

相談所リポート

No.85

〈平成21年度（年度版）〉

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) 相談時間別受付件数（文書による申し出を除く）	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) 生命保険会社あて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	24
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	25
(1) 「ボイス・レポート」の発行等	25
(2) 「消費者の声」事務局の活動	25
(3) 苦情情報等の更なる活用に向けた取組みについて	26
<資料編>	27
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	31
生命保険各社相談窓口一覧（五十音順）	
生命保険相談所一覧	

はじめに

生命保険協会では、生命保険相談所を設置し、本部生命保険相談室および連絡所（53ヶ所）で保険契約者等から寄せられた相談・質問・苦情・紛争に対応しています。本レポートは、平成21年度に生命保険相談所が受け付けた相談・苦情について分析し、解説しています。

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（ADR）機関として、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年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は15,232件で、前年度より2,484件、14.0%の減少となっている。

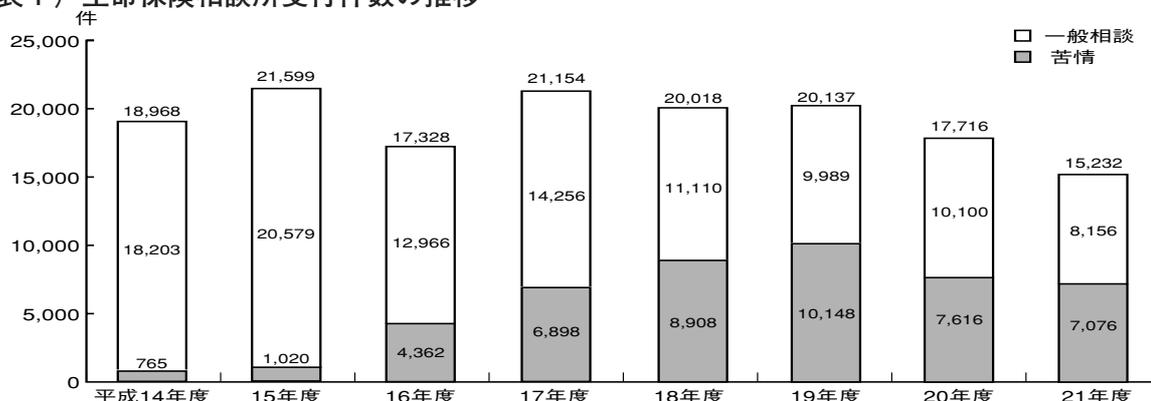
過去5年間を見ると、17年度をピークに18年度、19年度と3年連続して2万件を超えたが、21年度は、20年度に続き前年度に比べ1割以上減少し、平成9年度以降で最も少ない受付件数となった。

月別に見ると、各月の受付件数は、ほぼ年間を通じて20年度の件数を下回ったが、3月は前年度を上回り、21年度における月別件数では一番多くなった。

受付件数のうち、一般相談は8,156件で前年度より1,944件、19.2%減少した。20年9月に米国の保険金融グループへの公的資金融資関連の報道等があり、前年度においては、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多くあったが、今年度は大幅に減少した。

苦情は7,076件で、前年度より540件、7.1%減少し、苦情の定義を「不満足の説明があったもの」とした平成18年度以降で最も少なくなり、落ち着いた水準で推移した。

（図表1）生命保険相談所受付件数の推移



（注）平成16年度以降に苦情件数が増加したのは、16年度から一般相談と苦情の分類を見直し、受付時に「不満足の説明があったもの」はすべて苦情に分類し、その後分類の徹底を図ったことによる。

（図表2）一般相談・苦情項目別受付件数

項目(内容)	21年度			20年度		
	件数	占率	前年度比	件数	占率	
一般相談	新契約関係	1,335件	16.4%	101.3%	1,318件	13.0%
	収納関係	189	2.3	78.1	242	2.4
	保全関係	1,146	14.1	89.6	1,279	12.7
	保険金・給付金関係	1,022	12.5	98.3	1,040	10.3
	その他	4,464	54.7	71.8	6,221	61.6
	小計	8,156	100.0	80.8	10,100	100.0
苦情	新契約関係	1,885件	26.6%	97.7%	1,929件	25.3%
	収納関係	602	8.5	95.9	628	8.2
	保全関係	1,893	26.8	92.4	2,049	26.9
	保険金・給付金関係	2,266	32.0	90.2	2,513	33.0
	その他	430	6.1	86.5	497	6.5
	小計	7,076件	100.0%	92.9	7,616件	100.0%
合計	15,232件	-	86.0%	17,716件	-	

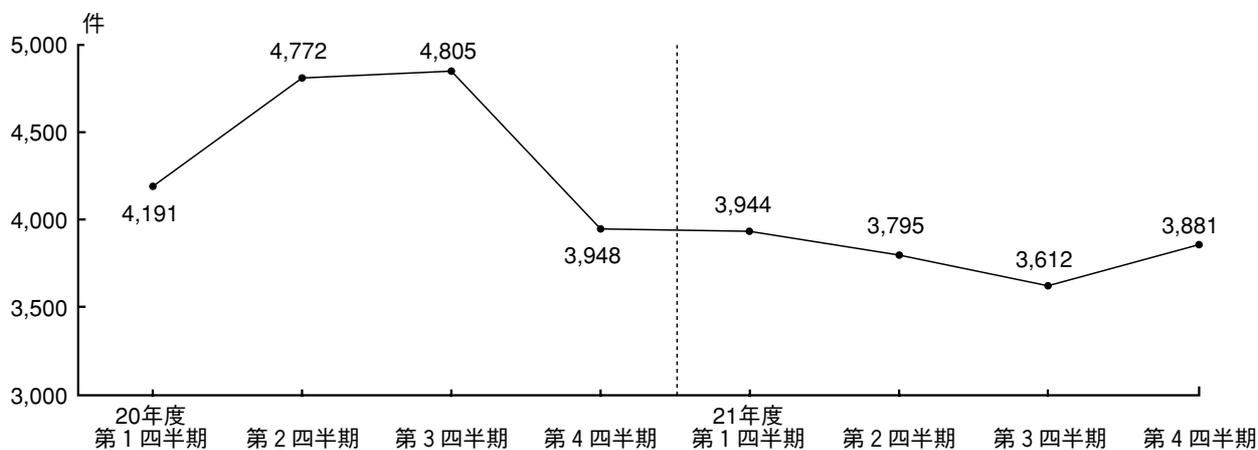
(1) 四半期別受付件数………図表 3 参照

平成20年度は、7月の金融庁による生命保険会社10社への保険金等の支払い漏れ等に対する業務改善命令や、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、第2四半期には、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、件数の減少傾向が続き、第3四半期は3,612件となり、平成9年度以降の四半期別件数として最も少ない件数となった。第4四半期は3,881件と、第3四半期に比べやや増加したものの、年間を通じて4千件を下回り、落ち着いた水準で推移している。

(図表 3) 四半期別受付件数



(2) 男女別受付件数

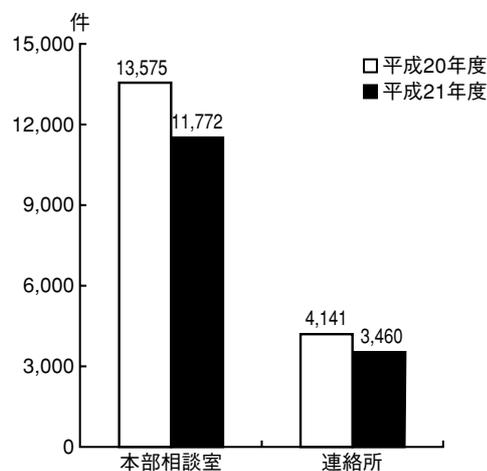
男女別受付件数をみると、男性は7,271人（占率47.7%）、女性は7,961人（同52.3%）であり、前年度とほぼ同じ占率となっている。

(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77.3%（前年度76.6%）、連絡所は22.7%（同23.4%）と、継続して本部相談室の占率が上昇している。

(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14,593件で、全体の95.8%と大半を占めている。

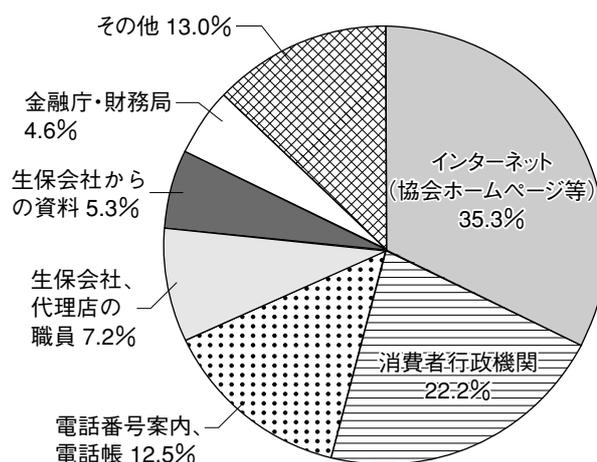
「訪問」は541件、3.6%、「文書」によるものは98件、0.6%となっており、傾向に大きな変化はないが、「訪問」、「文書」によるものが、少し占率を上昇させている。

(5) 相談所認知経路別受付件数（判明分のみ）……………図表5 参照

相談所の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4,878件で、判明分13,823件の35.3%（前年度32.6%）と最も多く、第2位は「消費者行政機関」の3,067件、22.2%（同21.3%）であり、いずれも前年度より占率を上昇させている。

以下、「電話番号案内（104）、電話帳」が1,722件、12.5%（同13.9%）、「生命保険会社、代理店の職員」が999件、7.2%（同8.3%）、「生保会社からの資料」が735件で5.3%（同5.8%）、「金融庁・財務局」が629件、4.6%（同4.9%）となっており、いずれも前年度より占率を低下させている。

（図表5） 相談所認知経路別受付件数占率



(6) 相談時間別受付件数（文書による申し出を除く）

相談時間別受付件数については、再申出を含む17,919件を対象にしているが、「5分以下」が7,185件で最も多く、40.1%（前年度40.7%）を占めており、「5分超10分以内」は3,834件で21.4%（同22.6%）と、短い時間での対応については、いずれも前年度より占率が少し低下している。

「10分超20分以内」は3,799件で21.2%（同20.9%）、「20分超30分以内」は1,618件で9.0%（同7.9%）、「30分超」は1,483件で8.3%（同7.8%）となり、対応時間が長いものは、いずれも前年度より占率が上昇している。

前年度は、会社の内容や生命保険契約の保護に関する一般相談が多くあったため、相談時間が短いものが多かったが、今年度は苦情の占率が上昇しているため、1件あたりの平均相談時間は前年度（13分06秒）を上回り、13分31秒となっている。

(7) 弁護士による無料法律相談

平成21年度に無料法律相談を利用したのは9名で、①配当買増による生存保険金の支払い、②年金支払期間の短縮、③告知義務違反による契約解除および給付金不支払、④差押え契約の復活方法、⑤手術給付金の給付倍率、⑥満期保険金の受取方法、⑦保険料の払込みおよび払込方法の変更、⑧保険会社の事務ミスによる未収保険料と据置給付金との相殺、⑨通院給付金の支払要件について、弁護士からアドバイスを受けている。

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

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1,088件（占率13.3%）で、前年度よりわずかに減少したものの、一般相談の件数が2割近く減少したため、近年では初めて最も多い件数となった。旧簡易保険、少額短期保険に加え、損害保険、JA共済、全労済等に関する照会が寄せられている。

