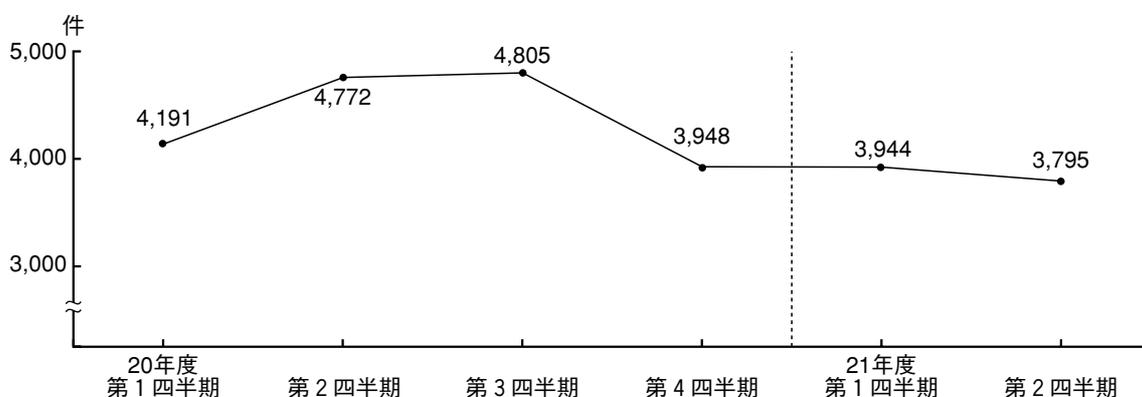
(1) 四半期別受付件数・・・図表3参照

平成20年度は、7月の金融庁による生命保険会社10社に対する保険金等の支払い漏れに対する業務改善命令、9月の米国の保険金融グループに対する公的資金融資関連の報道を受け、保険金・給付金関係の苦情がやや増加するとともに、生命保険会社の経営状況や生命保険契約の保護に関する照会が数多く寄せられ、第2四半期に件数が増加した。

また、第3四半期は10月に大和生命が破綻したことに伴い、生命保険会社の経営状況や生命保険契約の保護に関する照会がさらに増加したが、11月以降は落ち着きを見せ、第4四半期には大幅に減少し、4千件を下回った。

平成21年度に入っても、受付件数は減少が続き、第2四半期は3,795件となり、前年度第3四半期に比べ1,000件以上減少した。

(図表3) 四半期別受付件数



(2) 男女別受付件数

男女別受付件数をみると、男性は3,700人（占率47.8%）、女性は4,039人（同52.2%）であり、平成20年度と同じ占率となっている。

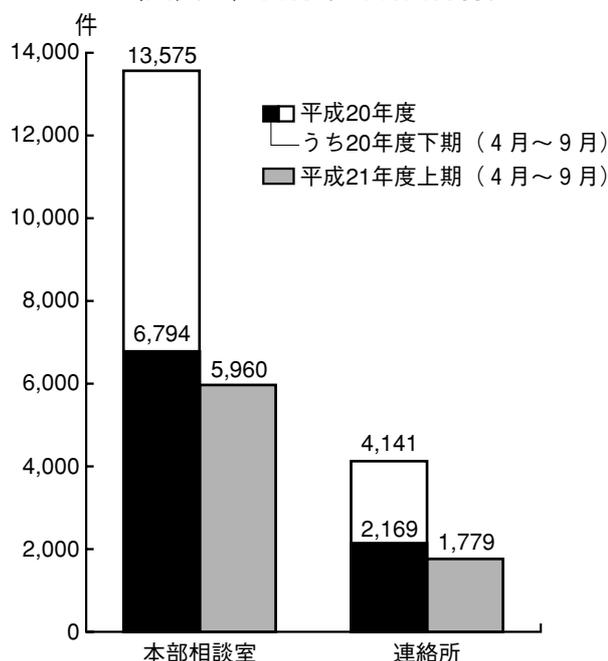
(3) 受付場所別受付件数・・・図表4参照

生命保険相談所では、本部相談室だけでなく、全国各地に53カ所の連絡所を設置している。

本部相談室と連絡所の受付件数占率をみると、本部相談室は77.0%（前年同期75.8%）、連絡所は23.0%（同24.2%）と、引き続き本部相談室の占率が高まっている。

これは、各生命保険会社の募集資料等に、生命保険相談所として、本部相談室の電話番号が掲載されていること等が影響しているものと思われる。

(図表4) 受付場所別受付件数



#### (4) 経路別受付件数

経路別受付件数をみると、「電話」によるものが7,411件で、全体の95.8%と大半を占めている。

「訪問」は278件、3.6%、「文書」によるものは50件、0.6%となっており、傾向に大きな変化はないが、「訪問」、「文書」によるものが、わずかに占率を増加させている。

#### (5) 相談所認知経路別受付件数（判明分のみ）・・・・・・図表5 参照

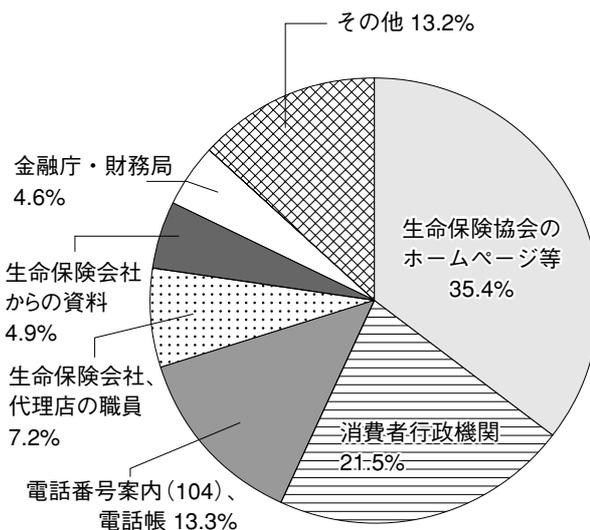
認知経路別受付件数をみると、「生命保険協会のホームページ等」インターネットによるものが2,491件で、判明分7,027件の35.4%（前年同期32.9%）と最も多く、占率も上昇している。

第2位は「消費者行政機関」の1,508件、21.5%（同21.5%）、第3位は「電話番号案内（104）、電話帳」の933件、13.3%（同13.6%）で、前年同期とほぼ同じ占率となっている。

第4位は「生命保険会社、代理店の職員」の506件、7.2%（同8.5%）で、占率が少し下降している。

「金融庁・財務局」は323件、4.6%（同5.6%）、で占率が低下し、「生命保険会社からの資料」は341件で4.9%（同5.4%）で、占率は少し下降しているが第5位に上昇している。

（図表5） 相談所認知経路別受付件数占率



#### (6) 相談時間別対応件数（文書による申し出を除く）

対応件数9,041件（再申出があった場合にも対応件数として集計に含めているため、受付件数を上回る）を相談時間別にみると、「5分以下」が3,577件で最も多く、39.6%（前年同期40.7%）を占めており、占率が少し下降している。

「5分超10分以内」は1,951件で前年同期より21.6%（同21.7%）、「10分超20分以内」は1,893件で20.9%（同20.9%）と、前年同期と同じ占率となっている。

「20分超30分以内」は851件で9.4%（同8.4%）となり、前年同期より占率が上昇している。「30分超1時間以内」は582件で6.4%（同6.6%）、「1時間超」は187件で2.1%（同1.7%）で、「1時間超」は前年同期より占率が上昇している。

対応時間が長くなるほど件数が少なくなっているが、今期は対応時間が短いものの占率が前年同期より下降し、対応時間が長いものの占率が前年同期より上昇したため、1件あたりの平均相談時間は前年同期（13分20秒）を上回り、13分36秒となっている。

#### (7) 弁護士による無料法律相談

生命保険相談所では、平成13年度から月1回（所定日）、保険契約者等から申し出のあった相談・苦情に関し、弁護士によるアドバイスが受けられる法律相談（無料）を実施している。

平成21年度上期に無料法律相談を利用したのは4名であり、①配当買増による生存給付金の支払い、②年金支払期間の短縮の取扱い、③給付金請求に対する告知義務違反による契約解除および給付金不支払の取扱い、④転換による無断契約、契約者貸付・解約手続の無断手続きについて、弁護士からアドバイスを受けた。

## 2. 一般相談受付状況

### (1) 一般相談項目別受付件数・・・図表6、図表7参照

平成21年度上期（21年4月～9月）に受け付けた一般相談を項目（内容）別にみると、最も多いのは「隣接業界」の550件（占率13.4%）で、一般相談件数が大幅に減少する中、前期より6%増加し、損害保険、旧簡易保険、JA共済、全労済、県民共済等に関する照会が数多く寄せられた。

第2位は「会社の内容等」で540件（同13.2%）、保険会社の連絡先や旧保険会社名による照会が多い。米国の保険金融グループへの公的資金融資の影響を受け、傘下の保険会社をはじめ各生命保険会社の現在の状況に関する照会が多くあった前期、前年同期に比べ大幅に減少している。

第3位は「保険金・給付金」で522件（同12.8%）と前年同期に比べ減少したが、前期より7%増加し、保険金・給付金の支払手続きや支払可否等に関する照会が多くなっている。

第4位は「加入・保険種類」で447件（同10.9%）、結婚、出産による加入相談に加え、高齢者や既往症のある方から医療保険に関する照会が数多く寄せられ、前期に続き件数が増加し、順位を上昇させている。

第5位は「生命保険相談所」で384件（同9.4%）、裁定審査会や相談対応体制および地方の連絡所に関する照会が多くなっている。

第6位は「保障の見直し」で253件（同6.2%）、更新時期を迎えての見直し、転職・退職に伴う見直しおよび死亡保障から終身型の医療保障への変更の相談が多く寄せられている。

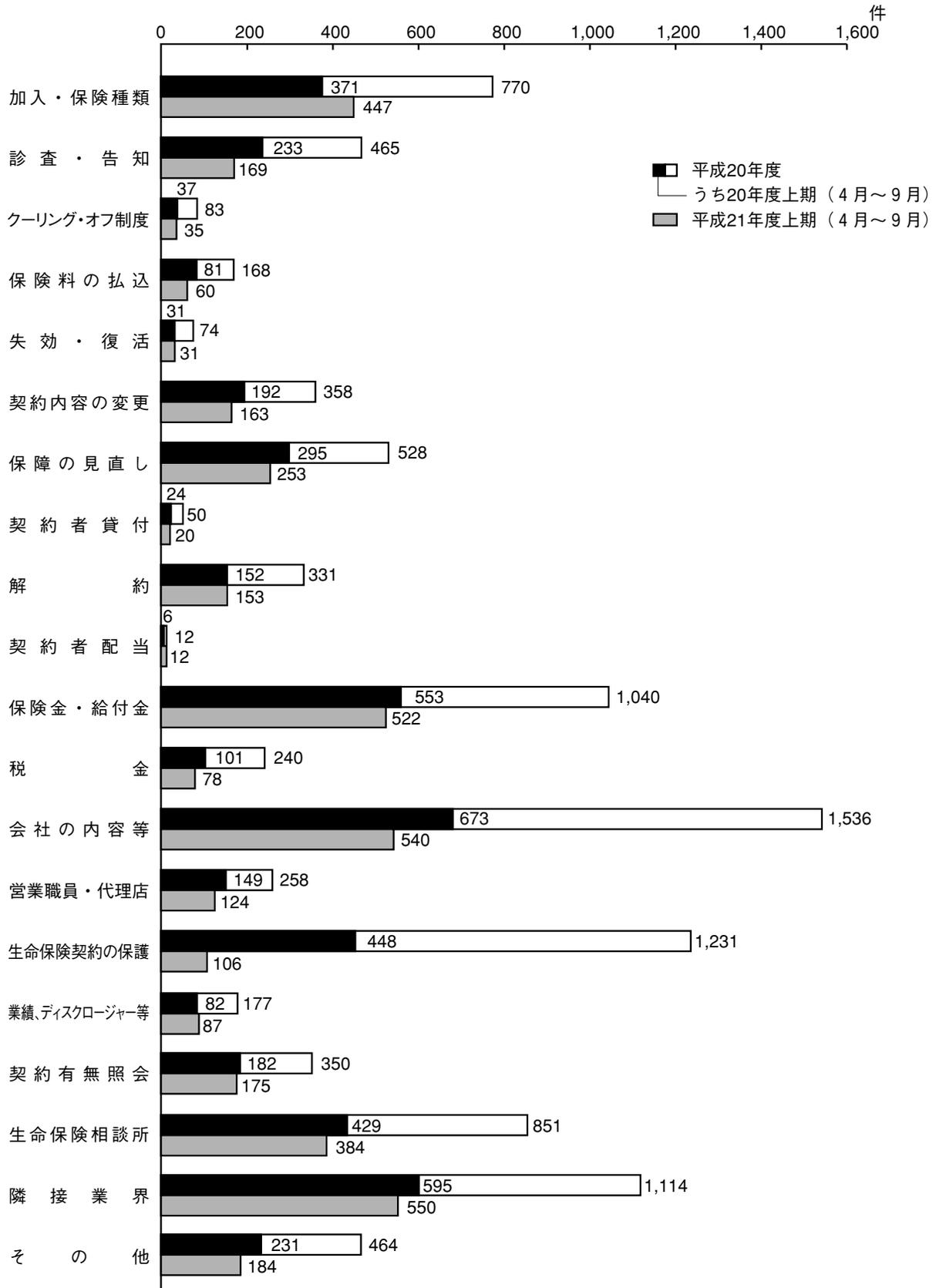
なお、前年度において大幅に増加した「生命保険契約の保護」は106件（同2.6%）で、前年度に比べ大きく減少した。