第2位は「会社の内容等」の1,049件（同12.9%）で、前年度より3割以上減少し、昨年度第1位から順位を1つ下げた。相談内容としては、保険会社の経営内容・連絡先や旧保険会社名に関する照会が多い。

第3位は「保険金・給付金」で1,022件（同12.5%）、前年度より少し減少したが、保険金・給付金の支払手続きや保険金等の支払可否に関する照会が多く寄せられている。

第4位は「加入・保険種類」で889件（同10.9%）、就職、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等も多く、前年度より15%増加している。

第5位は「生命保険相談所」で733件（同9.0%）、裁定審査会や相談対応体制についての照会に加え、本部相談室や地方の連絡所への訪問相談に関する照会が寄せられている。

第6位は「保障の見直し」で507件（同6.2%）、更新を迎えるの見直しや転職、退職に当たっての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い。

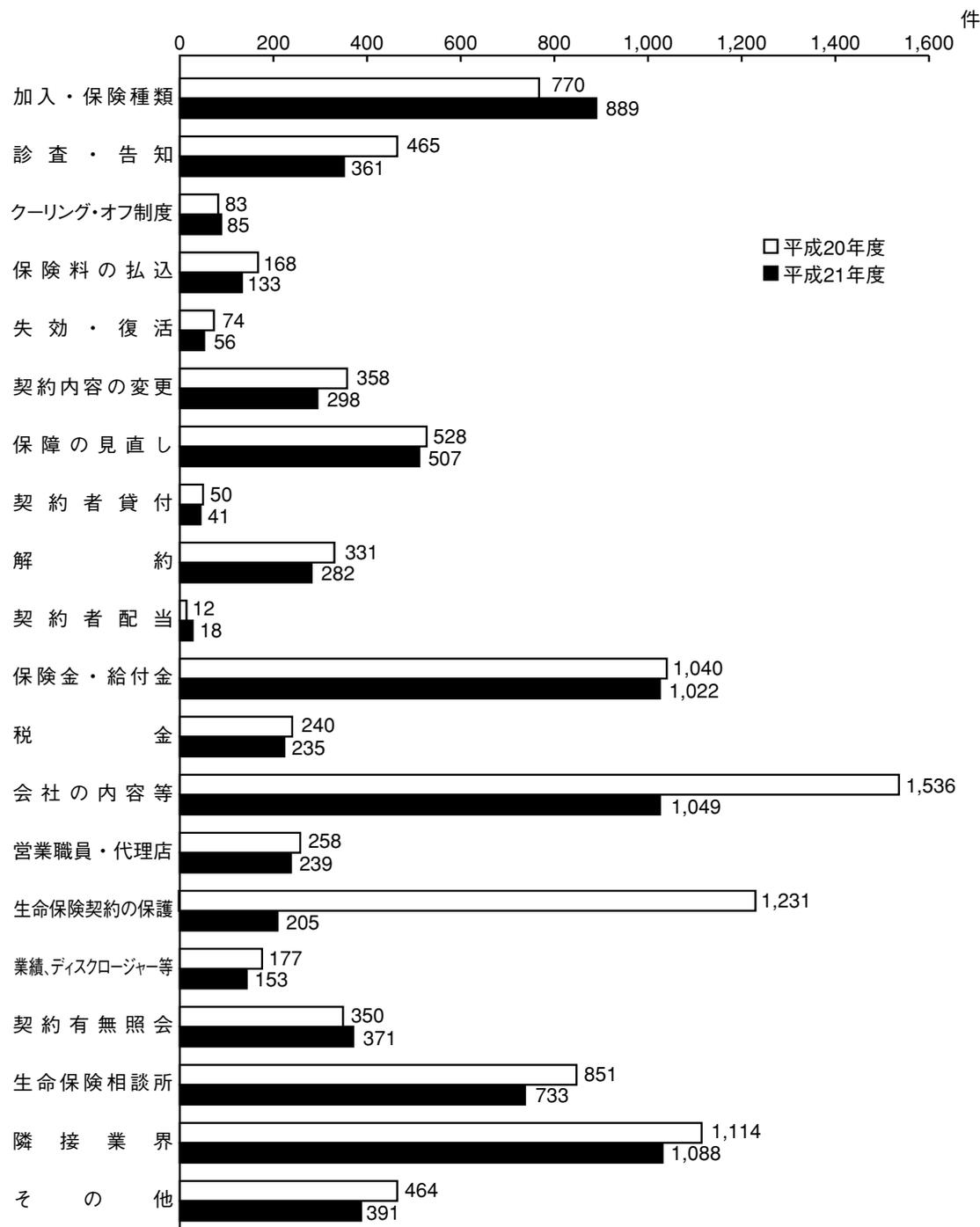
なお、前年度に第2位であった「生命保険契約の保護」は、前年度の6分の1に減少している。

（*）上記を含め、主な相談内容については、（2）主な相談事例（5～6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			20年度	
	件数	占率	前年度比	件数	占率
加入・保険種類	889件	10.9%	115.5%	770件	7.6%
診査・告知	361	4.4	77.6	465	4.6
クーリング・オフ制度	85	1.0	102.4	83	0.8
保険料の払込	133	1.6	79.2	168	1.7
失効・復活	56	0.7	75.7	74	0.7
契約内容の変更	298	3.7	83.2	358	3.5
保障の見直し	507	6.2	96.0	528	5.2
契約者貸付	41	0.5	82.0	50	0.5
解約者配当	282	3.5	85.2	331	3.3
契約者配当	18	0.2	150.0	12	0.1
保険金・給付金	1,022	12.5	98.3	1,040	10.3
税金	235	2.9	97.9	240	2.4
会社の内容等	1,049	12.9	68.3	1,536	15.2
営業職員・代理店	239	2.9	92.6	258	2.6
生命保険契約の保護	205	2.5	16.7	1,231	12.2
業績、ディスクロージャー等	153	1.9	86.4	177	1.8
契約有無照会	371	4.5	106.0	350	3.5
生命保険相談所	733	9.0	86.1	851	8.4
隣接業界	1,088	13.3	97.7	1,114	11.0
その他	391	4.8	84.3	464	4.6
小計	8,156件	100.0%	80.8%	10,100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、どのような保険が良いか。
- ・子供が生まれたので、こども保険に加入したいが、加入時の留意点をアドバイスして欲しい。
- ・医療保障が一生続く保険に加入したいが、どのような保険があるのか。
- ・既往症があっても加入出来る商品や保険会社を紹介して欲しい。
- ・団体信用生命保険のしくみ、内容を教えて欲しい。

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、何に気を付ければ良いか。
- ・保険法の施行により、告知の方法や内容はどうか変わるのか。

保険料の払込

- ・保険法の施行により、年払保険料の未経過部分が返ってくるのか。

契約内容の変更

- ・指定代理請求特約の案内が来たが、どういう内容なのか。
- ・保険法の施行により、遺言で受取人を変更することが可能になるのか。

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、更新と転換のどちらが良いか。
- ・転職に伴い、団体保険から脱退するが、同程度の保障を確保したい。
- ・定年を迎えたので、保険料の支払いを減らし、医療保障中心に変更したい。
- ・医療保障が終了してしまうので、一生涯の保障に変更したい。
- ・何件かの保険に加入している。どのように整理すれば良いか。

解約

- ・保険料の支払が厳しいので、解約しようと思っているが、何か良い方法はないのか。
- ・保険法が施行されると、被保険者から解約を申し出ることが出来るのか。

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。どうすれば良いか。
- ・入院して手術を受けるが、どんな手術でも給付金が支払われるのか。
- ・死亡保険金受取人が被保険者より先に死亡していた場合、誰が、どのように請求するのか。

会社の内容等

- ・〇〇生命の経営状態を知りたい。この保険会社は大丈夫か。
- ・〇〇生命の保険証券があるが、今の保険会社名と連絡先を知りたい。

生命保険契約の保護

- ・生命保険会社が破綻した場合、どんな契約でも補償されるのか。

契約有無照会

- ・高齢で一人暮らしの父が亡くなった。保険加入の有無を調べるのにはどうしたら良いか。

生命保険相談所

- ・裁定審査会に申し立てるには、どうすれば良いか。
- ・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年度の苦情件数は7,076件で、前年度（7,616件）より540件、7.1%減少し、苦情の定義を「不満足 of 表明のあるもの」とした平成18年度以降で最も少なく、19年度（10,148件）の7割程度まで減少した。

月別の苦情件数を見ると、3月が731件で、月別件数としては近年では初めて最も多くなり、次いで7月690件、6月668件、4月615件の順となっている

四半期別では、第2四半期が1,833件で最も多く、第1四半期1,813件、第4四半期1,785件、第3四半期1,645件となっており、第3四半期の苦情件数は、19年度第1四半期（3,172件）の半分程度まで減少し、18年度以降では最も少なくなった。四半期ごとの苦情件数は、20年度第3四半期以降2千件を切り、第4四半期に少し増加したが、21年度においても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13項目)

(件)

項目	内容	発生原因					計	前年度比 (%)	項目	内容	発生原因					計	前年度比 (%)
		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	250	36	1	—	7	294	112.2	保険関係	配当内容	30	1	3	296	0	330	80.5
	不適切な告知取得	67	13	0	—	0	80	76.2		契約者貸付	49	1	8	66	8	132	128.2
	不適切な話法	94	59	2	—	1	156	106.1		更新	58	1	3	66	4	132	80.5
	加入意思確認不十分	97	48	1	3	7	156	84.8		契約内容変更	105	9	13	190	8	325	95.6
	説明不十分	594	196	6	28	15	839	98.6		名義変更	36	2	5	79	7	129	81.6
	契約内容相違	10	3	0	2	2	17	81.0		特約中途付加	16	3	2	12	0	33	97.1
	取扱不注意	38	10	4	4	1	57	62.0		解約手続	171	43	47	198	20	479	97.8
	契約確認	0	0	1	3	0	4	57.1		解約返戻金	52	8	14	161	2	237	94.4
	契約引受関係	24	11	5	170	1	211	117.2		生保カード・ATM関係	8	0	1	11	1	21	87.5
	告知内容相違	3	1	1	6	0	11	122.2		その他	13	3	15	43	1	75	100.0
	証券未着	1	0	0	7	0	8	160.0		計	538	71	111	1,122	51	1,893	92.4
	その他	16	7	2	24	3	52	78.8		満期保険金・年金等	33	2	8	195	5	243	85.6
	計	1,194	384	23	247	37	1,885	97.7		死亡等保険金支払手続	37	3	12	174	14	240	92.3
収納関係	集金	33	4	1	2	1	41	113.9	死亡等保険金不支払決定	7	4	1	237	2	251	99.2	
	口座振替・郵便振込	22	4	8	69	5	108	135.0	入院等給付金支払手続	70	8	76	264	4	422	81.9	
	職域団体扱	5	3	2	16	0	26	108.3	入院等給付金不支払決定	138	52	25	828	6	1,049	93.7	
	保険料払込状況	13	1	1	11	1	27	50.9	その他	4	0	0	56	1	61	74.4	
	保険料振替貸付	18	1	10	92	5	126	106.8	計	289	69	122	1,754	32	2,266	90.2	
	失効・復活	44	10	2	114	2	172	89.1	職員の態度・マナー	50	12	17	0	2	81	85.3	
その他	17	1	9	74	1	102	82.3	税金	2	0	5	9	0	16	40.0		
計	152	24	33	378	15	602	95.9	個人情報取扱関係	88	12	14	87	3	204	90.7		
その他	計	152	24	33	378	15	602	95.9	アフターフォロー関係	24	8	3	25	0	60	111.1	
	その他	17	1	9	74	1	102	82.3	その他	5	2	11	47	4	69	83.1	
	計	152	24	33	378	15	602	95.9	計	169	34	50	168	9	430	86.5	
総計		2,342	582	339	3,669	144	7,076	92.9	総計		2,342	582	339	3,669	144	7,076	92.9