（\*）上記を含め、主な相談内容については、（2）主な相談事例（5頁）を参照

（図表6）一般相談項目別受付件数（網掛けは上位6項目）

項 目 (内 容)	21年度上期				20年度上期		20年度下期	
	件 数	占 率	前年同期比	前期比	件 数	占 率	件 数	占 率
加 入 ・ 保 険 種 類	447件	10.9%	120.5%	112.0%	371件	7.6%	399件	7.6%
診 査 ・ 告 知	169	4.1	72.5	72.8	233	4.8	232	4.4
ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度	35	0.9	94.6	76.1	37	0.8	46	0.9
保 険 料 の 払 込	60	1.5	74.1	69.0	81	1.7	87	1.7
失 効 ・ 復 活	31	0.8	100.0	72.1	31	0.6	43	0.8
契 約 内 容 の 変 更	163	4.0	84.9	98.2	192	3.9	166	3.2
保 障 の 見 直 し	253	6.2	85.8	108.6	295	6.1	233	4.5
契 約 者 貸 付	20	0.5	83.3	76.9	24	0.5	26	0.5
解 約	153	3.7	100.7	85.5	152	3.1	179	3.4
契 約 者 配 当	12	0.3	200.0	200.0	6	0.1	6	0.1
保 険 金 ・ 給 付 金	522	12.8	94.4	107.2	553	11.4	487	9.3
税 金	78	1.9	77.2	56.1	101	2.1	139	2.7
会 社 の 内 容 等	540	13.2	80.2	62.6	673	13.8	863	16.5
営 業 職 員 ・ 代 理 店	124	3.0	83.2	113.8	149	3.1	109	2.1
生 命 保 険 契 約 の 保 護	106	2.6	23.7	13.5	448	9.2	783	15.0
業 績、デ ィ ス ク ロ ー ジ ャ ー 等	87	2.1	106.1	91.6	82	1.7	95	1.8
契 約 有 無 照 会	175	4.3	96.2	104.2	182	3.7	168	3.2
生 命 保 険 相 談 所	384	9.4	89.5	91.0	429	8.8	422	8.1
隣 接 業 界	550	13.4	92.4	106.0	595	12.2	519	9.9
そ の 他	184	4.5	79.7	79.0	231	4.7	233	4.5
計	4,093件	100.0%	84.1%	78.2%	4,865件	100.0%	5,235件	100.0%

(図表7) 一般相談項目別受付件数 (対前年度比較)



(2) 主な相談事例

加入・保険種類

・結婚したので生命保険に加入したいが、どのような保険がよいか。

- ・住宅ローンを借りる際に加入する団体信用保険とはどのような仕組みのものか。
- ・医療保障が一生継続保険に加入したいが、どんな種類があるか。
- ・病気があっても加入出来る保険商品や保険会社を紹介して欲しい。

#### 診査・告知

- ・現症・既往症があるが、保険に加入出来るか。
- ・告知するにあたって、何に気を付ければよいのか。

#### 契約内容の変更

- ・指定代理請求特約の案内が届いたが、どうすればよいのか。
- ・死亡保険金の受取人が死亡したが、変更出来るか。変更する場合は、どうすればよいのか。
- ・保険料の支払いが苦しいが、保険を止めずに保障を継続する方法はあるか。

#### 保障の見直し

- ・更新を迎える前に転換を勧められているが、どちらがよいのか。
- ・転職に伴い、団体保険から脱退する。今後の保障はどうすればよいのか。
- ・定年を迎えたので、保険料の支払いを減らし、医療保障中心の保険に変更したいが、どうすればよいのか。
- ・医療保障が一定年齢で終了するので、終身型に変更したいが、どうすればよいのか。
- ・いくつかの保険に加入しており整理したいが、どのように考えればよいのか。

#### 解約

- ・保険料の支払が大変なので解約しようと思っているが、解約返戻金はどのくらいになるのか。
- ・解約したいが、契約者本人以外でも手続き出来るのか。本人以外の場合はどうすればよいのか。

#### 保険金・給付金

- ・高度障害保険金を請求したいが、本人は請求することが出来ない。成年後見人を選任するよ  
うに言われているが、どうすればよいのか。
- ・入院して手術を受けたが、給付金は支払われるか。
- ・満期を迎えたが、入院中である。保障は終わってしまうのか。
- ・新型インフルエンザで死亡した場合には、災害保険金が支払われるのか。

#### 会社の内容等

- ・〇〇生命の経営状況について知りたい。
- ・〇〇生命は、今何という保険会社になっているのか。連絡先を知りたい。

#### 営業職員・代理店

- ・生命保険の募集を行いたい、どうすればよいのか。

#### 生命保険契約の保護

- ・生命保険会社が破綻した場合、契約はどうなるのか。補償はあるか。

#### 契約有無照会

- ・高齢で独身の兄が亡くなった。保険に加入していると聞いていたが、保険証券がない。どう  
やって調べればよいのか。

#### 生命保険相談所

- ・裁定審査会に申し立てるには、どうすればよいのか。
- ・東京以外の最寄りの相談所を教えて欲しい。

### 3. 苦情受付状況・・・図表8参照

平成21年度上期（平成21年4月～9月）に受け付けた苦情件数は3,646件で、前期（20年度下期）より128件、3.6%増加したが、前年同期（20年度上期）の4,098件に比べ、452件、11.0%減少している。

月別の苦情件数は、4月615件、5月530件、6月668件、7月690件、8月547件、9月596件となっており、6月から7月にかけて苦情件数が増加した。

特に、7月は大和生命の破綻・契約移転に伴う各契約者あての通知が発信されたこと等により、やや苦情が増加したが、8月、9月には減少し、概ね落ち着いた水準で推移している。

苦情件数を苦情項目・内容別、発生原因別に見ると、図表8のとおりである。

（図表8）苦情発生原因別受付件数（網掛けは上位10項目）

（件）

項目	内容	発生原因					計	前年同期比(%)	前期比(%)	項目	内容	発生原因					計	前年同期比(%)	前期比(%)
		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	134	12	0	—	2	148	108.8	117.5	保険関係	配当内容	17	1	0	150	0	168	70.3	98.2
	不適切な告知取得	33	3	0	—	0	36	59.0	81.8		契約者貸付	21	0	3	31	1	56	98.2	121.7
	不適切な話法	56	27	0	—	1	84	129.2	102.4		更新	30	1	2	38	0	71	94.7	79.8
	加入意思確認不十分	55	28	0	2	4	89	84.8	112.7		契約内容変更	57	1	8	107	5	178	96.2	114.8
	説明不十分	303	110	3	14	4	434	111.0	94.3		名義変更	17	2	2	40	3	64	73.6	90.1
	契約内容相違	5	2	0	1	2	10	58.8	250.0		特約中途付加	8	2	1	5	0	16	72.7	133.3
	取扱不注意	20	6	4	4	1	35	74.5	77.8		解約手続	69	22	22	104	6	223	85.1	97.8
	契約確認	0	0	0	3	0	3	75.0	100.0		解約返戻金	35	5	9	93	1	143	97.9	136.2
	契約引受関係	12	3	3	88	1	107	111.5	127.4		生保カード・ATM関係	2	0	1	8	1	12	70.6	171.4
	告知内容相違	1	1	0	5	0	7	175.0	140.0		その他	6	3	7	19	1	36	92.3	100.0
	証券未着	1	0	0	3	0	4	133.3	200.0		計	262	37	55	595	18	967	85.7	105.1
	その他	11	6	2	15	1	35	134.6	87.5		保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	23	0	5	98	3	129	91.5
計	631	198	12	135	16	992	103.9	101.8	死亡等保険金支払手続	20		1	7	102	9	139	100.7	113.9	
収納関係	集金	12	3	0	1	0	16	80.0	100.0	死亡等保険金不支払決定		2	4	1	117	2	126	82.9	124.8
	口座振替・郵便振込	12	2	2	33	0	49	106.5	144.1	入院等給付金支払手続		39	5	41	146	1	232	81.7	100.4
	職域団体扱	3	1	0	10	0	14	140.0	100.0	入院等給付金不支払決定		74	20	13	430	1	538	82.9	114.5
	保険料払込状況	7	1	1	6	0	15	46.9	71.4	その他	1	0	0	22	0	23	46.9	69.7	
	保険料振替貸付	8	0	4	37	0	49	81.7	84.5	計	159	30	67	915	16	1,187	84.0	107.9	
失効・復活	19	3	1	58	1	82	86.3	83.7	その他	職員の態度・マナー	27	6	8	0	1	42	82.4	95.5	
その他	13	1	5	40	0	59	89.4	101.7		税金	0	0	1	1	0	2	11.8	8.7	
計	74	11	13	185	1	284	86.3	95.0		個人情報取扱関係	50	6	7	49	2	114	88.4	118.8	
										アフターフォロー関係	9	4	2	13	0	28	127.3	87.5	
										その他	2	2	3	23	0	30	56.6	100.0	
									計	88	18	21	86	3	216	79.4	96.0		
総計		1,214	294	168	1,916	54	3,646	89.0	103.6										

※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

注1. 苦情の項目および発生原因は、申出人の申出内容にもとづいて分類している。

注2. 発生原因が営業担当者であり、代理店であることが確認できない場合は、営業職員に分類している。

(1) 苦情項目別受付件数・・・・・・図表9参照

苦情を大項目別にみると、「保険金・給付金関係」が1,187件（占率32.6%）で最も多く、前期に比べやや増加しているが、前年同期より16%減少している。

「新契約関係」が992件（同27.2%）で2番目に多く、前年同期より唯一件数が増加している。

次いで、「保全関係」967件（同26.5%）、「収納関係」284件（同7.8%）、「その他」216件（同5.9%）となっている。

(図表9) 苦情項目別受付件数

項 目		件 数	占 率
苦 情	新契約関係	992 件	27.2 %
	収納関係	284	7.8
	保全関係	967	26.5
	保険金・給付金関係	1,187	32.6
	その他	216	5.9
合 計		3,646 件	100.0 %

(2) 具体的苦情内容・・・・・・図表10参照

苦情内容を多いものから見ると、上位10項目は図表10のとおりである。

従来同様、『入院等給付金不支払決定』が最も多く、前期に比べ1割以上増加しているが、前年同期に比べると2割近く減少した。

『説明不十分』が2番目に多く、前年同期より1割以上増加したが、前期に比べると5%減少している。

以下、『入院等給付金支払手続』、『解約手続』、『契約内容変更』、『配当内容』の順となっているが、このうち『配当内容』は、前年同期比70.3%と大幅に減少し、『契約内容変更』と順位が入れ替わった。

このほか、『不適切な募集行為』の件数が増加しているが、数年前から十数年前の契約についての申し出が多くある。

(図表10) 苦情内容の上位10項目

内 容	件 数	総件数 占率
①入院等給付金不支払決定	538 件	14.8 %
②説明不十分	434	11.9
③入院等給付金支払手続	232	6.4
④解約手続	223	6.1
⑤契約内容変更	178	4.9
⑥配当内容	168	4.6
⑦不適切な募集行為	148	4.1
⑧解約返戻金	143	3.9
⑨死亡等保険金支払手続	139	3.8
⑩満期保険金・年金等	129	3.5

<主な申出内容>

苦情件数の多い上位10項目について、苦情件数の状況および主な申出内容を見ると、第1位の『入院等給付金不支払決定』（538件、占率14.8%）は前期に比べ増加し、占率も少し上昇している。申出内容としては、「告知義務違反による解除」が最も多く、次いで「手術給付金不支払い」、「ガン非該当（上皮内ガン等）」などの申し出が多く寄せられている。