※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基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出来ない場合は、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

苦情件数を大項目別にみると、前年度に比べすべての項目で件数が減少している。従来同様、「保険金・給付金関係」が最も多いが、占率は32.0%で前年度よりやや低下し、4割近くを占めていた18年度、19年度に比べると大幅に低下している。

「保全関係」（占率26.8%）が2番目に多く、占率はほぼ前年度と同じで、過去4年間26～27%で推移している。3番目は「新契約関係」（同26.6%）で、前年度大幅に占率を上昇させたが、今年度も前年度より少し上昇した。

以下、「収納関係」（同8.5%）、「その他」（同6.1%）となっているが、「収納関係」の占率は、毎年少しずつ上昇している。

(図表9) 苦情項目別受付件数

苦情項目	件数	占率
新契約関係	1,885件	26.6%
収納関係	602	8.5
保全関係	1,893	26.8
保険金・給付金関係	2,266	32.0
その他	430	6.1
合計	7,076件	100.0%

(2) 具体的苦情内容……図表10参照

苦情件数を苦情内容別に見ると、従来同様、『入院等給付金不支払決定』が最も多く、『説明不十分』が2番目に多いが、『入院等給付金不支払決定』が前年度占率（14.7%）とほぼ同じなのに対し、『説明不十分』は前年度（11.2%）に比べ占率が少し上昇している。

3番目は『解約手続』で、継続して占率が上昇し、『入院等給付金支払手続』が前年度より大幅に減少したため、4位から順位を1つ上げている。5番目の『配当内容』は2割ほど件数が減少し、年々その占率を下げている。

7番目の『不適切な募集行為』は件数が1割以上増加し、順位を1つ上昇させたのに対し、『満期保険金・年金等』は15%ほど減少し、順位を2つ下げ9番目となった。

10位以下では、『契約引受関係』が2割近く増加し、順位を3つ上げて12番目となった。

(図表10) 苦情内容の上位項目

内容	件数	総件数占率
①入院等給付金不支払決定	1,049件	14.8%
②説明不十分	839	11.9
③解約手続	479	6.8
④入院等給付金支払手続	422	6.0
⑤配当内容	330	4.7
⑥契約内容変更	325	4.6
⑦不適切な募集行為	294	4.2
⑧死亡等保険金不支払決定	251	3.5
⑨満期保険金・年金等	243	3.4
⑩死亡等保険金支払手続	240	3.4
⑪解約返戻金	237	3.3
⑫契約引受関係	211	3.0
⑬個人情報取扱関係	204	2.9

<主な申出内容>

上位項目の苦情受付状況と主な申出内容を見ると、最も多い『入院等給付金不支払決定』は1,049件（前年度比93.7%）で、19年度のほぼ半分の件数まで減少した。

<入院等給付金不支払決定>

- ・加入時に担当者から病気のことは告知する必要はないと言われていたのに、給付金を請求したところ、告知義務違反で契約解除、不支払となった。
- ・手術給付金を請求したが、約款に定める手術に該当しないとの理由で支払われない。
- ・長期間入院したが、通院治療が可能との理由で、入院日数の一部しか支払われない。
- ・ガンになり入院し手術を受けたが、上皮内ガンなので支払対象外だと言われた。
- ・給付金を請求したが、契約前に発病していると言われ、支払って貰えない。
- ・事故で障害が残り、給付金を請求したが、約款規定の状態に達していないと言われた。

第2位は『説明不十分』（839件、占率11.9%）で、件数の減少が全体の減少率より小さく、占率をわずかながら上昇させている。このうち、金融機関代理店による募集に関する苦情については、前年度より約3割減少している。

<説明不十分>

- ・加入している保険の内容が、担当者の説明と違っていた。契約をなかったことにしてほしい。
- ・定期預金が満期になり、高齢の親が銀行員から変額個人年金を勧められ、内容を理解しないまま契約させられた。
- ・金融機関の職員から勧められ、変額年金保険に加入したが、元本保証について誤った説明を受けた。契約を取り消してほしい。
- ・更新の案内があり、手続きをしたが、契約転換させられていることが判った。
- ・契約転換したが、転換価格が保険料に充当され、積立金が減っていくことの説明がなかった。

第3位は『解約手続』（479件、同6.8%）で、『説明不十分』と同様に減少率が小さく、占率がわずかに上昇し、順位を1つ上昇させている。

<解約手続>

- ・営業担当者に解約を申し出たが、対応してくれないまま時間が経ってしまった。その間に引かれた保険料を返してほしい。
- ・解約したいとコールセンターに何度も電話しているが、営業担当者を通じてと言われ、書類を送って貰えない。
- ・契約者である自分が知らないうちに、妻（夫）が勝手に解約していた。元に戻してほしい。

第4位は『入院等給付金支払手続』（422件、同6.0%）で、前年度に比べ2割近く減少し、占率も少し下がっている。

<入院等給付金支払手続>

- ・給付金を請求したところ、確認が必要と言われ承諾したが、その後保険会社から何の連絡もなく、支払いを引き延ばされている。
- ・給付金を請求したいと申し出たが、該当しないとわれ、請求書類の手配をしてくれない。
- ・給付金支払について照会したが、長時間待たせたうえ、回答が不明確である。
- ・給付金の請求にあたり、いろいろな書類を求められ、手続きが進まない。

第5位は『配当内容』（330件、同4.7%）で、前年度に比べ約2割減少し、占率も低下傾向が続いている。

<配当内容>

- ・もうすぐ満期（保険料払込満了）を迎えるが、加入時に提示された設計書記載の配当金に比べあまりにも少なすぎる。約束どおり支払ってほしい。
- ・保険料払込満了後5年ごとに支払われる祝金（配当買増保険金）を楽しみにしていたが、全く出ないと言う。配当金であるという説明がなかったので、納得出来ない。
- ・加入時に配当金の変動することの説明がなかった。設計書の配当金に関する文言も小さく、納得出来ない。

第6位は『契約内容変更』（325件、同4.6%）で、全体に比べ減少率が小さく、前年度よりわずかながら占率を上昇させ、年々その占率を上げている。

＜契約内容変更＞

- ・ 払済保険への変更を申し出ているが、なかなか手続してくれない。
- ・ 定期付終身保険の定期部分の減額を申し出たが、保険会社の規定外だと言われ、減額できない。
- ・ 保険会社の破綻で、受取額が大幅に減額されてしまった。
- ・ 年金開始日の変更を申し出たが、手続期間が過ぎたため、取り扱えないと言われた。

第7位は『不適切な募集行為』（294件、同4.2%）で、前年度に比べ1割以上増加し、占率も0.8ポイント上昇させ、順位を1つ上げた。

＜不適切な募集行為＞

- ・ 親が無断で自分（子供）を契約者（被保険者）として勝手に加入していた。契約を無効にして保険料を返して欲しい。
- ・ 営業担当者から名義貸しを頼まれ加入したが、私の口座から保険料が引かれてしまった。
- ・ 申込書は契約者である自分ではなく、妻が記入したものであるから、契約は無効である。
- ・ 営業担当者から保険料は負担するからと言われ、むりやり契約させられた。

第8位は『死亡等保険金不支払決定』（251件、同3.5%）で、前年度とほぼ同件数で、占率がわずかながら上昇し、順位も2つ上昇した。

＜死亡等保険金不支払決定＞

- ・ 脳出血で半身不随、言語障害になったが、高度障害保険金が支払われない。
- ・ 事故で亡くなったのに、不慮の事故に該当しないと言って、災害保険金が支払われない。
- ・ 心臓病で突然死したが、告知義務違反で契約解除と言われ、死亡保険金が支払われない。
- ・ 長くガンで入院し死亡したのに、保険金を請求したところ、ガン死亡保険金が支払われない。

第9位は『満期保険金・年金等』（243件、同3.4%）で、件数は前年度より約15%減少し、占率も0.3ポイント下がり、順位を2つ下げた。

＜満期保険金・年金等＞

- ・ こども保険の満期時受取額が、払込保険料より少なく、貯蓄のつもりで加入したのに、元本割れになっている。
- ・ 祖母の保険が満期になったが、認知症なので、成年後見人を選任するように言われた。

第10位は『死亡等保険金支払手続』（240件、同3.4%）で、件数は前年度より8%減少し、占率は同じだが、順位を1つ下げた。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・ 保険金を請求したところ、確認が必要と言われたが、その後相当の期間が経過している。
- ・ 保険金受取人に意思能力がないという理由で、保険金請求を受け付けてくれない。

(3) その他の主な苦情事例

新契約関係

- ・病院に通っていたが、告知しないように言われた。
- ・他社に加入していたが、変えた方が良いと言われ、解約して新契約に加入させられた。
- ・高齢の母親は、認知症の気があるのに、銀行員が無理に変額年金保険に加入させた。
- ・思っていた内容ではなかったので、クーリング・オフを申し出たところ、期日が過ぎていると言われたが、申込時に説明がなかった。
- ・保険の加入申込みを行ったが、引き受けられないと言われ、理由も説明してくれない。

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来ない。
- ・勝手に保険料が振替貸付になり、利息まで取られている。返して欲しい。
- ・突然7年前の振替貸付の連絡があり、利息を付けて支払えと言う。
- ・保険が失効し、復活の申し出を行ったが、給付金を受け取っているため、復活出来ない。
- ・年払保険料を支払ったが、解約を申し出たところ、保険料の残りの月数分は返らないと言う。

保全関係

- ・契約者貸付があるとされたが、手続した覚えはない。
- ・更新の案内があり、減額を考えて担当者に連絡したが、訪問して来ない。
- ・終身保険が払込満了になり、年金で受け取ろうとしたが、出来ないと言われた。
- ・契約者が死亡したので、名義変更を申し出たが、相続人全員の印鑑が必要だと言う。

保険金・給付金関係

- ・以前に受け取った給付金は過払いなので、一部返金するように言われた。

その他

- ・給付金を受け取ったことを、知人が知っており、営業担当者から聞いたと言われた。
- ・夫の契約内容を照会したが、本人以外には教えられないと言われた。
- ・契約して10年になるが、担当者がまったく訪問して来ない。
- ・株式会社化について聞いても、きちんと答えてくれない。
- ・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、3,669件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2,924件で、苦情全体の4割を超えている。このうち、代理店を原因とするものは582件で、前年度（529件）より件数が増加している。

（図表11）苦情発生原因別受付件数

	件数	占率
営業担当者（注）	2,924件	41.3%
うち、営業職員	2,342	33.1
うち、代理店	582	8.2
その他の職員	339	4.8
制度・事務	3,669	51.9
契約者等	144	2.0
合計	7,076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出来ない場合は、営業職員に分類している。

“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」が47.8%で、半分近くを占めている。

『入院等給付金不支払決定』が828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264件、『死亡等保険金支払手続』が174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237件で、高度障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195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番目の「保全関係」は3割となっており、このうち『配当内容』が296件で最も多く、満期時や保険料払込満了時の金額、配当金買増による生存給付金に関する申し出が多い。

『解約手続』は198件で、手続書類・方法に関する申し出が多く、『解約返戻金』は161件で、水準そのものに関する申し出が大半である。

『契約内容変更』は190件で、破綻・契約移転に関するもののほか、種類変更や保険金の増減額に関する申し出が多い。

「新契約関係」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。

「収納関係」では『失効・復活』が多く、失効予告、復活謝絶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」が54.0%で半分以上を占め、『説明不十分』が790件で最も多く、営業職員では契約転換、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286件で、無断契約に関する申し出が多く、『不適切な話法』は153件で乗替募集に関する申し出が多い。

『加入意思確認不十分』は145件で、高齢者への無理募集に関する申し出が多く、『不適切な告知取得』は80件で、不告知教唆に関する申し出が多い。

2番目は「保全関係」で2割強を占め、『解約手続』が214件で最も多く、『契約内容変更』は114件で、ともに手続遅延・放置・ミス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190件で最も多く、加入時の営業担当者の不告知教唆による告知義務違反解除に関する申し出が多い。次いで『入院等給付金支払手続』78件で、請求手配に関する申し出が多い。

「その他」では、『個人情報取扱関係』が多く、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	828件	22.6%
	配当内容	296	8.1
	入院等給付金支払手続	264	7.2
	死亡等保険金不支払決定	237	6.5
	解約手続	198	5.4
	満期保険金・年金等	195	5.3
	契約内容変更	190	5.2
	死亡等保険金支払手続	174	4.7
	契約引受関係	170	4.6
	解約返戻金	161	4.4
	(制度・事務計)	3,669件	100.0%
営業担当者	説明不十分	790件	27.0%
	不適切な募集行為	286	9.8
	解約手続	214	7.3
	入院等給付金不支払決定	190	6.5
	不適切な話法	153	5.2
	加入意思確認不十分	145	5.0
	契約内容変更	114	3.9
	個人情報取扱関係	100	3.4
	不適切な告知取得	80	2.7
	入院等給付金支払手続	78	2.7
	(営業担当者計)	2,924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年度に生命保険相談所（地方の連絡所を含む）に寄せられた苦情7,076件（本部相談室4,810件、連絡所2,266件）のうち、17.9%にあたる1,266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。

10.3%にあたる728件は、説明で了解を得たが、具体的な数値等については保険会社に確認することとなり、6.3%にあたる444件は、説明で了解を得たが、意見を拝聴している。

5.1%にあたる359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、申出人が他の機関に申し出ることとなっている。

50.0%にあたる3,541件は、申出人が直接交渉するにあたり、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。

5.6%にあたる393件は、生命保険会社と連携して苦情解決にあたり、うち177件は解決に至っている。

4.9%にあたる345件については、申出人の要請に基づいて各生命保険会社あて書面で解決依頼を行っている。

（図表13）苦情解決支援状況

	件数	占率
苦情受付総件数	7,076 件	100.0 %
相談所の説明で了解し、苦情解決	1,266	17.9
相談所の説明で了解し、保険会社に確認	728	10.3
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	444	6.3
相談所の説明が不調または他所に申し出	359	5.1
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	3,541	50.0
相談所と生保会社が連携して対応中	216	3.1
相談所と生保会社が連携して対応し、苦情解決	177	2.5
相談所から生保会社へ書面で解決依頼	345	4.9

（1）生命保険会社あて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147件、うち『説明不十分』が半分以上の84件、『不適切な話法』が26件、『不適切な募集行為』が19件となっている。

2番目は「保険金・給付金関係」の133件で、うち『入院等給付金不支払決定』が3分の2以上の90件、『死亡等保険金不支払決定』が23件、『満期保険金・年金等』が10件となっている。

3番目の「保全関係」は45件で、うち『解約手続』が13件、『契約内容変更』が10件、『配当内容』が8件となっている。

（図表14）解決依頼を行った苦情項目別件数

苦情項目	件数	占率
新契約関係	147 件	42.6 %
収納関係	16	4.6
保全関係	45	13.0
保険金・給付金関係	133	38.6
その他	4	1.2
合計	345 件	100.0 %

以下、「収納関係」16件、「その他」4件となっている。

(図表15) 解決依頼を行った苦情内容の上位項目

内 容	件 数	解決依頼 総件数占率
①入院等給付金不支払決定	90 件	26.1 %
②説明不十分	84	24.3
③不適切な話法	26	7.5
④死亡等保険金不支払決定	23	6.7
⑤不適切な募集行為	19	5.5
⑥解約手続	13	3.8
⑦契約内容変更	10	2.9
⑦満期保険金・年金等	10	2.9
⑨配当内容	8	2.3

(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

生命保険会社あてに解決依頼を行った345件の38.6%にあたる133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83件、「苦情申出者の申出内容による解決」が40件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が10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124件、「他の機関に申し出を行ったもの」が6件、「申し出が取り下げられたもの」が9件であり、計272件、78.8%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までの期間をみると、1週間以内が29件、1週間超2週間以内が35件、2週間超1ヵ月以内が58件、1ヵ月超2ヵ月以内が75件、2ヵ月超3ヵ月以内が38件、3ヵ月を超えたものが37件となっている。

(注) 平成22年3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、4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記載している。

(図表16) 解決依頼を行った苦情の生命保険会社の対応状況

	件 数	占 率
生命保険会社への解決依頼総件数	345 件	100.0 %
解決済(*) (a)	133	38.6
申出内容による解決	40	11.6
生命保険会社の説明による解決	83	24.1
歩み寄りによる和解	10	2.9
裁定審査会の申立書を送付(*) (b)	124	35.9
その他(*) (c)	15	4.3
他の機関に申し出	6	1.7
申出取下げ	9	2.6
苦情解決支援が終了したもの (a+b+c)	272	78.8
継続交渉中	73	21.2

(*) 平成22年3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、4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苦情の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、平成21年度より地方での事情聴取用にテレビ会議を導入した。

(1) 裁定申立件数

平成21年度において裁定審査会に申立てがあった件数は122件（20年度82件）で、受理審議の結果、受理された申立件数は上期58件、下期55件、合計で113件であった。前年度（74件）に比べ39件増加し、平成13年度の裁定審査会の設置以来、最高の件数となった。受理した事案の申出内容の内訳は下表のとおりである。

なお、21年度に生命保険相談所規程に基づき「不受理」となったものは9件であった。

受理事案の申立内容	上期	下期	合計
契約取消・契約無効確認請求	13	10	23
銀行等代理店販売における契約無効確認請求	17	14	31
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	8	9	17
給付金請求（入院・手術・障害等）	13	13	26
配当金（買増保険金・年金等）請求	3	4	7
その他	4	5	9
受 理 件 数	58	55	113
不 受 理 件 数	4	5	9
裁 定 申 立 件 数	62	60	122

(2) 審理終了件数

平成21年度において裁定審査会が審理を行った事案は171件で、審理が終了した事案は104件（うち不受理9件、裁定不開始2件）で、審理結果等の状況は以下のとおりである。

※21年度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」（21年度上期版）、同（21年度下期版）をご参照ください。

審理結果等の状況		19年度 受理分	20年度 受理分	21年度 受理分	合計
審理結果等	和解が成立したもの	1	12	4	17
	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	0	28	34	62
	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(裁定不開始)	0	0	2	2
	申立人から裁定申立が取り下げられたもの	0	1	1	2
	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	2	9	11
	審理の結果、和解案の受諾勧告がなされたが、申立人が受諾しなかったもの	0	1	0	1
	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	9	9
審理が終了したもの	1	44	59	104	
継続審理中のもの	0	4	63	67	
合 計	1	48	122	171	

【参考】

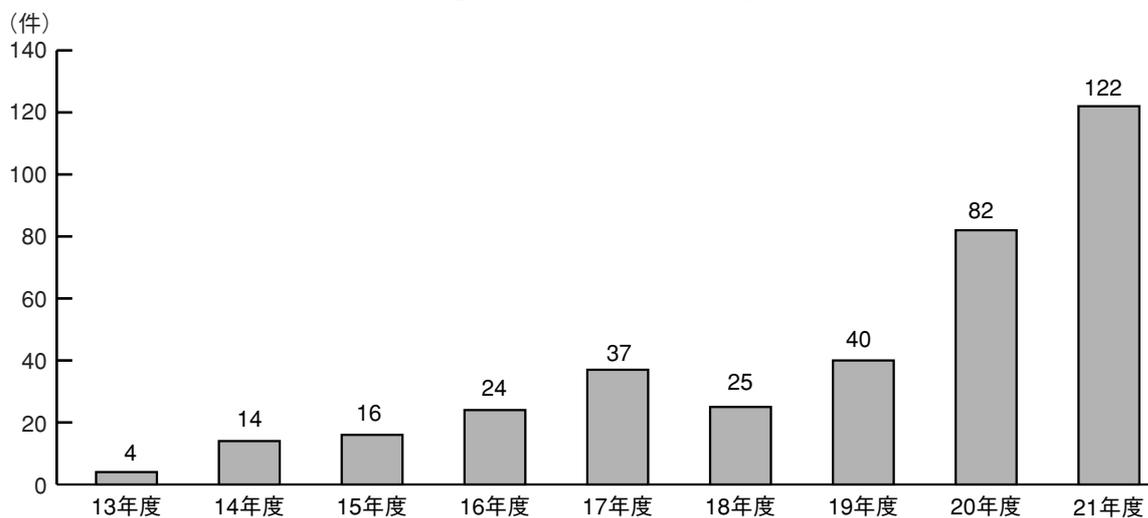
平成13年度に設置した裁定審査会は9年が経過し、21年度までに申立てのあった件数は364件となった。申立受理件数および審理結果の推移は以下のとおり。

審理結果	申立件数										合計
	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		
	4	14	16	24	37	25	40	82	122	364	
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	16	4	61	
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	1	4	7	9	11	13	25	49	34	153	
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	1	5	2	5	3	0	0	0	2	18	
申立人から裁定申立が取り下げられたもの	0	0	3	0	3	2	1	1	1	11	
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	3	9	21	
審理の結果、和解案の受諾勧告がなされたが、申立人が受諾しなかったもの	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
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	0	0	1	1	4	5	4	8	9	32	
審理継続中のもの	0	0	0	0	0	0	0	4	63	67	

また、これまで裁定審査会が取り扱った審理事案の申立内容は、以下のとおりである。

事案内容別件数		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	122	364
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	23	94
	銀行等代理店販売における契約無効請求	-	-	-	-	2	-	-	5	31	38
	保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	1	3	1	5	5	3	7	11	20	56
	給付金請求（入院・手術・障害等）	1	2	4	11	11	7	6	25	26	93
	配当金（買増保険金・年金等）請求	-	-	1	2	6	2	4	6	7	28
	契約者貸付無効請求	1	-	-	-	3	-	1	1	1	7
	解約取消請求	-	1	-	1	-	-	-	1	-	3
	その他	-	2	4	3	-	6	7	9	14	45

裁定審査会への申立件数の推移（件）



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
庭 山 正一郎	あさひ法律事務所弁護士
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

平成21年度は上期が9月16日、下期が3月11日に開催し、相談・苦情の受付状況および相談事例の傾向、裁定審査会の活動状況ならびに消費者対応に関連する当協会の最近の取組みについて報告した。また、裁定審査会委員から具体的裁定事案に基づき解決に向けての考え方等について説明があり、同報告に対して、裁定諮問委員から意見が述べられた。

◎上期（9月16日）の主な報告事項

- (1)平成20年度における相談・苦情受付状況について
 - ・「相談所リポートNO.83<平成20年度版>」
 - ・「ボイス・リポート<全社版>平成21年度第1四半期受付分」
- (2)裁定審査会の活動について
 - ・裁定結果の状況等
- (3)協会活動について
 - ・信頼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等）
 - ・「消費者の声」事務局の活動報告（手術給付金に関する問題） ほか