<入院等給付金不支払決定>

- ・入院給付金を請求したが、告知義務違反で契約を解除された。加入時に営業職員から告知しなくて良いと言われていた。
- ・手術を受け、給付金を請求したが、約款の規定に該当しないとの理由で支払われない。
- ・入院給付金を請求したが、他社では全て支払われたのに、入院日数の一部しか支払われない。
- ・ガンと診断されたが、上皮内ガン、非浸潤性のガンは支払対象外であると言われ、給付金が支払われない。
- ・事故で障害が残り、障害給付金を請求したが、約款規定の障害状態に達していないと言われ、支払われない。

第2位は『説明不十分』（434件、同11.9%）で、前期に大幅に増加したが、今期は前期より5%減少している。具体的内容としては、銀行等窓販を含む新契約の契約内容に関する申し出が最も多いが、転換自体の説明がなかったことや、転換後契約の内容に関する申し出も多い。

＜説明不十分＞

- ・契約内容が加入時の説明内容と異なっている。契約を取り消して保険料を返して欲しい。
- ・銀行員から定期預金より有利だと説明を受け、変額個人年金に加入したが、元本割れ等のリスクについて説明がなかった。
- ・一人暮らしの高齢の母が、契約内容やリスクについて何も判らないまま、変額年金保険に契約させられている。
- ・医療保障の充実と思っていたが、いつの間にか転換させられていた。
- ・契約転換したが、デメリットの説明がなかったので、元の契約に戻して欲しい。

第3位は『入院等給付金支払手続』（232件、同6.4%）で、前期とほぼ同じ件数で、具体的内容としては、支払確認に関する申し出が最も多い。

＜入院等給付金支払手続＞

- ・給付金の請求をしたところ確認が必要と言われたが、相当の期間が経過しているのに、未だに支払われない。
- ・給付金の支払い可否について営業職員やコールセンターに聞いたが、説明が要領を得ない。
- ・給付金の請求には診断書が必要だと言うが、給付金は僅かな金額なので、省略して欲しい。
- ・手術を受け、給付金請求書類を要求したが、対象外だと言って請求書類を渡してくれない。

第4位は『解約手続』（223件、同6.1%）で、前年同期比85.1%で、前期と比べても少し減少している。具体的内容としては、解約手続の遅延、解約書類・方法に関する申し出が多い。

＜解約手続＞

- ・営業担当者に解約を申し出たが、手続きを引き延ばされ、コールセンターに申し出ても、営業担当者に回されるだけである。
- ・契約者の知らない間に、契約が解約されてしまった。契約を元に戻して欲しい。
- ・解約書類の郵送を申し出たが、出来ないと言われた。何故出来ないのか。

第5位は『契約内容変更』（178件、同4.9%）で、大和生命の保険契約が内容変更のうえ移転されたことに伴う申し出が増加し、前年の第6位から順位を1つ上昇している。

＜契約内容変更＞

- ・保険会社が破綻し、新しい保険会社から契約内容の変更通知が届いたが、90%より大幅に保険金額が下げられている。
- ・保険金額の減額を申し出たところ、社内の取扱基準による限度額があり、出来ないと言う。
- ・終身保険の保険料が払込み満了になり、年金コースを選択しようとしたが、年金額が、加入時に説明を受けた金額に比べ少なすぎる。

第6位は『配当内容』（168件、同4.6%）で、前年同期より3割減少し、前年の第5位から順位を下げ、占率も大幅に下降している。

<配当内容>

- ・満期時や保険料払込満了時に受け取る積立配当金が設計書に記載の金額を支払って欲しい。
- ・保険料払込満了後5年ごとに受け取れるはずの祝金（配当買増保険金）が0だと言う。
- ・配当金が少ないことについて保険会社に照会したが、納得のいく説明がない。

第7位は『不適切な募集行為』（148件、同4.1%）で、前期より2割近く増加し、順位を上昇させている。具体的内容としては、無断契約、被保険者不同意契約についての申し出が多いが、相当年数を経過した契約についての申し出が多い。

<不適切な募集行為>

- ・両親が無断で、私の名前で契約していたことが判った。契約を取り消し、支払った保険料を返して欲しい。
- ・営業担当者から、保険料は1年間支払わなくて良いからと言われ、保険に加入させられた。
- ・5年前に父が私を被保険者として契約していた。私の署名は営業担当がしたと言う。契約は無効である。
- ・営業担当者から名義を貸すように頼まれ、困っている。

第8位は『解約返戻金』（143件、同3.9%）で、前期に比べ3割以上増加し、占率は18年度以降で最も高くなっている。具体的内容としては、払い込んだ保険料に比べて解約返戻金が少なすぎるとの申し出が多くを占めている。

<解約返戻金>

- ・解約したが、払い込んだ保険料に比べて解約返戻金が少なすぎる。加入時にそんな説明を受けていない。
- ・解約返戻金が少ないことについて、納得のいく説明をしてくれない。
- ・解約する前に聞いた解約返戻金と実際の金額が大きく異なっている。

第9位は『死亡等保険金支払手続』（139件、同3.8%）で、前期より1割以上増加し、占率は19年度以降上昇している。具体的内容としては、請求手続の書類・方法に関する申し出が多い。

<死亡等保険金支払手続>

- ・父は高度障害状態と認められているが、成年後見人を選任にしないと保険金は受け取れないと言う。
- ・保険金を請求し、相当の期間が経過しているのに、確認中だと言って支払ってくれない。
- ・高度障害保険金の請求を申し出たが、該当しないとされ、請求書類が貰えない。

第10位は『満期保険金・年金等』（129件、同3.5%）で、前期より約1割減少し、第9位から順位を下げている。支払額の減少や支払手続きについての申し出が多い。

<満期保険金・年金等>

- ・こども保険の満期時受取額が、加入時の設計書記載の金額に比べ著しく少なく、払い込んだ保険料を下回っている。
- ・貯蓄のつもりで加入したのに、満期保険金は払い込んだ保険料よりも少なかった。

前年同期に第7位であった『死亡等保険金不支払決定』は126件（同3.5%）で、前年同期に比べ大幅に減少したが、前期に比べると2割以上増加している。以下、『個人情報取扱関係』が114件（同3.1%）、『契約引受関係』が107件（同2.9%）となっており、ともに前期より大幅に増加した。（申出内容は11頁参照）

### (3) その他の主な苦情事例

#### 新契約関係

- ・通院していることを営業担当者に話したが、病名が決まっていなければ、告知しなくて良いと言う。
- ・保障の見直しを勧められたが、解約させられて、新しい契約に加入させられた。
- ・高齢の母親は、認知症気味であるのに、銀行員から無理に変額年金保険に加入させられていた。
- ・加入申込みをしたが、断られたうえに理由を聞いても説明がなく、納得いかない。

#### 収納関係

- ・口座残高がなく、保険料が引き落とされなかったが、保険会社からは何の通知もこない。
- ・勝手に保険料が振替貸付になり、利息まで取られている。振替貸付をなかったことにしてほしい。
- ・入院中に保険が失効し、復活出来ない。長く続けてきたのに、イザという時に役に立たない。
- ・年払保険料を支払った直後に被保険者が死亡し、保険金は受け取ったが、保険料の残りの月数分は戻らないと言う。

#### 保全関係

- ・契約者貸付を受けたが、その後連絡もなく、自分のお金なのに利息が高すぎる。
- ・何の手続きもしていないのに勝手に更新され、保険料が高くなっていた。
- ・契約者が死亡し、遺言で財産全部を相続するので、名義変更を申し出たが、他の相続人の印鑑証明が必要だと言う。

#### 保険金・給付金関係

- ・国の障害1級に認定されたのに、高度障害保険金が支払われない。
- ・事故で死亡したのに、災害保険金が支払われない。
- ・5年前の給付金が支払われることになったが、遅延利息を支払ってくれない。

#### その他

- ・営業職員の態度が悪いので、保険会社に申し出たが、取り合ってくれない。
- ・営業職員が私の契約情報を他人に話している。
- ・夫の契約について保険会社に照会したが、契約者本人以外には教えられないと言う。加入時の手続きは私がしたのにおかしい。
- ・保険会社のフリーダイヤルに掛けても電話が繋がらない。

### (4) 苦情発生原因別項目別受付件数・・・・図表11、図表12参照

発生原因別にみると“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）を原因とする苦情が最も多く、1,916件（占率52.6%）で苦情全体の半分以上を占めている。

次いで、“営業担当者（営業職員・代理店）”を原因とするものが1,508件（同41.4%）で苦情全体の4割を超えている。

（図表11）苦情発生原因別受付件数

	件数	占率
営業担当者（注）	1,508件	41.4%
うち営業職員	1,214	33.3
うち代理店	294	8.1
その他の職員	168	4.6
制度・事務	1,916	52.6
契約者等	54	1.5
合計	3,646件	100.0%

（注）発生原因が営業担当者であり、代理店であることが確認できない場合は、営業職員に分類している。

そのうち、代理店を原因とするものは294件（同8.1%）であるが、前年同期217件（同5.3%）より大幅に件数が増加しており、特に銀行等金融機関代理店への申し出が増加したが、前期312件（同8.9%）より5%以上減少している。

“制度・事務”と“営業担当者”の発生原因について、項目別・内容別にみると、次のとおり。

### ①制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」（占率47.8%）が半分近くを占めている。

『入院等給付金不支払決定』が430件で最も多く、告知義務違反、手術給付金不支払、ガン非該当に関する申し出が多く、『入院等給付金支払手続』が146件、『死亡等保険金支払手続』が102件であるが、支払確認や請求書類・方法に関する申し出が多い。

『死亡等保険金不支払決定』は117件で、高度障害保険金や災害保険金の不支払に関する申し出が多く、『満期保険金・年金等』は98件で、生存給付金の積立利率や支払手続に関する申し出が多い。

2番目は「保全関係」（占率31.1%）が3割強となっている。

『配当内容』が150件で最も多く、満期時や保険料払込満了時の積立配当金、配当買増による生存給付金に関する申し出が多い。

『契約内容変更』は107件で、破綻・契約移転に関するものの他、種類変更や保険金等の増減額に関する申し出が多い。

『解約手続』は104件で、手続書類・方法に関する申し出が多く、『解約返戻金』は93件で、水準そのものに関する申し出が大半である。

また「新契約関係」（同7.0%）では、『契約引受関係』が多く、契約不承諾、条件付契約に関する申し出が多い。

### ②営業担当者

項目別では「新契約関係」（占率55.0%）が半分以上を占め、「保全関係」（同19.8%）が2割弱、「保険金・給付金関係」（同12.5%）が1割強となっている。

「新契約関係」では、『説明不十分』が413件で最も多く、営業職員では転換契約、代理店では新契約に関する申し出が多い。

『不適切な募集行為』は146件で、無断契約に関する申し出が多く、『不適切な話法』は乗替募集、『加入意思確認不十分』では高齢者への無理募集に関する申し出が多く、ともに83件となっている。

「保全関係」では、『解約手続』が91件で最も多く、次いで『契約内容変更』の58件で、ともに手続遅延・放置に関する申し出が多い。

「保険金・給付金関係」では、『入院等給付金不支払決定』が94件で最も多く、加入時の告知に関する申し出が多い。

「その他」では、『個人情報取扱関係』が56件で最も多く、第三者開示に関する申し出が多い。

（図表12）主な苦情発生原因の内容上位項目

発生原因	内 容	件 数	占 率	
制度・事務	入院等給付金不支払決定	430件	22.4%	
	配当内容	150	7.8	
	入院等給付金支払手続	146	7.6	
	死亡等保険金不支払決定	117	6.1	
	契約内容変更	107	5.6	
	解約手続	104	5.4	
	死亡等保険金支払手続	102	5.3	
	満期保険金・年金等	98	5.1	
	解約返戻金	93	4.9	
	契約引受関係	88	4.6	
	(制度・事務計)	1,916件	100.0%	
営業担当者	説明不十分	413件	27.4%	
	不適切な募集行為	146	9.7	
	入院等給付金不支払決定	94	6.2	
	解約手続	91	6.0	
	不適切な話法	83	5.5	
	加入意思確認不十分	83	5.5	
	契約内容変更	58	3.8	
	個人情報取扱関係	56	3.7	
		(営業担当者計)	1,508件	100.0%

#### 4. 生命保険相談所における苦情解決支援・・・・・・・・・・図表13参照

平成21年度上期（平成21年4月～9月）に生命保険相談所に寄せられた苦情3,646件（本部相談室2,494件、連絡所1,152件）のうち、17.7%にあたる645件は、生命保険商品のしくみ、生命保険約款の内容および申し出に関する生命保険業界の取組状況等を説明することにより了解を得、苦情が解決している。