◎下期（3月11日）の主な報告事項

- (1)平成21年度における相談・苦情受付状況について
 - ・「相談所リポートNO. 84<平成21年度上期版>」
 - ・「ボイス・リポート 平成21年度第3四半期受付分」
- (2)裁定審査会の活動について
 - ・裁定結果の状況等
- (3)協会活動について
 - ・信頼向上に向けた取組み（消費者利便の向上に向けた取組み等）
 - ・金融ADR制度への対応 ほか

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の規定に基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、加入時の状況に基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年度において、特定保険契約に関して受け付けた苦情件数は253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	253件
うち相談所で説明して了解	52
うち相談所で説明するも不調	3
うち相談所の説明に基づき、生保会社と交渉継続	176
うち生保会社と連携して対応	11
うち生保会社へ解決依頼	11

②苦情内容内訳

勧誘時の説明不十分	127件
勧誘時の不適切な話法	32
勧誘時の加入意思確認不十分	16
解約返戻金	13
解約手続	11
契約内容変更	10
満期保険金・年金等	8
勧誘時の不適切な募集行為	8
その他	28
合計	253件

③商品別内訳

変額保険	46件
変額年金保険	163
外貨建て保険	26
外貨建て年金保険	18
合計	253件

④受付場所別内訳

本部相談室	194件
連絡所	59
合計	253件

あっせん実績・事例

平成21年10月～22年3月における、あっせん申立て案件は17件（平成21年度計41件）であり、これまでの継続案件26件を含め、43件のうち16件はあっせんが終了し、27件はあっせん中である。

※平成21年4月～9月における状況は、相談所レポートNo.84に掲載している。

<あっせん終了事案（平成21年10月～22年3月に終了した事案）>

○申立概要

夕方、一人住まいの77歳の高齢者の家に2名で突然訪問して来て、長時間にわたり保険を勧誘し、きちんとした商品説明をせずに、保険料2,000万円もの変額年金に無理に加入させた。契約を取り消して、保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

募集人の不退去の事実を認める証拠はなく、申立人は2人の子供に財産を残すことを意図して契約したことが認められる。また、申立人は相応の投資経験もあり、契約内容を判断する知識は有していたと考えられ、申立人の主張は認められない。

○申立概要

平成20年5月に変額個人年金に加入したが、途中解約時の元本割れのリスクや初期費用等の説明がないまま、信託銀行の貯蓄型商品だと思い加入した。加入時に説明不足があったので、契約を取り消し既払込保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

募集人は、保険会社の変額個人年金であることが明記された募集資料一式を用いて2時間程度の時間をかけ説明しており、保険商品であることは一目瞭然である。翌日には、募集人の上司から意向確認が行われており、契約は有効である。

○申立概要

F P資格があるから、資産について見てあげると言われ、資産状況等の全てを話し相談したところ、全ての財産を7つの保険に変えられてしまった。全ての契約を取り消して保険料全額を返して欲しい。

●あっせん結果

F P資格を有する募集人が、申立人の収入等についての的確な聴取を行ったのか疑問が残る等の事情を踏まえ、保険会社に和解を促し、和解が成立した。

○申立概要

定期預金が満期になり、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が、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。

●あっせん結果

申立人から、加入申込書が偽造であるとの主張があり、同主張を認定するためには鑑定手続きを必要とするが、当審査会は鑑定等の手続きを有しないことから、あっせん手続き打ち切ることとした。

○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たが、99歳まで生きなければ元本を回収出来ない。高齢者にとって極めて不利な商品であり、契約を無効にして保険料を全額返金して欲しい。

●あっせん結果

申立人は、相続した株を売却し保険料を工面し、遺族年金特約を付加せず、生存中の年金額が多い年金種類を選択し、保険料全額が戻ってくることを重視していなかったことが窺える。本

件商品を勧めたことが、適合性原則に反するとまでは言えず、申立ては認められない。

○申立概要

平成13年、証券会社の募集人より電話で勧誘され、面接をしないまま申込書の郵送により変額年金に加入した。平成19年と20年に解約を申し出たが、対応して貰えなかったため損害を受けた。契約無効とし既払込保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

加入時に、申立人自身が保険契約申込書を作成のうえ郵送している。また、申立人は積立金額の増減につき関心を持ち、解約の時期について助言を求めていたが、解約の明確な意思表示を行ったと認めることは出来ないため、申立人の主張は認められない。

○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。

●あっせん結果

被保険者の死亡原因が、被保険者の意思に基づくものか、誤って転落したのか、また被保険者の当時の精神状態がどうであったのか等の事実を認定することが困難なため、あっせん手続き打ち切ることとした。

○申立概要

何回かに分け10件の変額年金に加入したが、その際、2年後に資金を使う予定があり解約することを担当者伝えていた。担当者から、元本は保証しているとの虚偽の説明を受けた。契約を取り消して保険料を全額返還して欲しい。

●あっせん結果

申立人は、以前にも変額年金保険に2件契約していて、損失が発生していないことを確認し解約している。10件の契約も契約時期を分け投資リスクの分散を図っている。また、申立人はご契約のしおり等を受領し、商品説明を受けていることが推認され、契約は有効である。

○申立概要

銀行の定期預金が満期になり、銀行員から、元本保証で安心して銀行預金より有利だと勧められ、リスクについて誤信させられ変額年金に加入した。加入後、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。契約を取り消して欲しい。

●あっせん結果

募集人は、リーフレットを用い、運用資産、資産配分比率等について説明を行い、資産残高が下限値以下に到達した場合や120%の目標値についても説明を行い、申立人もその一部を認めていることなどから、申立人の主張を認定することは出来ない。

○申立概要

銀行で変額年金保険（投資信託運用型）に加入・増額したが、契約日の問題、増額日の問題等で銀行に不手際があり、その対応が不適切で不利益を被った。保険契約を取り消し払込保険料を返して欲しい。

●あっせん結果

申立人は、申立後においても保険会社および銀行と交渉を行っており、あっせん手続以外の解決を優先する申立人の意思を尊重して、あっせん手続を打ち切ることとした。

○申立概要

平成18年に定期預金が満期になり、銀行員から「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」との説明を受け、変額年金に加入した。リスク・マイナス面の説明がなく、騙されて契約させられたもので、契約は無効であり、既払込保険料を返して欲しい。

●あっせん結果

申立人が正当な理由もなく事情聴取に出席しなかったため、あっせん手続きを打ち切ることとした。

○申立概要

平成19年、銀行員に、リスクのないものと誤認させられ、定期預金を解約し変額年金に加入させられた。また5年経てば元金が120%になると強調し、5年間年利4%が確定であるかのように騙され契約したものである。払込保険料を全額返還して欲しい。

●あっせん結果

説明に使用されたリーフレット、意向確認書にはリスクの記載があり、申立契約にリスクがあることは容易に理解しうるものであることや、リーフレットの記載内容からは、5年で120%になることが確定であるとは読み取れず、申立人の主張は認めることは出来ない。

○申立概要

母（契約時88歳）は、平成20年に証券会社を通して、保険料一時払いの積立利率金利連動型年金に加入したが、当時認知症により判断能力が欠如した状態にあり、リーマン・ショックの影響で呆然自失の中、契約内容を理解しないまま契約したものである。契約を無効として既払込保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

保険会社に対し答弁を求めたところ、和解案が提示され、申立人に対し同案を提示したところ、承諾が得られ和解が成立した。

○申立概要

変額年金保険に加入したが、積立金が下限値を割れることはないとは誤認させられ、また、特別勘定の評価方法やユニットプライスに係る説明がなかった。契約を取り消し保険料全額を戻して欲しい。

●あっせん結果

パンフレットでの説明内容は、資産が下限値を割り込むことはありえないと判断するようなものではなく、また、募集人の説明により、資産残高が下限値以下に到達する可能性がないと申立人が誤認したとは考えがたいこと等から、申立人の主張を認めることは出来ない。

<あっせん不開始事案>

○申立概要

平成8年、契約者である自分が知らないうちに、元妻と担当営業員が契約者貸付を受けていた。問題が発覚して以来10年以上同貸付の無効を再三申し出てきたが、保険会社から誠意ある対応がなされない。払込済みの保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

元妻に表見代理が成立する可能性があるが、問題が発覚してから10年以上経過しており、事実認定が著しく困難であるため、不開始とした。

<あっせん取下げ事案>

○申立概要

平成20年に証券会社を通じて変額年金に加入したが、契約時には安全だと言うばかりで、変額年金保険の特徴、投資判断に係る具体的な説明がなかった。契約を無かったことにして、既払込保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

申立人から、法的手続きにより処理するため、申立てを取り下げる旨連絡がありあっせん手続きを終了した。

<あっせん中の事案（平成21年10月～22年3月に受け付けた事案）>

○申立概要

平成18年8月、退職金を定期預金にするため、妻とともに銀行に行き、妻だけが説明を聞いた。その後、私も行内に入り、保険料300万円の契約に署名、押印した。定期預金だと思っていたが、変額年金保険だった。契約を取り消して欲しい。

○申立概要

銀行の支店で妻と一緒に、それぞれ1,000万円支払って加入した。手数料があるので、5年間は元本割れするが、5年経過すると2%の金利が付くと言われた。説明が違っており、保険だとの認識もなかった。無効にして、保険料を返して欲しい。

○申立概要

銀行の支店で夫と一緒に、それぞれ1,000万円支払って加入した。手数料があるので、5年間は元本割れするが、5年経過すると2%の金利が付くと言われた。説明が違っており、保険だとの認識もなかった。無効にして、保険料を返して欲しい。

○申立概要

平成20年3月に、3年後に繰上げ解約すれば、1年物の金利1.3%の倍の元利合計額が手許に

戻ると2時間説明を受けた。元本割れがないことを確認したが、私に見えないところで書類にチェックを入れ、契約した。10月に変額年金保険と判ったので、保険料を返還して欲しい。

○申立概要

平成19年6月、父が銀行員の説明を聞いて、署名、押印は私がした。保険料2,360万円は、父が贈与税を支払って私名義で積み立てていた預金で支払った。保険なので安全と聞いていたが、株式等に投資することは聞いていない。契約を取り消して欲しい。

○申立概要

3年後に900万円が必要で、その時には解約するのでリスクの少ないものにして欲しいと依頼した。一時払変額年金保険を勧められ、運用がマイナス5%以下にはならないと言われた。不適切な商品を勧められたので、契約を取り消して保険料を戻して欲しい。

○申立概要

投資信託類の商品は購入しないと申し出ているのに、変額年金保険に契約させられた。運用結果で解約時には元本が保証されていない商品と説明があれば、加入しなかった。契約を取り消して保険料を戻して欲しい。

○申立概要

投資信託類の商品は購入しないと申し出ているのに、変額年金保険に契約させられた。運用結果で解約時には元本が保証されていない商品と説明があれば、加入しなかった。契約を取り消して、保険料を戻して欲しい。

○申立概要

銀行の支店長と担当者が数回訪問して来て、変額年金保険を勧めた。平成20年2月に申込みを行ったが、運用リスクや手数料等について、理解出来ないままに契約したので、取り消して、保険料を返還して欲しい。

○申立概要

平成13年1月、自宅で証券会社の担当者から、10年経てば元本保証との説明を受け加入したが、保険会社から連絡があり、10年の満期時には元本保証でないことが判った。契約を取り消して欲しい。

○申立概要

友人と同じ年金保険に加入しようと信託銀行に行ったところ、ほぼ同じ内容だが、初期費用4%の他社の商品に加入させられた。4日後にキャンセルに行ったが、説得され、初期費用0%の商品に変更したつもりだった。しかし、友人と違う年金保険に加入させられていた。

○申立概要

平成14年5月、新聞や雑誌の記事を数回持ち込み、加入している保険会社は破綻する可能性が高いと言い、乗り換えるよう勧められた。法人で加入している保険を減額し、法人で新たに加入した。平成21年2月に解約返戻金を照会し、変額保険であることを初めて知らされた。

○申立概要

平成14年5月、新聞や雑誌の記事を数回持ち込み、加入している保険会社は破綻する可能性が高いと言い、乗り換えるよう勧められた。法人で加入している保険を減額し、個人で新たに加入した。平成21年2月に解約返戻金を照会し、変額保険であることを初めて知らされた。

○申立概要

信託銀行の担当者が自宅に来て、元本保証であり、保険会社が破綻しても国が補償すると言われ、娘の定期預金の名義まで変更して、1,000万円を支払って加入した。元本割れがあり、破綻時も100%補償されないことが判ったので、1,000万円を返して欲しい。

○申立概要

信託銀行で加入したが、パンフレットのみで1時間の説明で加入させられた。お客様情報の取扱いや保険商品の検討に関する説明はなく、設計書や約款等も貰っていない。加入する必要のない契約であり、取り消して欲しい。

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38件であった。

主な苦情事例

- ・ 申出人と保険会社との電話録音記録の開示を求めたが、開示出来ないと言う。全部開示するようにして欲しい。
- ・ 契約者貸付を受けていたが、借りていることは内緒にしていた。しかし、営業員が個人情報にも拘らず、第三者に漏らした。
- ・ 保険料の払込満了が近くなり、安く継続出来るという話を聞いているが、その後自分に連絡をしてくれない。携帯番号にかかって来ていたが、その後自宅の妻に連絡している。直接連絡するよう本社に申し出たが、支社に申し出るよう言われた。
- ・ 営業担当者が玄関先で、妻に大きな声で契約者貸付を受けていることを話した。営業員の会話を聞いた隣人が、契約者の妻に貸付けを受けて大変ねと話してきた。保険会社の対応に納得出来ない。
- ・ 契約者貸付があることを妻に教えてしまった。夫婦間がギクシャクして、離婚も検討している。そんなことになっているのに、謝罪だけで済みますのか。
- ・ 見直しのために営業担当者に保険証券を渡したところ、失くされてしまった。
- ・ 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、支部に問合せをしたところ、同姓、同名で同じ生年月日の人の分が間違えて送付されたと言う。このようなことがあるのか。
- ・ 娘の勤務先の担当者が、私の保険加入状況をすべて知らせてしまった。相続対策も含め、息子に保険加入していたため、娘にその情報が判ってしまい、娘から保険加入を要求されている。
- ・ 3カ月分の保険料が滞納になった。代理店の営業担当者が勤務先に来て、来客中の私に対して保険料が滞納になり、大変なことになっていると言った。信用を失くさせる行為をされた。
- ・ 保険料が口座引落とし出来なかったところ、担当者が、義母に未振替の連絡をし、契約内容、口座番号まで教えてしまった。個人情報を義母に漏らしたことに、どう責任を取るのか。

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）、同2月（第3四半期受付分）、同5月（第4四半期受付分）、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年度においては、第8回目の取組みとして第2回の取組みに続き、「手術給付金に関する問題」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として提供した。

◎「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。
- ・「ご契約のしおり・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り、不支払いとなった結果について、ご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さらに活用し、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とした。

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、さらに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」

○これまでの取組経緯

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（同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上で、

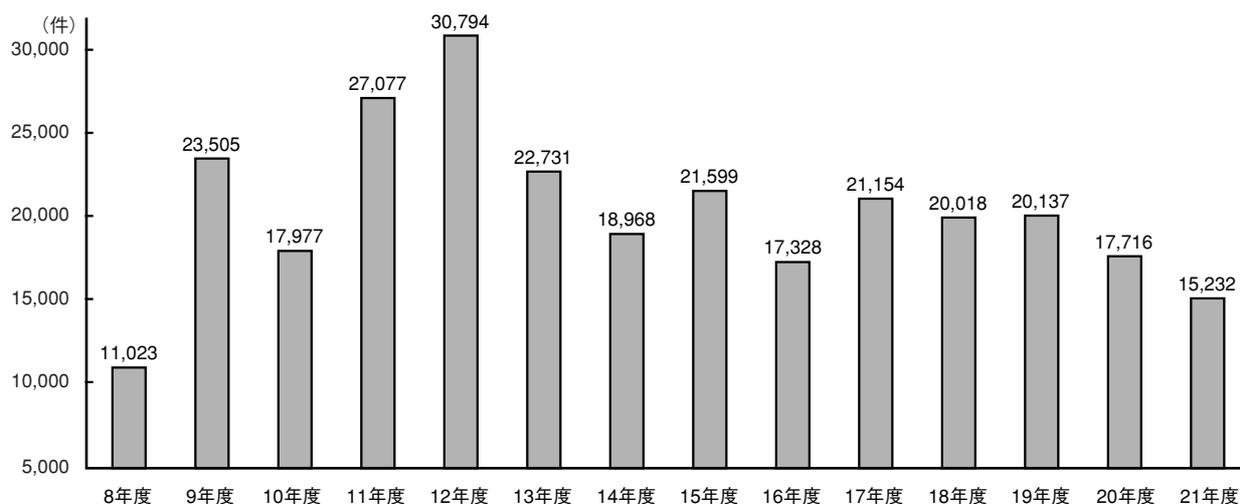
- ・当会及び各社に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。
- ・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

第3フェーズ（同21年6月実施）

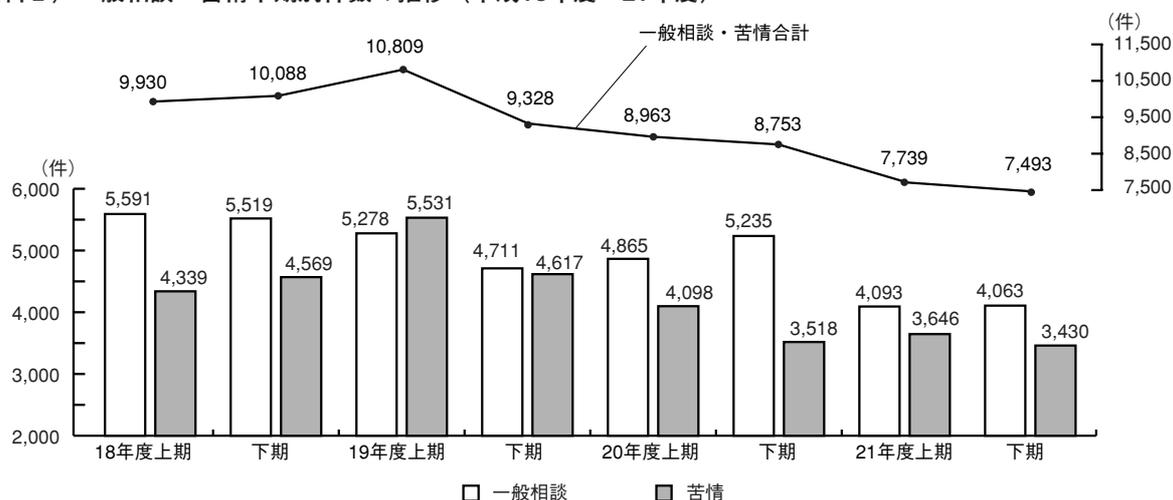
第2フェーズでの対応に加え、各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」（上記⑤）について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

<資料編>

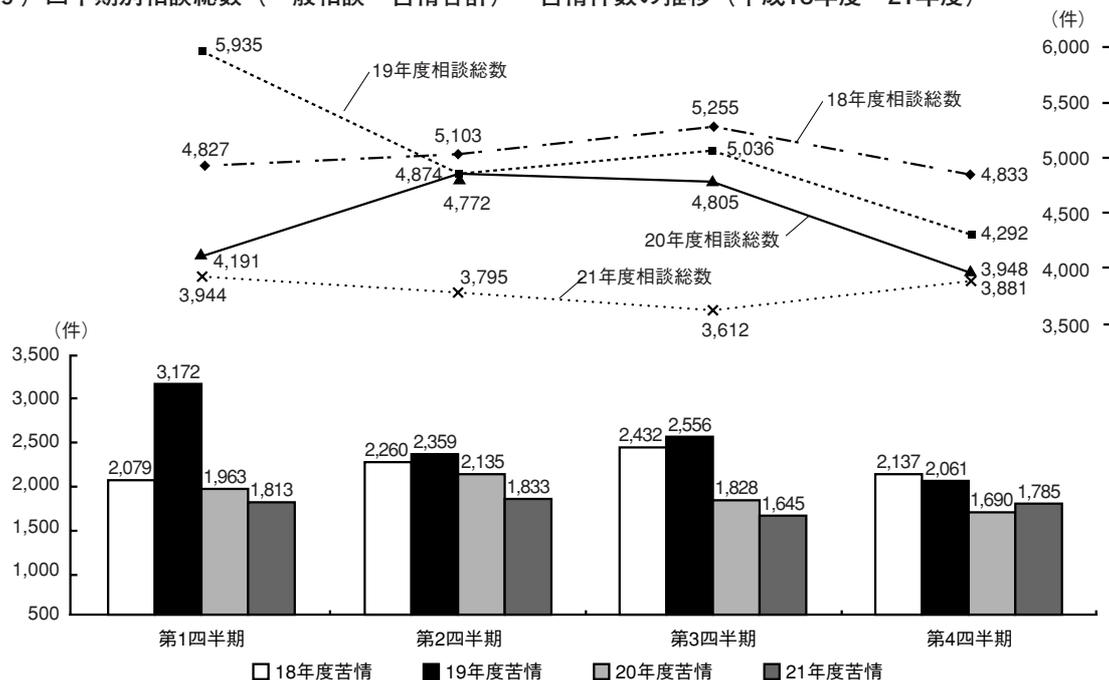
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移 (平成8年度～21年度)



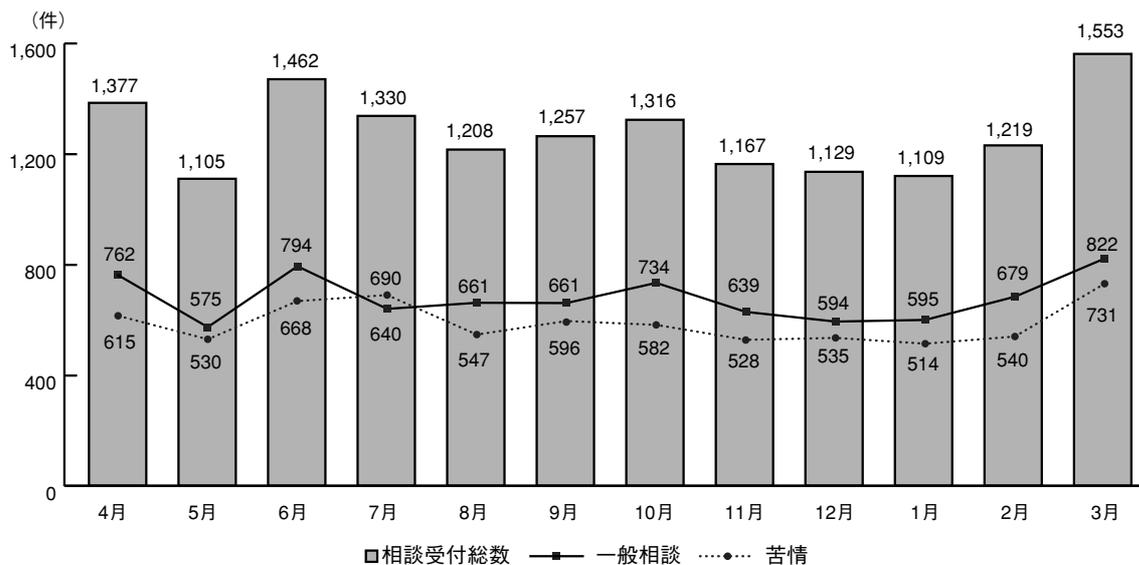
(資料2) 一般相談・苦情半期別件数の推移 (平成18年度～21年度)