10.8%にあたる394件は、説明で了解を得たが、具体的な数値等を確認するため保険会社の窓口を紹介したり、また5.6%にあたる204件は説明で了解を得たが、意見を拝聴している。この結果、相談所の説明で了解を得たものは1,243件で34.1%を占めている。

一方、4.8%にあたる175件は説明が不調に終わり、申出人の了解を得ることが出来なかったり、申出人が他所に申し出ることとなった。

また、51.1%にあたる1,863件は、申出人が直接交渉中のものや今後交渉予定のものに対して、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助言し、生命保険会社の窓口を紹介している。

5.4%にあたる197件は、生命保険会社と連携して苦情解決にあたり、うち76件は解決に至っている。

4.6%にあたる168件については、申出人の苦情解決の申立てに基づいて各生命保険会社に書面で解決依頼を行った。

(図表13) 苦情解決支援状況

	件数	占率
苦情受付総件数	3,646 件	100.0 %
相談所の説明で了解し、苦情解決	645	17.7
相談所の説明で了解し、保険会社に確認	394	10.8
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	204	5.6
相談所の説明が不調または他所に申し出	175	4.8
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	1,863	51.1
相談所と生保会社が連携して対応中	121	3.3
相談所と生保会社が連携して対応し、苦情解決	76	2.1
相談所から生保会社へ書面で解決依頼	168	4.6

#### (1) 生命保険会社に解決依頼を行った苦情項目・・・・・・・・・・図表14、図表15参照

解決依頼を行った苦情を項目別に見ると、「新契約関係」が最も多く71件、うち『説明不十分』が6割以上の45件、『不適切な話法』が15件、『不適切な募集行為』が6件となっている。

2番目は「保険金・給付金関係」の62件で、うち『入院等給付金不支払決定』が6割以上の38件、『死亡等保険金不支払決定』が11件、『満期保険金・年金等』が7件となっている。

(図表14) 解決依頼の苦情項目件数

苦情項目	件数	占率
新契約関係	71 件	42.3 %
収納関係	10	6.0
保全関係	23	13.7
保険金・給付金関係	62	36.9
その他	2	1.2
合計	168 件	100.0 %

3番目の「保全関係」は23件で、うち『配当内容』と『解約手続』が6件、『契約内容変更』が5件となっている。

以下、「収納関係」10件、「その他」2件となっている。

(図表15) 解決依頼の苦情内容の上位項目

内 容	件 数	解決依頼 総件数占率
①説明不十分	45 件	26.8 %
②入院等給付金不支払決定	38	22.6
③不適切な話法	15	8.9
④死亡等保険金不支払決定	11	6.5
⑤満期保険金・年金等	7	4.2
⑥不適切な募集行為	6	3.6
⑥解約手続	6	3.6
⑥配当内容	6	3.6
⑨契約内容変更	5	3.0

(2) 解決依頼を行った苦情の生命保険各社の対応状況・・・図表16参照

生命保険会社に書面で解決依頼を行った168件の41.7%にあたる70件が解決しており、解決の内容をみると「生命保険会社の説明による解決」が47件、「苦情申出者の申出内容による解決」が19件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が4件となっている。

また、「裁定審査会の申立書を送付したもの」が63件、37.5%を占め、「他の機関に申し出を行ったもの」が5件、「申し出が取り下げられたもの」が3件であり、計141件、83.9%が苦情解決支援を終了している。

苦情申出から苦情解決支援終了（裁定審査会の申立書の送付を含む）までの期間をみると、1週間以内が14件、1週間超2週間以内が19件、2週間超1ヵ月以内が31件、1ヵ月超2ヵ月以内が39件、2ヵ月超3ヵ月以内が20件、3ヵ月を超えたものが18件となっている。

(注) 平成21年9月末時点で、申出人と生命保険会社が継続交渉中のものでも、10月以降に解決等により支援が終了したものは、上記の苦情解決支援の内容および解決支援終了までの期間に含めて掲載している。

(図表16) 解決依頼を行った苦情の生命保険各社の対応状況

	件 数	占 率
生命保険会社への解決依頼総件数	168 件	100.0 %
解決済(*) (a)	70	41.7
申出内容による解決	19	11.3
生保会社の説明による解決	47	28.0
歩み寄りによる和解	4	2.4
裁定審査会の申立書を送付(*) (b)	63	37.5
その他(*) (c)	8	4.8
他の機関へ申出	5	3.0
申出取下げ	3	1.8
苦情解決支援が終了したもの (a + b + c)	141	83.9
継続交渉中	27	16.1

(\*) 平成21年9月末時点で申出人と生命保険会社が継続交渉中のものでも、10月以降に苦情解決支援を終了したものを含む

## 5. 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裁定の申立てをすることができる。

裁定審査会は、弁護士（4名）、消費生活相談員（4名）、生命保険相談室長の三者からなる9名の委員で構成されており、裁定の申立てがあった場合、裁定審査会は裁定開始の適格性を審査し、受理された事案について当事者双方からの事実確認等にもとづき審理を行い、和解が成立するように努めるとともに、解決しない場合には、和解案の提示および受諾勧告もしくは裁定書による裁定等を行っている。

なお、裁定審査会の利用促進、利便性向上を目的に地方での事情聴取用にテレビ会議の導入を図った。

### (1) 裁定申立件数

平成21年度上期（21年4月～9月）において裁定審査会に申立てがあった件数は62件（20年度同期36件）で、受理審議の結果、受理された申立件数は58件（同33件）であった。前年度同期に比べ、申立件数は26件、受理件数は25件増加し、平成13年の裁定審査会の設置以来、最高の件数となった。受理した58事案の申出内容の内訳は下表のとおりである。

なお、生命保険相談所規程にもとづき「不受理」となったものは4件であった。

受理事案の申立内容	件数
契約取消もしくは契約無効請求	13
銀行等代理店販売における契約無効請求	17
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	8
給付金請求（入院・手術・障害等）	13
配当金（買増保険金・年金等）請求	3
その他	4
受 理 件 数	58
不 受 理 件 数	4
裁 定 申 立 件 数	62

### (2) 審理終了件数

平成21年度上期において裁定審査会が審理を行った事案は111件で、審理が終了した事案は39件（うち不受理4件、裁定不開始2件）となっており、審理結果等の状況は以下のとおりである。

※上期において審理が終了した事案の裁定概要等は別冊「裁定審査会における裁定の概要」をご参照ください。

審理結果等の状況		19年度	20年度	21年度	合計
審理結果等	和解が成立したもの	1	8	－	9
	審理の結果、「申立内容を認めるまでの理由がない」と裁定されたもの	－	19	3	22
	申立人から裁定申立が取り下げられたもの	－	1	－	1
	審理の結果、事実認定の困難性などの理由から裁判等での解決が適当であると判断されたもの	－	1	－	1
	保険会社から裁判等により解決を図りたい旨届出があり、審理の結果認められたもの（裁定不開始）	－	－	2	2
	裁定開始の適格性について審理の結果、申立の内容が、その性質上裁定を行うに適当でないと認められたもの（不受理）	－	－	4	4
	審理が終了したもの	1	29	9	39
継続審理中のもの	－	19	53	72	
合 計	1	48	62	111	

## 【参 考】 裁定審査会における審理状況

平成13年度に設置された裁定審査会に対し、21年度上期までに申立てのあった件数は、21年度上期の62件を合わせ304件となった。申立件数と審理結果および申立事案の内容の推移は、以下のとおりである。

### (1) 申立件数と審理結果

審理結果	申立件数									
	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	合計
	4	14	16	24	37	25	40	82	62	304
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	12	0	53
審理の結果、「申立内容を認められるまでの理由がない」と裁定されたもの	1	4	7	9	11	13	25	40	3	113
相手方会社から裁判等により解決を図りたい旨届出があり、審理の結果、認められたもの（不開始）	1	5	2	5	3	0	0	0	2	18
申立人から申立が取り下げられたもの	0	0	3	0	3	2	1	1	0	10
審理の結果、事実認定の困難性などの理由から裁判等での解決が適当であると判断されたもの	0	1	1	1	2	1	3	2	0	11
裁定開始の適格性について審理の結果、申立の内容が、その性質上裁定を行うに適当でないと認められたもの（不受理）	0	0	1	1	4	5	4	8	4	27
審理継続中のもの *平成21年9月末日現在	0	0	0	0	0	0	0	19	53	72

### (2) 申立事案の内容

事案内容別件数		申立件数									
		13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	合計
		4	14	16	24	37	25	40	82	62	304
申立内容	契約取消もしくは契約無効請求	1	6	6	2	10	7	15	24	13	84
	銀行等代理店における契約無効請求	—	—	—	—	2	—	—	5	17	24
	保険金請求（死亡・災害・高度障害）	1	3	1	5	5	3	7	11	9	45
	給付金請求（入院・手術・障害等）	1	2	4	11	11	7	6	25	14	81
	配当金（買増保険金・年金等）請求	—	—	1	2	6	2	4	6	3	24
	契約者貸付無効請求	1	—	—	—	3	—	1	1	—	6
	解約取消請求	—	1	—	1	—	—	—	1	—	3
その他	—	2	4	3	—	6	7	9	6	37	

※平成21年度は21年9月末日現在。

## 6. 裁定諮問委員会の活動

生命保険相談所および裁定審査会の中立性・公正性を確保するため、運営状況のチェック等を行う機関として「裁定諮問委員会」を設置している。

裁定諮問委員会は、学者、弁護士、医師、消費者代表の学識経験者および協会常勤役員からなる5名の委員で構成し、生命保険相談所長（生命保険協会会長が兼務）からの諮問・相談に応じ、相談所の業務の公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて勧告・提言等を行い、生命保険相談室から会員各社への伝達を行っている。

生命保険相談室からは、年2回、相談所における相談・苦情の受付状況ならびに裁定審査会の審理状況等について報告を行っている。

### ◎裁定諮問委員会委員（順不同、敬称略）

落 合 誠 一	東京大学名誉教授、中央大学法科大学院教授
杉 本 恒 明	関東中央病院名誉院長
加 藤 義 樹	加藤法律事務所弁護士
大河内 美 保	主婦連合会副会長
小 泉 宇 幸	生命保険協会副会長

### 裁定諮問委員会の開催について

平成21年度上期においては、平成21年9月16日に開催し、当協会の取組み、平成20年度および平成21年度第1四半期における相談・苦情の受付状況、裁定審査会の活動状況について報告した。また、裁定審査会から具体的事案にもとづき解決に向けての考え方等について説明があり、諮問委員から意見を聴取した。

### ◎主な報告事項

#### (1)生命保険協会の取組み

##### ①信頼の向上に向けた取組み

- ・各種ガイドラインの経営への反映
- ・銀行窓販に係る国民生活センターからの要望対応
- ・苦情情報等の更なる活用に向けた取組み 等

##### ②「消費者の声」事務局活動報告

#### (2)生命保険相談所の活動報告

##### ①相談・苦情受付状況

「相談所レポート 平成20年度版」

「ボイス・レポート 平成21年度第1四半期受付分」

##### ②裁定審査会の活動

裁定審査会における審理状況

## 7. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況

当協会では、平成19年9月30日に施行された金融商品取引法第79条の7の規定にもとづく認定投資者保護団体の業務として、保険業法第300条の2に規定する変額保険・年金、外貨建て保険・年金等の特定保険契約に関する苦情の申し出を受け付けている。

苦情の申し出があった場合は、加入時の状況にもとづき保険商品の仕組み等について説明を行い、生命保険会社との交渉にあたっての助言を行い、申出人から要請がある場合には、生命保険会社への解決依頼を行ったうえで、あっせん委員によるあっせんを行う旨を案内している。

平成21年度上期（平成21年4月～9月）において、特定保険契約に関して受け付けた苦情件数は136件であった。内訳は以下のとおり。

### 苦情処理実績

#### ①苦情受付件数

受付件数	136件
うち相談所で説明して了解	31
うち相談所で説明するも不調	3
うち相談所で助言を行い、生保会社の窓口を紹介し、交渉継続	68
うち生保会社と連携して対応	2
うち生保会社へ解決依頼	32

#### ②苦情内容内訳

勧誘時の説明不十分	72件
勧誘時の不適切な話法	13
勧誘時の加入意思確認不十分	10
解約手続	8
解約返戻金	8
満期保険金・年金	7
契約内容変更	4
その他	14
合計	136件

#### ③商品別内訳

変額保険	27件
変額年金保険	91
外貨建て保険	12
外貨建て年金保険	6
合計	136件

#### ④受付場所別内訳

本部相談室	111件
連絡所	25
合計	136件

### あっせん実績・事例

平成21年度上期におけるあっせん申立事案は24件であり、うち1件はあっせんが終了し、23件はあっせん中である。

#### <あっせん終了事案>

##### ○申立概要

平成20年10月7日に解約手続きし、処理日は当日と確認した。翌日再確認したところ、誤りであり、翌日処理と言われた。謝罪があり、さらに遅延すれば金額が変わると言われて、翌日処

理で返事をしたが、金額にして39万円以上少なくなり、納得出来ない。

○あっせん結果

解約返戻金の基準日や金額の計算方法は約款に定められており、規定により計算された金額は、すでに保険会社から支払われている。職員の誤った回答（当日のユニット価格）を聞いて解約を決めたわけではなく、当該回答によって、約款上定められた解約日（解約返戻金の積立金額の基準日）が変更されるという法的な効果が発生したとも解せられない。

<あっせん中の事案>

○申立概要

F P資格があるから、すべて任せろと言われ、すべての財産を保険に変えられてしまった。貯金だと言っていたのに、保険だった。契約を取り消して欲しい。

○申立概要

200万円の定期預金が満期になるので、銀行員から変額年金保険を勧められた。うつ病であり、リスクがあるものは嫌だと断った。しつこく勧められ、うつ病の悪化が懸念され、契約してしまった。契約を無効にして保険料を返金して欲しい。

○申立概要

85歳の母が、積立利率金利連動型年金に2口加入し、1,000万円の保険料を支払っているが、98歳まで生きなければ、元本を回収出来ない。契約を無効にして保険料を返金するように。

○申立概要

変額年金保険の解約を申し出たが、対応して貰えなかったため、損害を受けた。遡って解約した場合の解約返戻金額を支払うように。

○申立概要

平成20年5月と6月に、銀行の勧めで各1件ずつ変額年金保険に加入したが、リスクの説明が全くなかったので、契約を取り消して欲しい。

○申立概要

平成20年6月に、銀行の勧めで変額年金保険に加入したが、リスクの説明が全くなかったので、契約を取り消して欲しい。

○申立概要

ベランダから転落して死亡したにも拘らず、保険会社は被保険者に重大な過失があると言って、変額保険に付加している傷害特約等の災害死亡保険金を支払わない。他社では支払われており、納得出来ない。

○申立概要

平成19年から10件の変額年金保険に加入した。2年経ったら解約する予定であることを担当者に伝え、元金は保証していると言われ、詳しい説明は聞いていない。契約を取り消して欲しい。

○申立概要

銀行の定期預金が満期になり、良い商品があると言われ、変額年金保険に加入させられたが、その際、元本保証だから安心して銀行預金より有利だと言われた。その後、保険会社に確認したところ、元本割れしていることが判ったので、契約を取り消して欲しい。

○申立概要

銀行で変額年金保険（投資信託運用型）に加入したが、契約日の問題、増額日の問題等で銀行に不手際があり、対応が不十分である。契約日を修正出来ない場合は、契約を取り消して欲しい。

○申立概要

平成18年4月に銀行から勧められ、一時払保険料1,000万円を支払えば、年30万円の利息が付き、元本保証であると説明を受け、契約した。銀行に確認したところ、30万円は元本から取り崩しており、元本割れしていること聞き、10月14日に解約したが、660万円しか戻ってこなかった。

○申立概要

銀行の定期預金を解約し、2件加入させられた。年金については10年据置なので、当初は断ったが、5年経てば掛金が戻るからと言われた。ところが、資産残高が80%を切ったので、一時金か15年の年金かの案内が届いた。話が全く違う。

○申立概要

一時払終身年金に加入させられたが、100歳になっても元本が戻ってこない。軽度の認知症になっており、88歳の人に売る商品ではない。契約を取り消して保険料を返して欲しい。

○申立概要

平成15年10月に10年満期に加入したはずが、終身保険となっていた。騙されたので、無効にして保険料を返して欲しい。

○申立概要

平成15年10月に10年満期に加入したが、終身になっていた。騙されたので、無効にして保険料を返して欲しい。2件加入している。

○申立概要

変額年金保険の加入時に、説明が不十分であり、明らかな誤説明もあったので、契約取消しのうえ、一時払保険料の全額返金を求める。

○申立概要

銀行の窓口で変額年金保険に加入したが、元本を保証するという説明だった。しかし、元本保証になっていない。銀行員が元本保証であると説明している録音テープを聞かせても、解決しない。

○申立概要

契約時に、担当者からいつでも解約出来、元本を保証すると虚偽の説明を受け、それを信じて契約した。契約を無効として欲しい。

○申立概要

定期預金の書換えのために信託銀行に行った際、変額年金保険への加入を勧められ、手続きを行った。商品内容の説明時に、元本は保証されると説明を受けた。また、初期費用についての説明はなかった。契約を取消して欲しい。

○申立概要

平成18年に銀行窓口で変額年金保険に加入したが、2年後に解約することを希望して申し込んだ。期間10年の契約になっており、希望が反映されていない。

#### ○申立概要

平成19年11月に変額年金保険に加入したが、80%割れはないと誤認させられた。積立金が毎日運用されて個別契約に反映され、指標が公表されていることの説明がなかった。契約を取り消して保険料を返して欲しい。

#### ○申立概要

77歳の夫と一緒に銀行に行ったところ、銀行の扱っている商品であり、保険という説明はなかった。積立てだと思い、1,500万円を支払って、積立利率金利連動型年金に加入したが、希望した確定年金になっていない。

#### ○申立概要

平成17年12月に、銀行の支店に行った際、毎年3%の配当が付き、3年経てば元本は保証され、3年以上経過すれば解約時に手数料は要らないと説明を受け、1,000万円を投入した。1月に解約を申し出たところ、640万円しかないと言う。3年分の配当金90万円を返すので、元本を返して欲しい。

## 8. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況

当協会では、個人情報の保護に関する法律 第37条の規定に基づく認定個人情報保護団体の業務として、個人情報の取扱いに関する苦情の解決を図っている。

平成21年度上期（平成21年4月～9月）において、個人情報の取扱いに関して受け付けた苦情件数は26件であった。

### 主な苦情事例

- ・ 保険会社は申出人との間の電話を録音しているので、記録を開示するよう求めたが、開示出来ないと言う。全部開示することを求める。
- ・ 契約者貸付を受けていることは内緒にしていたが、営業員が第三者に漏らしてしまった。しかし、漏らしたことを認めない。
- ・ 保険料の引落しが出来なかったが、営業担当から自宅に連絡があり、義母に契約内容、未入金的事实、口座番号まで告げた。責任を取って貰いたい。
- ・ 営業担当が玄関先で、契約者貸付を受けていることを大きな声で話したため、隣人に聞かれた。
- ・ 娘の勤務先の担当者が、私の契約情報を娘に教えてしまったため、娘から保険加入を要求されている。
- ・ 保険契約確認書が送られてきたが、加入の覚えがないので、問い合わせたところ、同姓、同名、同生年月日の別人のものと判明した。このようなことがあって良いのか。
- ・ 保険の見直しのために保険証券を営業担当に渡したところ、紛失されてしまった。

## 9. 苦情等関係情報の集約化・分析等を効果的に行う仕組み

当協会では、生命保険相談所等に寄せられた相談・苦情、意見・要望等を会員会社に正確・迅速に届けるとともに、苦情等の集約化と傾向・原因の分析と各社での共有化・取組方策等の情報交換を効果的に行い、各社の経営改善等に資することとしている。

平成21年度上期においても、当相談所に寄せられた苦情等の情報提供を行う「ボイス・レポート」の発行、当協会に寄せられる「苦情・相談」や「意見・要望」等の情報を集約・分析を行う「消費者の声」事務局（当協会内の横断的組織）の活動に取り組むとともに、「苦情情報等の更なる活用に向けた取組み」を引き続き実施した。

### (1) 「ボイス・レポート」の発行等

相談所に寄せられた苦情等のお客様の声を迅速・正確に会員会社に届けるため、苦情項目別の件数一覧や代表的な苦情事例等を四半期ごとにまとめた「ボイス・レポート（全社版）」を、平成21年8月（第1四半期受付分）、同11月（第2四半期受付分）にそれぞれ作成し、会員会社に情報提供するとともに当協会ホームページに掲載した。

また、個別会社に関する苦情等について全社状況と対比できる形にまとめ、四半期毎に「ボイス・レポート（個社版）」を作成し、各社経営層に直接報告した。

なお、苦情発生状況を考慮し、特に必要と認めた場合は当該会社の経営層に対し注意喚起（改善勧告）を行うことにしている。

### (2) 「消費者の声」事務局の活動

生命保険各社の経営に消費者の声を反映させることを目的に、生命保険相談所に寄せられる苦情・相談、意見・要望や、消費者団体やマスコミ等からの意見・要望の情報を集約化・原因分析を行うとともに、会員各社相談担当責任者で構成する相談室協議会において、分析結果の共有化、取組事例の情報交換等を行う「消費者の声」事務局の活動を実施している。

平成21年度上期においては、第2回の取組みに続き、「手術給付金に関する問題（第8回）」のテーマについて取り組み、各社の好取組事例の収集を行い、会員会社にその結果をフィード・バックし、会員各社のお客さま対応体制の改善に向けた参考資料を提供した。

#### ◎「手術給付金に関する問題」の各社取組事例

- ・過去に多かった手術に関する苦情事例の詳細資料を作成し、募集人にイントラネットで提供。
- ・手術の有無や病気の種類を問わず病院で交付される「領収証」の「診療報酬点数」により支払額が確認できる新たな医療保障商品を発売した。
- ・「契約のしおり・約款」上で給付支払事由を表形式で明記し、詳細は給付倍率表を確認できるよう矢印を付記し、対象、倍率を確認しやすくした。
- ・コール・センターにおいて、適切かつ均質な請求案内が可能となるようトークスクリプトを作成し、顧客対応を行っている。
- ・不支払いまたは一部不支払いとなった全てのお客様に対し、事案ごとに、その根拠と理由

を充実させた説明文書を送付し、不支払いとなった結果について、理解いただくよう努めている。

\*上記の取組事例は各社の標準的な対応を示したものではない。

#### 【ご参考】これまでの取組みテーマ

第1回目「配当に関する問題」、第2回目「手術給付金に関する問題」、第3回目「解約に関する問題」、第4回目「説明不十分に関する問題」、第5回目「表示に関する問題」、第6回目「保険料の収納、契約の保全、アフターフォローの問題」、第7回目「高齢者に関する問題」

### (3) 苦情情報等の更なる活用に向けた取組みについて

平成19年9月より、当会や会員各社に寄せられたお客さまの声を更に活用し、お客さまの理解促進を図るとともに、いただいたご意見・苦情等を生命保険事業に一層反映させるため、お客さまが抱かれる不満、不満等に対する会員各社の取組み、保険金等のお支払状況等の事例等を当会や会員各社のホームページにて順次情報開示していくことし、20年9月からは各社に寄せられた苦情情報について当会ホームページに開示するとともに、21年6月からは各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

#### ○苦情情報等の概要

\*開示する情報は以下のとおり。（全て各社別）

- ①「苦情件数」（時系列推移も掲載）
- ②「苦情の内訳」（時系列推移も掲載）
- ③「苦情の主な事例」
- ④「苦情等の対応状況（改善事例）」
- ⑤「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」

\*情報開示にあたっては、苦情等の定義の統一化や、各社におけるシステム・業務運営態勢の整備に一定の準備期間が必要になることから、平成19年9月より、3段階に分けて順次開示していくことにした。

#### ○スケジュール

##### 第1フェーズ（平成19年9月実施）

- ・当会に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。
- ・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