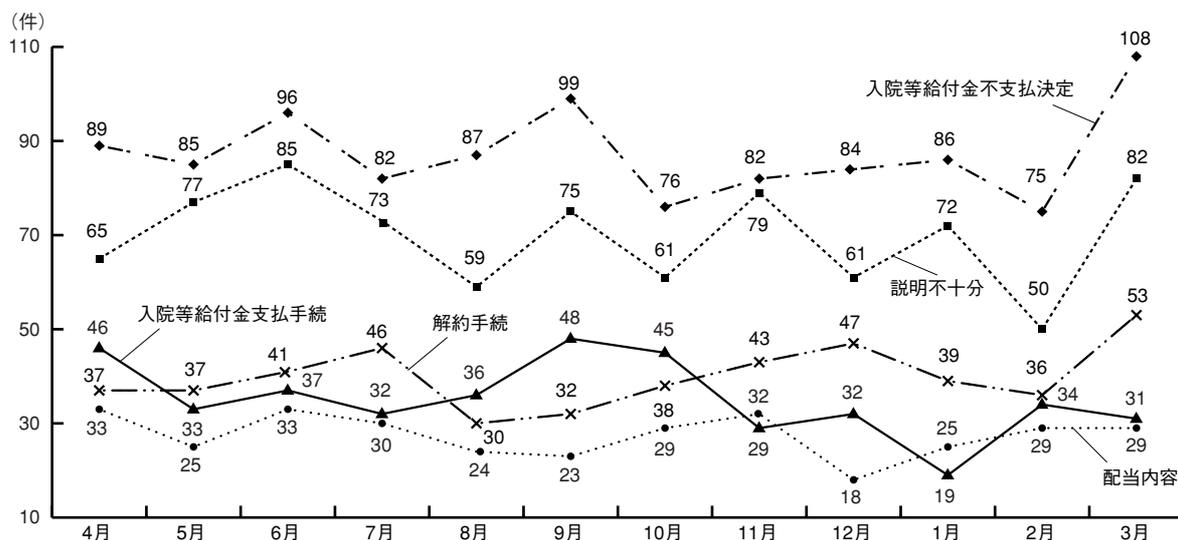
(資料3) 四半期別相談総数 (一般相談・苦情合計)・苦情件数の推移 (平成18年度～21年度)



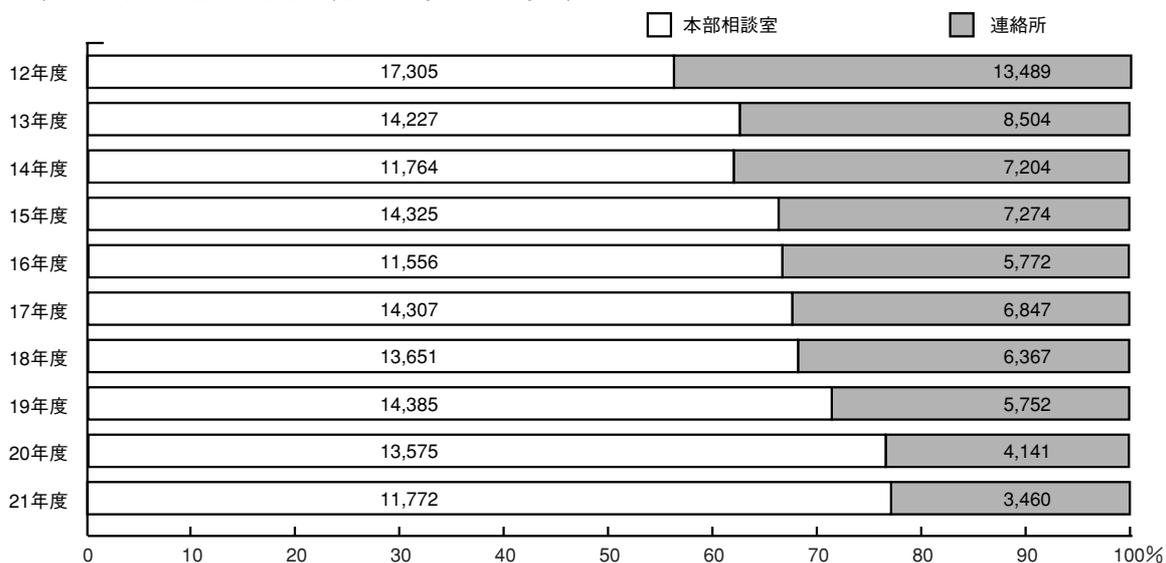
(資料4) 月別受付件数の推移 (平成21年度)



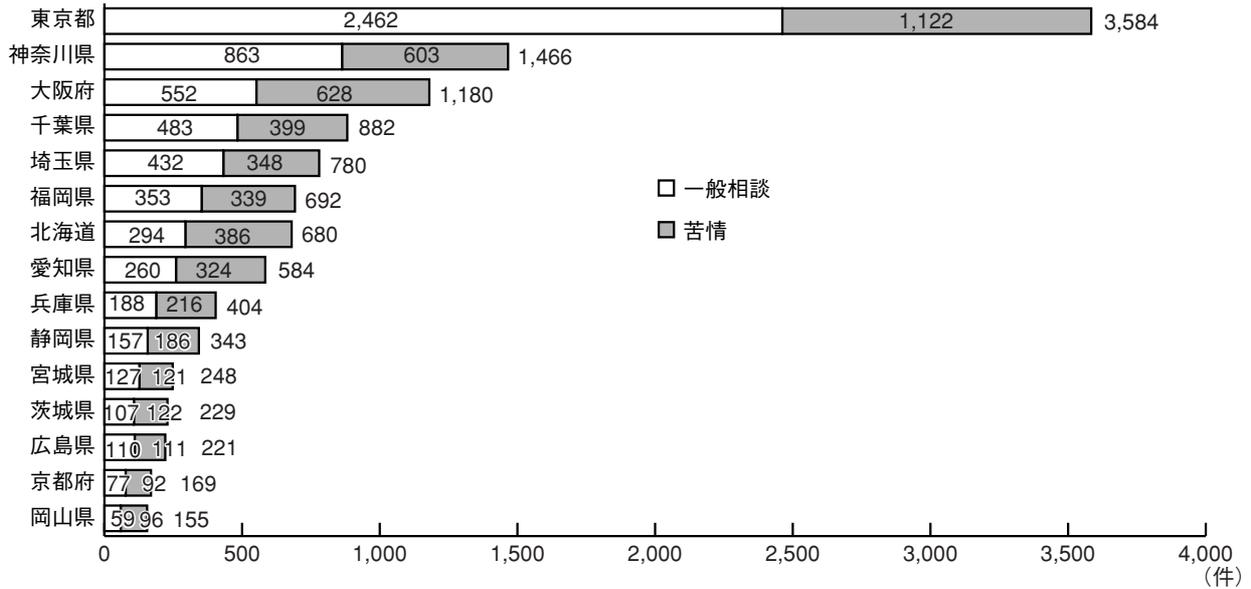
(資料5) 苦情内容 (上位5項目) の月別件数の推移 (平成21年度)



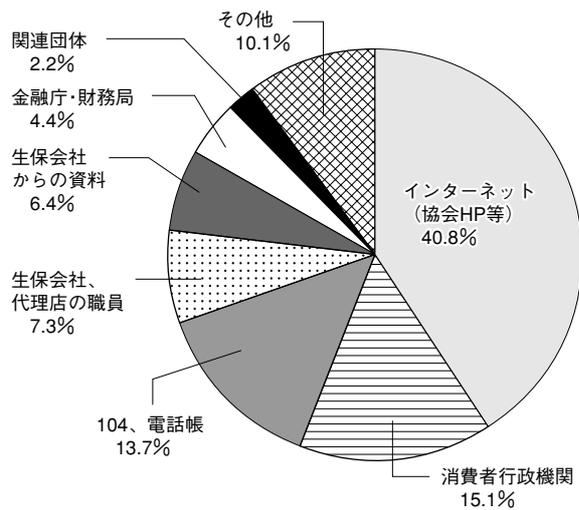
(資料6) 受付場所別件数の推移 (平成12年度~21年度)



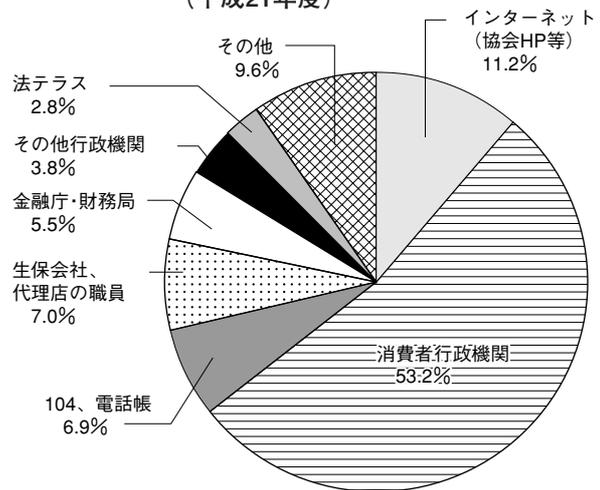
(資料7) 相談者居住地(上位15都道府県)別の受付件数(平成21年度)



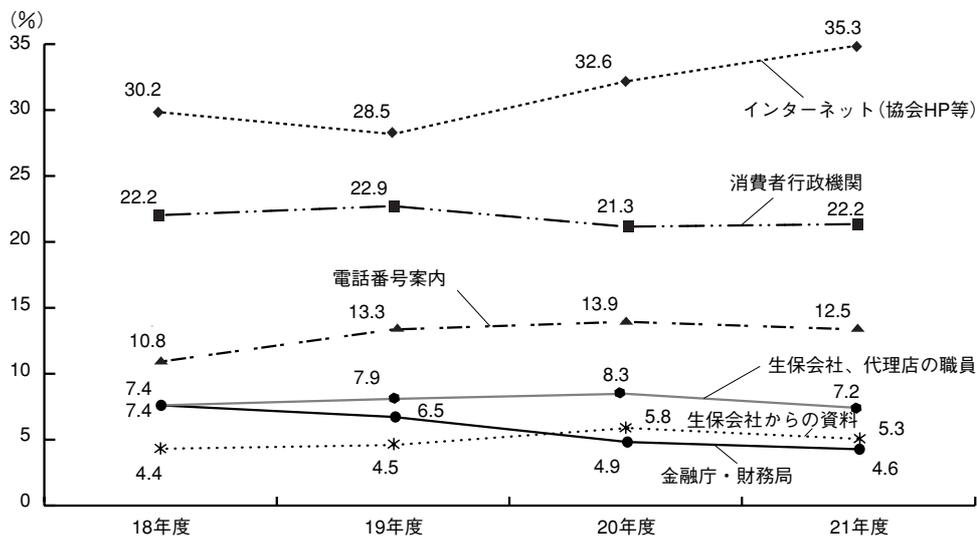
(資料8-1) 本部相談室認知経路別受付件数の占率(平成21年度)