##### 第2フェーズ（平成20年9月実施）

各社における苦情の定義の統一化などを行ったうえで、

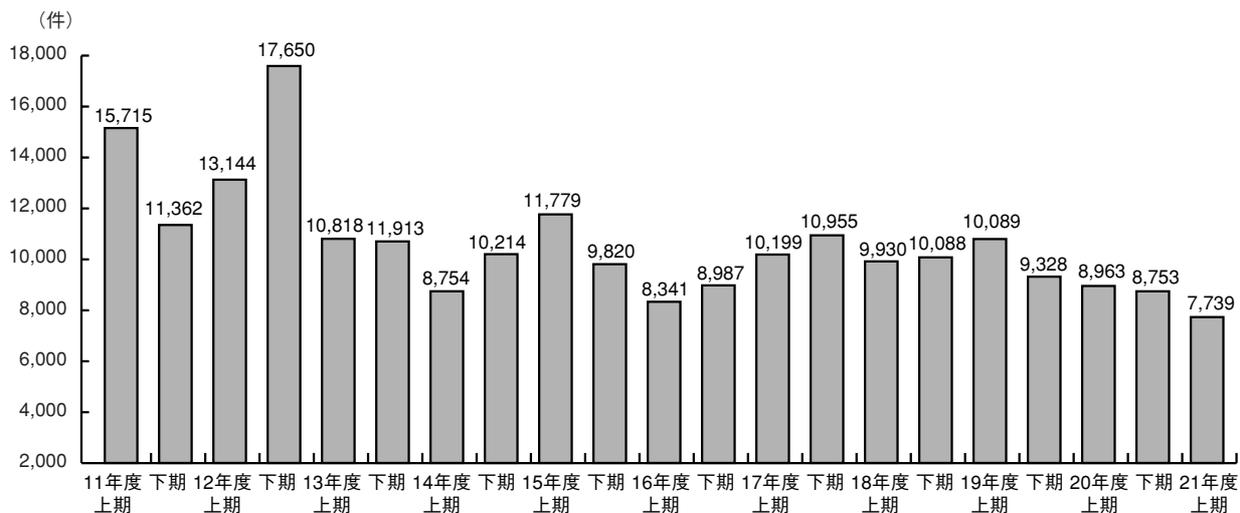
- ・当会及び各社に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。
- ・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

##### 第3フェーズ（平成21年6月実施）

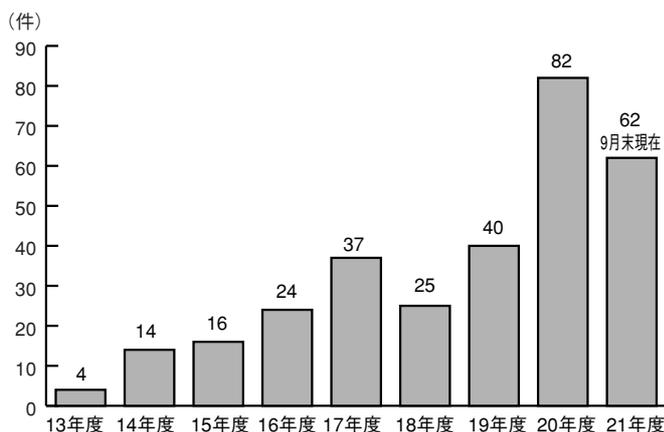
第2フェーズでの対応に加え、各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」（上記⑤）について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

## <資料編>

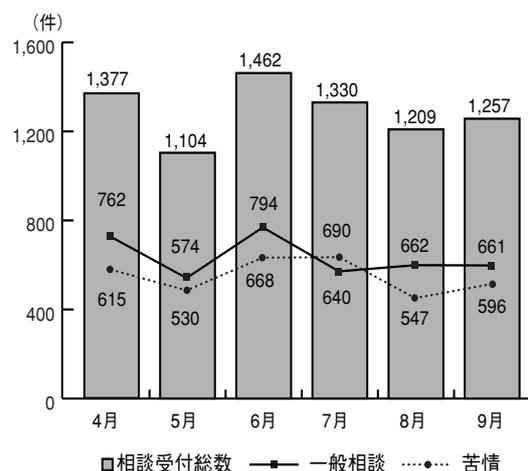
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移



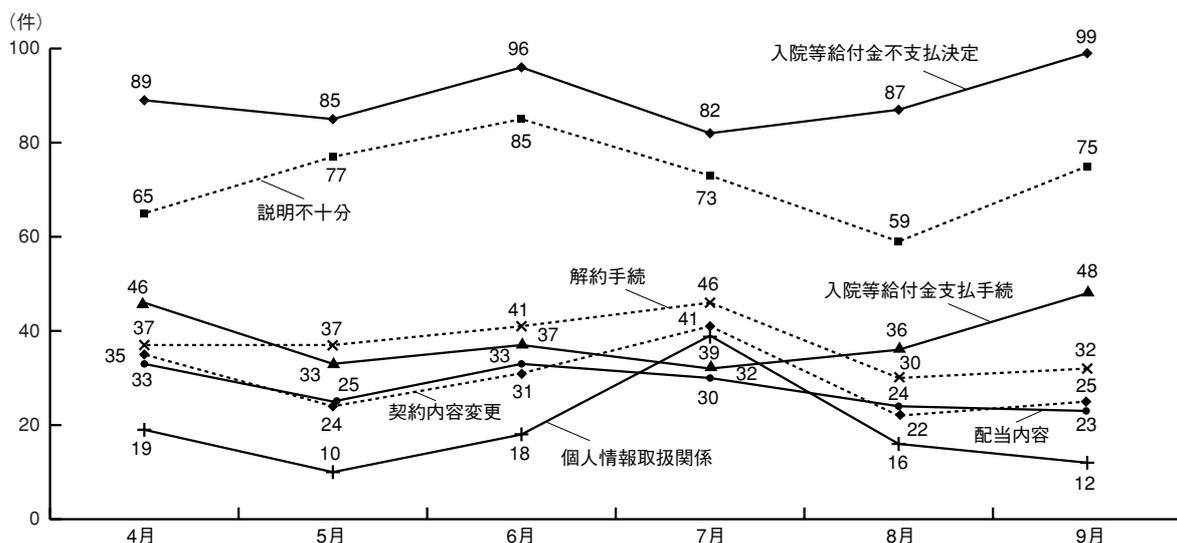
(資料2) 裁定審査会への申立件数の推移



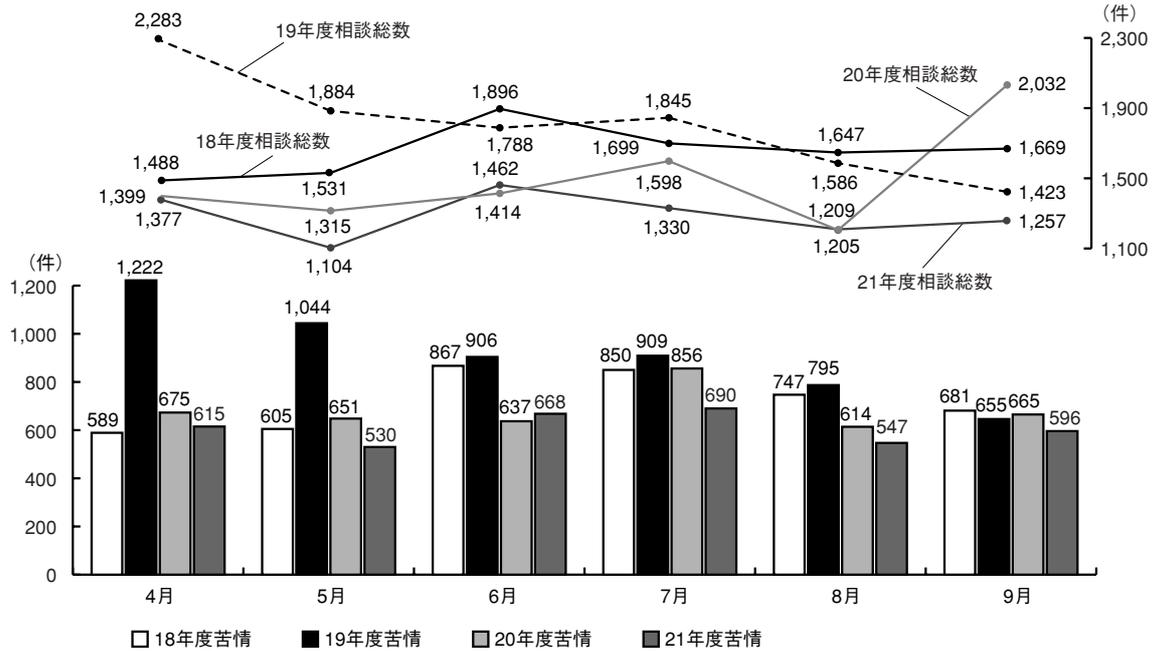
(資料3) 21年度上期 相談所月別受付件数



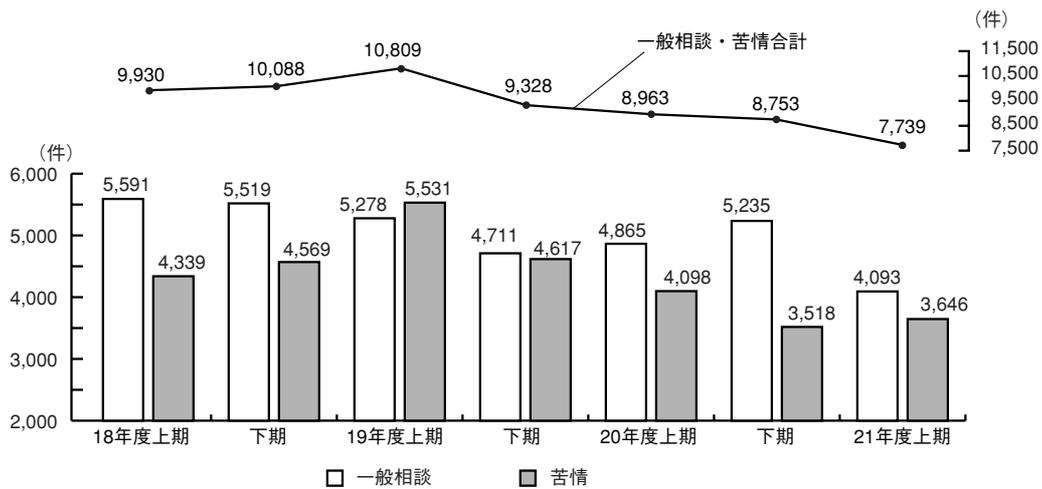
(資料4) 21年度上期 主な苦情内容の月別件数



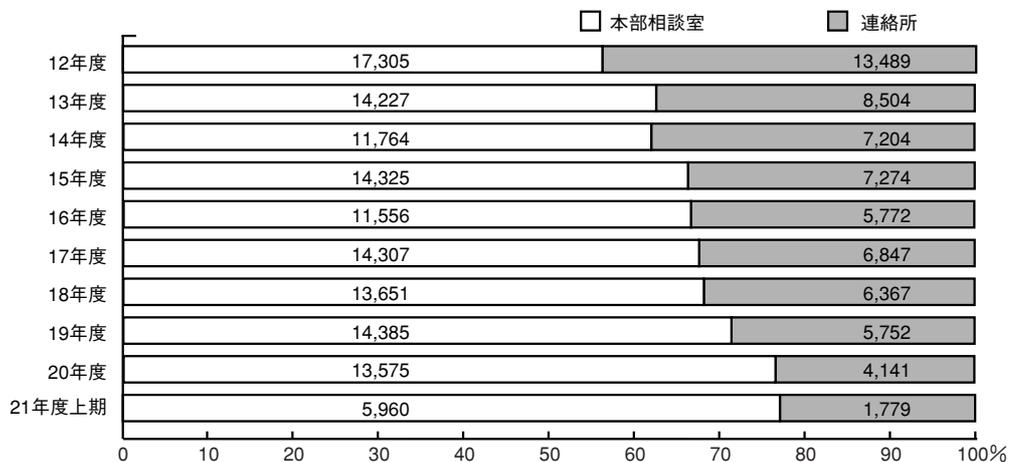
(資料5) 上期相談総数（一般相談・苦情合計）・苦情月別件数



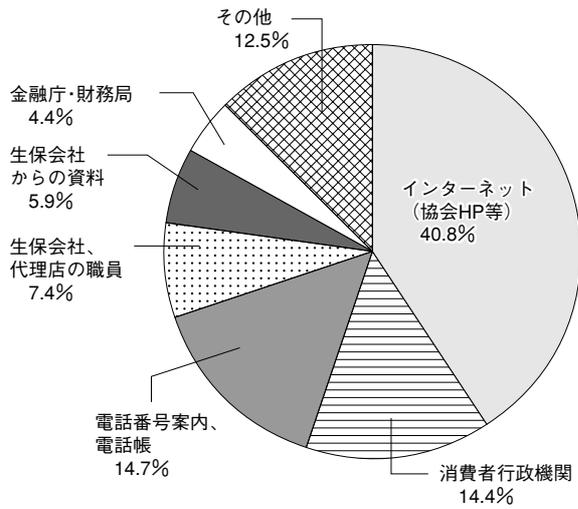
(資料6) 一般相談・苦情件数の推移



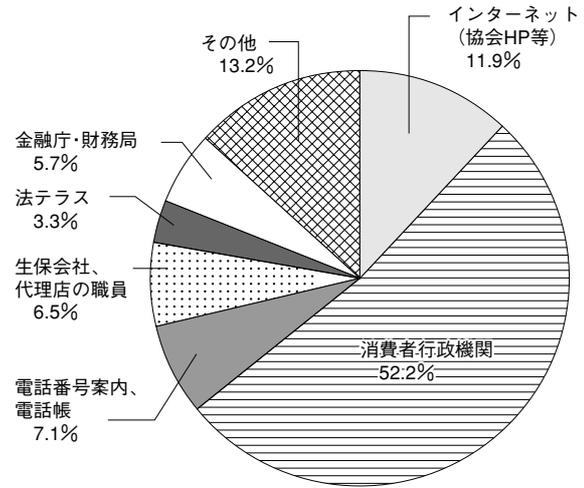
(資料7) 受付場所別受付件数・占率の推移



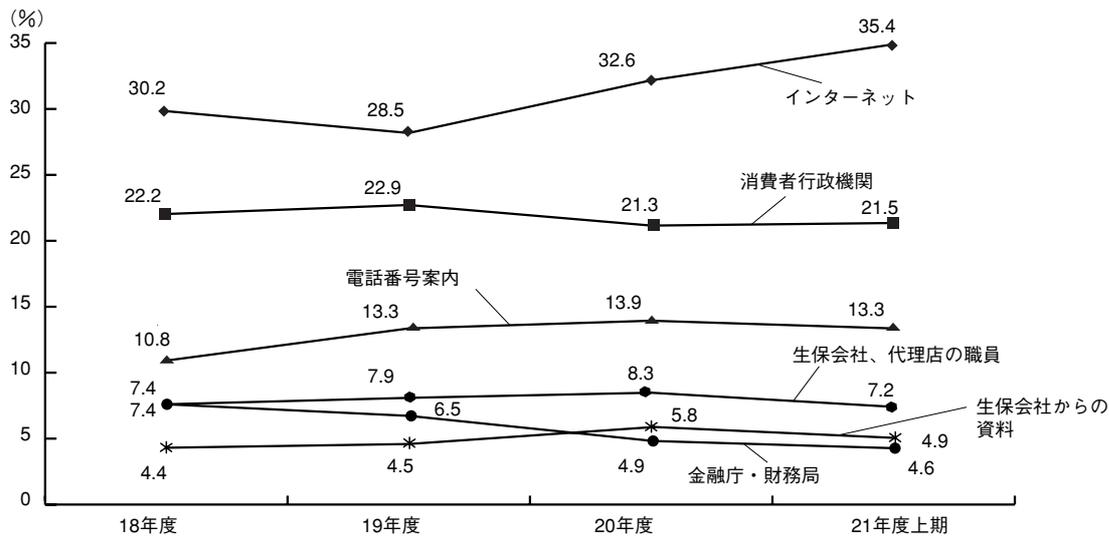
(資料 8 - 1) 21年度上期・本部相談室  
認知経路別受付件数占率



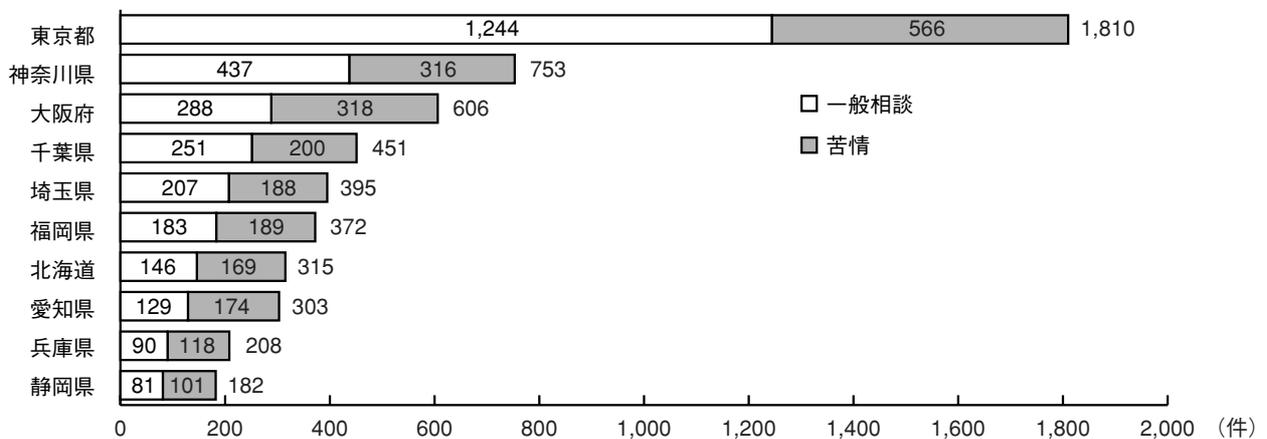
(資料 8 - 2) 21年度上期・連絡所  
認知経路別受付件数占率



(資料 9) 相談所認知経路別受付件数推移



(資料10) 21年度上期・相談者居住別相談件数 (上位10都道府県)



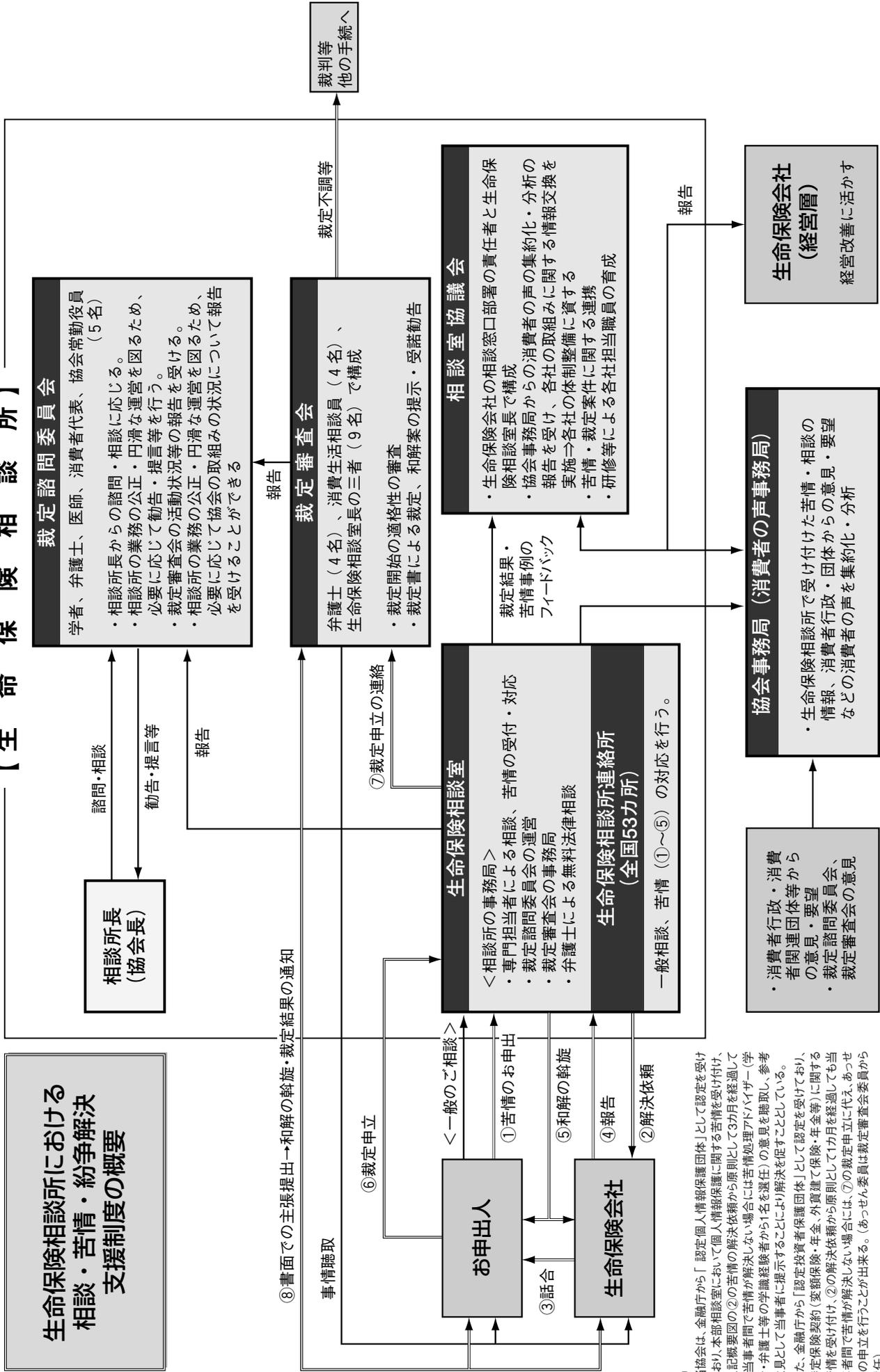
(資料11) 一般相談上位7項目の推移

順位	18年度	19年度	20年度	21年度 上期
1	会社の内容等 1,420件 12.8%	保険金・給付金 1,328件 13.3%	会社の内容等 1,536件 15.2%	隣接業界 550件 13.4%
2	保険金・給付金 1,313件 11.8%	会社の内容等 1,325件 13.3%	生命保険契約の保護 1,231件 12.2%	会社の内容等 540件 13.2%
3	加入・保険種類 1,273件 11.5%	隣接業界 1,294件 13.0%	隣接業界 1,114件 11.0%	保険金・給付金 522件 12.8%
4	隣接業界 1,114件 10.0%	加入・保険種類 966件 9.7%	保険金・給付金 1,040件 10.3%	加入・保険種類 447件 10.9%
5	営業職員・代理店 872件 7.8%	生命保険相談所 859件 8.6%	生命保険相談所 851件 8.4%	生命保険相談所 384件 9.4%
6	保障の見直し 855件 7.7%	保障の見直し 703件 7.0%	加入・保険種類 770件 7.6%	保障の見直し 253件 6.2%
7	生命保険相談所 702件 6.3%	営業職員・代理店 561件 5.6%	保障の見直し 528件 5.2%	その他 184件 4.5%

(資料12) 苦情内容上位7項目の推移

順位	18年度	19年度	20年度	21年度 上期
1	入院等給付金不支払決定 1,842件 20.7%	入院等給付金不支払決定 2,074件 20.4%	入院等給付金不支払決定 1,119件 14.7%	入院等給付金不支払決定 538件 14.8%
2	説明不十分 752件 8.4%	説明不十分 870件 8.6%	説明不十分 851件 11.2%	説明不十分 434件 11.9%
3	配当内容 731件 8.2%	配当内容 717件 7.1%	入院等給付金支払手続 515件 6.8%	入院等給付金支払手続 232件 6.4%
4	解約手続 501件 5.6%	解約手続 638件 6.3%	解約手続 490件 6.4%	解約手続 223件 6.1%
5	死亡等保険金不支払決定 491件 5.5%	入院等給付金支払手続 613件 6.0%	配当内容 410件 5.4%	契約内容変更 178件 4.9%
6	入院等給付金支払手続 450件 5.1%	死亡等保険金不支払決定 510件 5.0%	契約内容変更 340件 4.5%	配当内容 168件 4.6%
7	不適切な募集行為 380件 4.3%	契約内容変更 421件 4.1%	満期保険金・年金等 284件 3.7%	不適切な募集行為 148件 4.1%

# 【生命保険相談所】



(注)  
 \* 当協会は、金融庁から「認定個人情報保護団体」として認定を受けており、本部相談室において個人情報保護に関する苦情を受け付け、上記概要図の②の苦情の解決依頼から原則として3カ月を経過しても当事者間で苦情が解決しない場合には苦情処理アドバイザー(学者・弁護士等の学識経験者から1名を選任)の意見を聴取し、参考意見として当事者に提示することにより解決を促すこととしている。

\* また、金融庁から「認定投資者保護団体」として認定を受けており、特定保険契約(変額保険・年金、外貨建て保険・年金等)に関する苦情を受け付け、②の解決依頼から原則として1カ月を経過しても当事者間で苦情が解決しない場合には、⑦の裁定申立に代え、あつせんの申立を行うことが出来る。(あつせん委員は裁定審査委員会から選任)