(資料8-2) 連絡所認知経路別受付件数の占率(平成21年度)



(資料9) 生命保険相談所認知経路(上位6項目)別件数占率の推移(平成18年度~21年度)



(資料10) 一般相談内容（上位7項目）件数の推移（平成18年度～21年度）

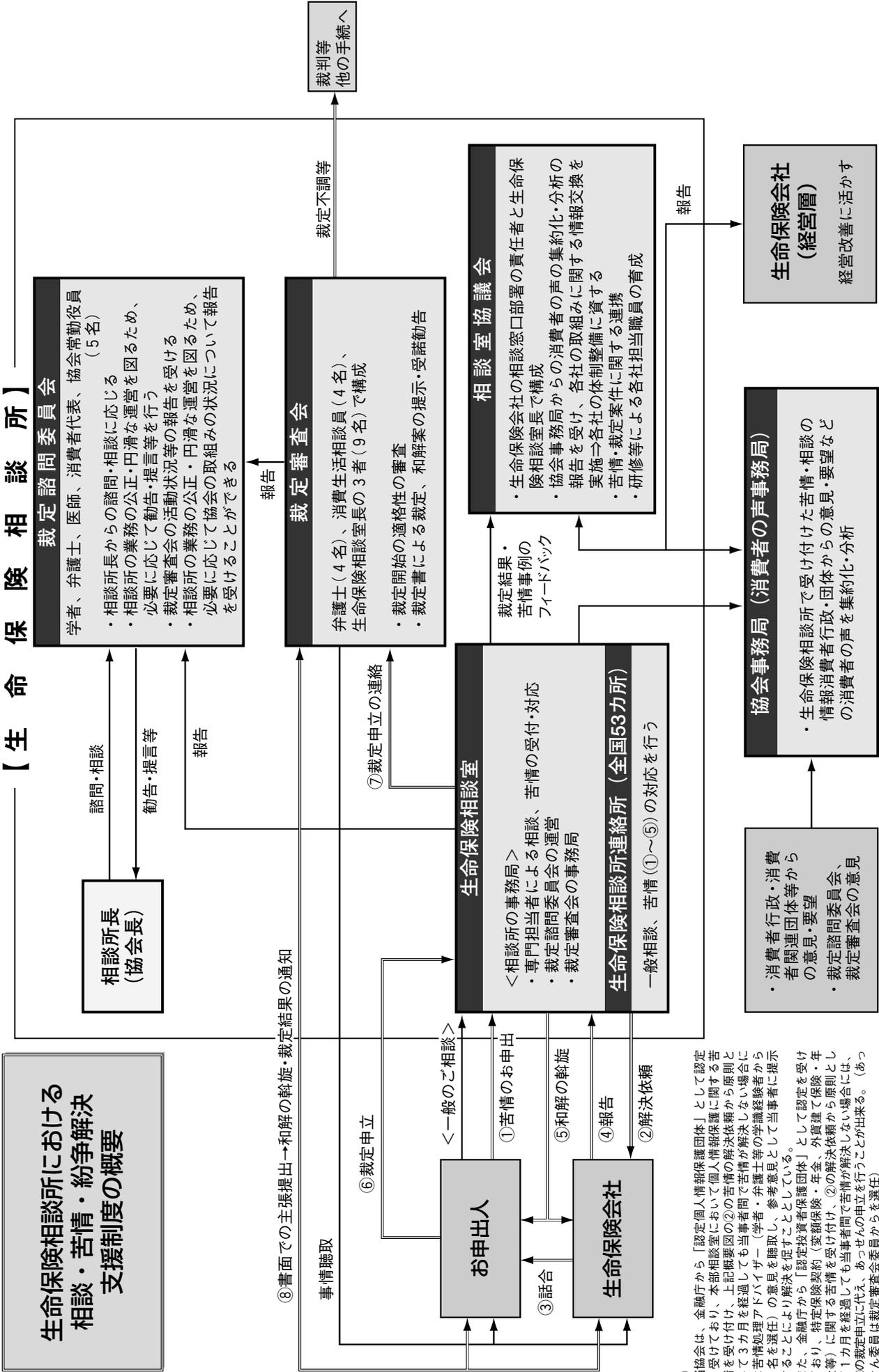
順位	18年度	19年度	20年度	21年度
1	会社の内容等 1,420件 12.8%	保険金・給付金 1,328件 13.3%	会社の内容等 1,536件 15.2%	隣接業界 1,088件 13.3%
2	保険金・給付金 1,313件 11.8%	会社の内容等 1,325件 13.3%	生命保険契約の保護 1,231件 12.2%	会社の内容等 1,049件 12.9%
3	加入・保険種類 1,273件 11.5%	隣接業界 1,294件 13.0%	隣接業界 1,114件 11.0%	保険金・給付金 1,022件 12.5%
4	隣接業界 1,114件 10.0%	加入・保険種類 966件 9.7%	保険金・給付金 1,040件 10.3%	加入・保険種類 889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 733件 9.0%
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 507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 391件 4.8%

(資料11) 苦情内容（上位7項目）件数の推移（平成18年度～21年度）

順位	18年度	19年度	20年度	21年度
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 1,049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 839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%	解約手続 479件 6.8%
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%	入院等給付金支払手続 422件 6.0%
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%	配当内容 330件 4.7%
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%	契約内容変更 325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 294件 4.2%

【生命保険相談所】

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



(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、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、あっせん委員の申立を行うことができる。（あっ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22年6月現在

札幌 〒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	☎ 011(222)1388
函館 〒040-0001 函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階	☎ 0138(54)0292
旭川 〒070-0031 旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階	☎ 0166(25)5166
苫小牧 〒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	☎ 011(222)1388
釧路 〒085-0014 釧路市末広町9-2-5 日本生命釧路末広町ビル6階	☎ 0154(22)6027
帯広 〒080-0010 帯広市大通南11-18-1 明治安田生命帯広ビル5階	☎ 0155(26)3827
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
青森県 〒030-0862 青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階	☎ 017(776)1348
岩手県 〒020-0021 盛岡市中央通2-1-21 明治安田生命盛岡ビル6階	☎ 019(653)1726
宮城県 〒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	☎ 022(224)3221
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
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
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
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
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
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
埼玉県 〒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	☎ 048(644)5001
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
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
新潟県 〒950-0088 新潟市中央区万代4-1-11 太陽生命新潟ビル7階	☎ 025(245)8981
山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階	☎ 055(228)7565
長野県 〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階	☎ 0263(35)8132
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
石川県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階	☎ 076(231)1945
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
岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階	☎ 058(263)7547
静岡県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階	☎ 054(253)5712

愛知県 〒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	☎ 052(971)5233
三重県 〒514-0009 津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階	☎ 059(225)7439
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
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
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
兵庫県 〒650-0032 神戸市中央区伊藤町111 神戸商工中金・兼北ビル7階	☎ 078(332)6269
奈良県 〒630-8241 奈良市高天町10-1 T.T.ビル2階	☎ 0742(26)1851
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
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
島根県 〒690-0007 松江市御手船場町553-6 松江駅前エストビル6階	☎ 0852(24)7229
岡山県 〒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	☎ 086(225)6681
広島県 〒730-0011 広島市中区基町11-13 広島第一生命ビル2階	☎ 082(223)4331
山口県 〒750-0012 下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階	☎ 083(223)1476
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
香川県 〒760-0017 高松市番町1-7-5 明治安田生命高松ビル4階	☎ 087(821)2659
愛媛県 〒790-0005 松山市花園町1-3-1 日本生命松山市駅前ビル6階	☎ 089(946)3583
高知県 〒780-0870 高知市本町2-2-34 明治安田生命高知ビル8階	☎ 088(873)3304
福岡 〒810-0001 福岡市中央区天神1-6-8 天神ツインビル12階	☎ 092(715)1875
北九州 〒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	☎ 093(531)8760
佐賀県 〒840-0801 佐賀市駅前中央1-9-45 三井生命佐賀駅前ビル8階	☎ 0952(24)2082
長崎県 〒850-0033 長崎市万才町6-38 明治安田生命長崎ビル5階	☎ 095(827)4459
熊本県 〒860-0803 熊本市新市街11-18 熊本第一生命ビルディング9階	☎ 096(324)1871
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
宮崎県 〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 第一生命ビル6階	☎ 0985(28)7335
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
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

【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22年6月現在

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 ニューオータニガーデンコート26階 サービスセンター フリーダイヤル 0120-521-513	チュウリッピ・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
あいおい生命保険株式会社 〒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	T & D フィナンシャル生命保険株式会社 〒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
アイリオ生命保険株式会社 〒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	東京海上日動あんしん生命保険株式会社 〒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
アクサ生命保険株式会社 〒108-8020 港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー 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	東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社 〒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
朝日生命保険相互会社 〒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	日本興亜生命保険株式会社 〒104-8407 中央区築地3-4-2 総合カスタマーセンター フリーダイヤル 0120-538-107
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 0120-555-595	日本生命保険相互会社 〒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
アリアンツ生命保険株式会社 〒107-0051 港区元赤坂1-6-6 安全ビル お客さま事情相談窓口 フリーコール 0120-953-863	ネクスティア生命保険株式会社 〒102-0083 千代田区麹町3-3-4 KDX麹町ビル8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
アlico ジャパン 〒130-0012 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー28階 お客様相談部 フリーダイヤル 0120-880-533	ハートフォード生命保険株式会社 〒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
A I G エジソン生命保険株式会社 〒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	ピーシーイ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 0120-272-811
エイアイジー・スター生命保険株式会社 〒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	富国生命保険相互会社 〒100-0011 千代田区内幸町2-2-2 お客さま窓口(ご来社窓口) お客さまセンター(お電話受付) フリーダイヤル 0120-259-817
オリックス生命保険株式会社 〒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	フコクしんらい生命保険株式会社 〒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
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 お客さま相談室 直通 03(6415)8275	富士生命保険株式会社 〒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
株式会社かんぼ生命保険 〒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	ブルデンシャル生命保険株式会社 〒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
クレディ・アグリコル生命保険株式会社 〒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	ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社 〒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 0120-28-2269
ジブラルタ生命保険株式会社 〒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	マスマチュアル生命保険株式会社 〒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
住友生命保険相互会社 〒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	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 フリーダイヤル 0120-063-730
ソニー生命保険株式会社 〒164-8660 中野区本町2-46-1 中野坂上サンプライトツイン カスタマーセンター フリーダイヤル 0120-158-821	三井生命保険株式会社 〒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
ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社 〒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	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3-11-1 お客さまサービスセンター フリーダイヤル 0120-324-386
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社 〒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	三井住友海上メットライフ生命保険株式会社 〒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 お客さまサービスセンター フリーダイヤル 0120-125-104
損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 〒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	みどり生命保険株式会社 〒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
第一生命保険株式会社 〒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	明治安田生命保険相互会社 〒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
第一フロンティア生命保険株式会社 〒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	メディケア生命保険株式会社 〒135-0033 江東区深川1-11-12 住友生命清澄パークビル5階 コールセンター 0120-315056
大同生命保険株式会社 〒550-0002 大阪市西区江戸堀1-2-1 コールセンター フリーダイヤル 0120-789-501	ライフネット生命保険株式会社 〒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
太陽生命保険株式会社 〒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 0120-972-1111	

★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/>