# 生命保険相談所一覽

## ●生命保険相談室：東京

〒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

### ●連絡所 ※来所によるご相談の場合は、事前に連絡所へご連絡願います。

平成21年12月現在

札幌	☎ 011(222)1388
〒060-0005 札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル8階	
函館	☎ 0138(54)0292
〒040-0001 函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階	
旭川	☎ 0166(25)5166
〒070-0031 旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階	
苫小牧	☎ 011(222)1388
〒060-0005 札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル8階	
釧路	☎ 0154(22)6027
〒085-0014 釧路市末広町9-2-5 日本生命釧路末広町ビル6階	
帯広	☎ 0155(26)3827
〒080-0010 帯広市大通南11-18-1 明治安田生命帯広ビル5階	
北見	☎ 0157(22)3885
〒090-0040 北見市大通西4-4-1 住友生命北見ビル4階	
青森県	☎ 017(776)1348
〒030-0862 青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階	
岩手県	☎ 019(653)1726
〒020-0021 盛岡市中央通2-1-21 明治安田生命盛岡ビル6階	
宮城県	☎ 022(224)3221
〒980-0802 仙台市青葉区二日町12-30 日本生命仙台勾当台西ビル3階	
秋田県	☎ 018(865)0016
〒010-0951 秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階	
山形県	☎ 023(631)1694
〒990-0031 山形市十日町2-4-19 住友生命山形第2ビル7階	
福島県	☎ 024(922)2863
〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 住友生命郡山ビル8階	
茨城県	☎ 029(227)3932
〒310-0062 水戸市大町1-2-6 三井生命水戸ビル7階	
栃木県	☎ 028(636)2437
〒320-0026 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階	
群馬県	☎ 027(223)2802
〒371-0026 前橋市大手町2-6-17 住友生命前橋ビル11階	
埼玉県	☎ 048(644)5001
〒330-0845 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階	
千葉県	☎ 043(225)6467
〒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	
神奈川県	☎ 045(641)6998
〒231-0015 横浜市中区尾上町2-27 朝日生命横浜関内ビル9階	
新潟県	☎ 025(245)8981
〒950-0088 新潟市中央区万代4-1-11 太陽生命新潟ビル7階	
山梨県	☎ 055(228)7565
〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階	
長野県	☎ 0263(35)8132
〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階	
富山県	☎ 076(433)7352
〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階	
石川県	☎ 076(231)1945
〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命ビル2階	
福井県	☎ 0776(25)0107
〒910-0005 福井市大手3-2-1 日本生命福井大手ビル3階	
岐阜県	☎ 058(263)7547
〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階	
静岡県	☎ 054(253)5712
〒420-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階	

愛知県	☎ 052(971)5233
〒460-0004 名古屋市中区新栄町1-1 明治安田生命名古屋ビル14階	
三重県	☎ 059(225)7439
〒514-0009 津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階	
滋賀県	☎ 077(525)6677
〒520-0056 大津市末広町1-1 日本生命大津ビル8階	
京都府	☎ 075(255)0891
〒600-8492 京都市下京区四條通新町東入ル月鉾町62 住友生命京都ビル6階	
大阪府	☎ 06(6362)9674
〒530-0047 大阪市北区西天満2-6-8 堂島ビル4階	
兵庫県	☎ 078(332)6269
〒650-0032 神戸市中央区伊藤町111 神戸商工中金・兼北ビル7階	
奈良県	☎ 0742(26)1851
〒630-8241 奈良市高天町10-1 T.T.ビル2階	
和歌山県	☎ 073(432)1936
〒640-8157 和歌山市八番丁11 日本生命和歌山八番丁ビル8階	
鳥取県	☎ 0857(24)3523
〒680-0822 鳥取市今町2-251 日本生命鳥取駅前ビル5階	
島根県	☎ 0852(24)7229
〒690-0007 松江市御手船場町553-6 松江駅前エスビル6階	
岡山県	☎ 086(225)6681
〒700-0023 岡山市北区駅前町1-9-15 明治安田生命岡山ビル6階	
広島県	☎ 082(223)4331
〒730-0011 広島市中区基町11-13 広島第一生命ビル2階	
山口県	☎ 083(223)1476
〒750-0012 下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階	
徳島県	☎ 088(654)4009
〒770-0841 徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル10階	
香川県	☎ 087(821)2659
〒760-0017 高松市番町1-7-5 明治安田生命高松ビル4階	
愛媛県	☎ 089(946)3583
〒790-0005 松山市花園町3-19 カーニープレイス松山5階	
高知県	☎ 088(873)3304
〒780-0870 高知市本町2-2-34 明治安田生命高知ビル8階	
福岡	☎ 092(715)1875
〒810-0001 福岡市中央区天神1-6-8 天神ツインビル12階	
北九州	☎ 093(531)8760
〒802-0003 北九州市小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル2階	
佐賀県	☎ 0952(24)2082
〒840-0801 佐賀市駅前中央1-9-45 三井生命佐賀駅前ビル8階	
長崎県	☎ 095(827)4459
〒850-0033 長崎市万才町6-38 明治安田生命長崎ビル5階	
熊本県	☎ 096(324)1871
〒860-0803 熊本市新市街11-18 熊本第一生命ビルディング9階	
大分県	☎ 097(534)2130
〒870-0035 大分市中央町1-1-5 第一生命大分ビル3階	
宮崎県	☎ 0985(28)7335
〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 第一生命ビル6階	
鹿児島県	☎ 099(223)6027
〒892-0844 鹿児島市山之口町12-14 太陽生命鹿児島ビル4階	
沖縄県	☎ 098(862)1771
〒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	

【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(五十音順)

平成21年12月現在

<b>アイエヌジー生命保険株式会社</b> 〒102-0094 千代田区紀尾井町4-1 ニューオータニガーデコート26階 サービスセンター フリーダイヤル 0120-521-513	<b>大同生命保険株式会社</b> 〒550-0002 大阪市西区江戸堀1-2-1 お客さま相談センター 直通 06(6447)6236 〒105-0022 港区海岸1-2-3 お客さま相談センター(東京) 直通 03(3434)7483 コールセンター(ご加入の生命保険に関するお手続き・お問合せ) フリーダイヤル 0120-789-501
<b>あいおい生命保険株式会社</b> 〒150-0013 渋谷区恵比寿1-28-1 お客様相談センター フリーダイヤル 0120-568-390	<b>太陽生命保険株式会社</b> 〒105-0022 港区海岸1-2-3 お客様相談室(ご来社窓口)／お客様サービスセンター(お電話受付) フリーダイヤル 0120-972-111 チュロリッピ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド 〒182-0026 調布市小島町1-32-2 京王調布小島町ビル お客様相談室 フリーダイヤル 0120-860-129
<b>アイリオ生命保険株式会社</b> 〒135-0091 港区台場2-3-1 トレードピアお台場20階 お客様相談室 03-5520-1699	<b>T &amp; D フィナンシャル生命保険株式会社</b> フリーダイヤル 0120-301-396 〒105-0022 港区海岸1-2-3 お客様相談課(ご来社窓口) (投資型年金専用) お客様サービスセンター(お電話受付) 0120-302-572
<b>アクサ生命保険株式会社</b> 〒108-8020 港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー15階 カスタマーサービスセンター お客様相談室 フリーダイヤル 0120-030-775	<b>東京海上日動あんしん生命保険株式会社</b> 〒104-0061 中央区銀座5-3-16 お客様相談コーナー(ご来社窓口)／総合カスタマーセンター(お電話受付) フリーダイヤル 0120-016-234
<b>朝日生命保険相互会社</b> 〒100-8103 千代田区大手町2-6-1 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-714-532	<b>東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社</b> 〒141-6008 品川区大崎2-1-1 ThinkPark Tower お客様の声室 フリーダイヤル 0120-433-447
<b>アメリカンファミリー生命保険会社</b> 〒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 AFLAGスクエア コールセンター フリーダイヤル 0120-555-595	<b>日本興亜生命保険株式会社</b> 〒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 0120-538-107
<b>アリアンツ生命保険株式会社</b> 〒107-0051 港区元赤坂1-6-6 安全ビル お客さま苦情相談窓口 フリーコール 0120-953-863	<b>日本生命保険相互会社</b> 〒541-8501 大阪市中央区今橋3-5-12 相談窓口(大阪) 直通 06(6209)5525 相談窓口(東京) 直通 03(5533)1081 ニッセイコールセンター(生命保険のお手続きやお問合せ) フリーダイヤル 0120-201-021
<b>アリコ・ジャパン</b> 〒130-0012 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー28階 お客様相談室 フリーダイヤル 0120-880-533	<b>ハートフォード生命保険株式会社</b> 〒105-0022 港区湾岸1-2-20 汐留ビルディング15階 お客様相談室 直通 03(6219)3910
<b>A I G エジソン生命保険株式会社</b> 〒130-8625 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー 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 0120-981-088	<b>ピーシーエー生命保険株式会社</b> 〒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 0120-272-811
<b>エイアイジー・スター生命保険株式会社</b> 〒130-8660 墨田区太平4-1-3 カスタマーサービスセンター フリーダイヤル 0120-160-414	<b>富国生命保険相互会社</b> 〒100-0011 千代田区内幸町2-2-2 お客さま窓口(ご来社窓口) お客様センター(お電話受付) フリーダイヤル 0120-259-817
<b>S B I アクサ生命保険株式会社</b> 〒106-6018 港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー18階 カスタマーサービスセンター(お電話受付窓口) フリーコール 0120-953-831	<b>フコクしんらい生命保険株式会社</b> 〒108-0071 港区白金台3-2-10 白金台ビル お客さまサービス室 フリーダイヤル 0120-700-651
<b>オリックス生命保険株式会社</b> 〒190-0012 立川市曙町2-22-20 立川センタービル カスタマーサービスセンターお客様相談窓口 直通 042(548)5572	<b>富士生命保険株式会社</b> 〒542-0081 大阪市中央区南船場1-18-17 商工中金船場ビル お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-211-901
<b>カーディフ生命保険会社</b> 〒150-0031 渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスター9階 お客さま相談室 直通 03(6415)8275	<b>ブルデンシャル生命保険株式会社</b> 〒100-0014 千代田区永田町2-13-10 ブルデンシャルタワー カスタマーサービスセンター フリーダイヤル 0120-810-740
<b>株式会社かんぼ生命保険</b> 〒105-0001 港区虎ノ門4丁目3-20 神谷町MTビル7階 かんぼコールセンター フリーダイヤル 0120-552-950	<b>ブルデンシャル ファイナンシャル ジャパン生命保険株式会社</b> 〒102-8015 千代田区一番町21番地 一番町東急ビル コールセンター フリーダイヤル 0120-846-810
<b>クレディ・アグリコル生命保険株式会社</b> 〒105-0021 港区東新橋1-9-2 汐留住友ビル16階 カスタマーサービスセンター フリーコール 0120-60-1221	<b>マスミューチュアル生命保険株式会社</b> 〒135-0063 江東区有明3-5-7 TOC有明イーストタワー カスタマーサービスセンター フリーダイヤル 0120-817-024
<b>ジブラルタ生命保険株式会社</b> 〒100-8953 千代田区永田町2-13-10 ブルデンシャルタワー コールセンター フリーダイヤル 0120-372-269	<b>マニユライフ生命保険株式会社</b> 〒182-8621 調布市市領町4-34-1 コールセンター フリーダイヤル 0120-063-730
<b>住友生命保険相互会社</b> 〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35 コールセンター フリーダイヤル 0120-307-506	<b>三井生命保険株式会社</b> 〒100-8123 千代田区大手町2-1-1 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-318-766
<b>ソニー生命保険株式会社</b> 〒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 0120-158-821	<b>三井住友海上きらめき生命保険株式会社</b> 〒101-8458 千代田区神田錦町3-11-1 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-324-386
<b>ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社</b> 〒107-0052 港区赤坂2-9-11 お客様サービスセンター フリーナンバー 0120-966-066	<b>三井住友海上ネットライフ生命保険株式会社</b> 〒103-0028 中央区八重洲 1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル15階 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-125-104
<b>損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社</b> 〒160-0023 新宿区西新宿6-10-1 お客様サービス部コールセンター室 フリーダイヤル 0120-370-475	<b>みどり生命保険株式会社</b> 〒114-8595 北区王子6-3-43 顧客サービス部コールセンター フリーダイヤル 0120-566-322
<b>損保ジャパンひまわり生命保険株式会社</b> 〒150-0013 渋谷区恵比寿1-18-18 恵比寿東急ビル7階 お客様相談室 フリーダイヤル 0120-273-211	<b>明治安田生命保険相互会社</b> 〒100-0005 千代田区丸の内2-1-1 コミュニケーションセンター フリーダイヤル 0120-662-332
<b>第一生命保険相互会社</b> 〒100-8411 千代田区有楽町1-13-1 お客さま相談室 050-3780-1131 第一生命コールセンター(ご加入の生命保険に関するお手続き・お問合せ先) フリーダイヤル 0120-157-157	<b>ライフネット生命保険株式会社</b> 〒102-0083 千代田区麹町2-14-2 麹町NKビル5階 コンタクトセンター フリーダイヤル 0120-205-566
<b>第一フロンティア生命保険株式会社</b> 〒104-6015 中央区晴海1-8-10 晴海トリトンスクエア X棟 15階 お客さま相談室 フリーダイヤル 0120-876-126	