

相談所リポート

No.86

〈平成22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
1. 平成22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	2
(5) 相談所認知経路別受付件数	3
(6) 相談時間別受付件数	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	10
(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. 指定紛争解決機関の指定取得について	17
7. 裁定諮問委員会の活動	18
8. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況	19
9. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況	22
10. 苦情等関係情報の集約化・分析等を効果的に行う仕組み	23
<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	 28
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、本部相談室および連絡所（53ヵ所）で保険契約者等から寄せられた相談・質問・苦情等に対応してきましたが、平成22年4月に施行された金融ADR法に基づく生命保険業務に関する「指定紛争解決機関」の指定を、平成22年9月15日付で金融庁より取得し、同年10月1日より、同機関として生命保険業務に関する苦情処理および紛争解決を行うこととしました。

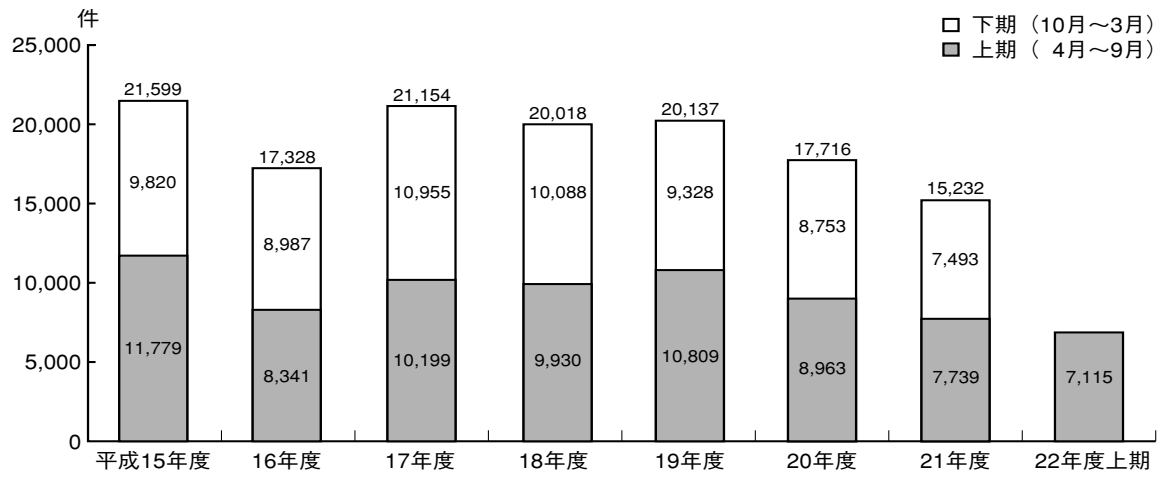
本レポートは、平成22年度上期（平成22年4月～9月）において生命保険相談所が受け付けた相談・苦情等について分析するとともに、生命保険相談所では、簡易・迅速でかつ中立性・公正性の高い裁判外紛争解決支援制度として裁定審査会を運営しており、その活動についても掲載しています。

1. 平成22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（地方の連絡所を含む）が平成22年度上期に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は7,115件で、前年同期（21年度上期）より624件、8.1%、前期（21年度下期）より378件、5.0%減少した。19年度下期以降6期連続して、前期件数を下回り、半期件数としては9年度以降で最も少ない件数となっている。

一般相談は3,785件で、前年同期より308件、7.5%減少した。苦情も3,330件で前年同期より316件、8.7%減少し、20年度下期以降4千件を下回り、それ以降落ち着いた水準で推移しており、平成18年度以降の半期別件数としては最も少ない件数となった。

（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

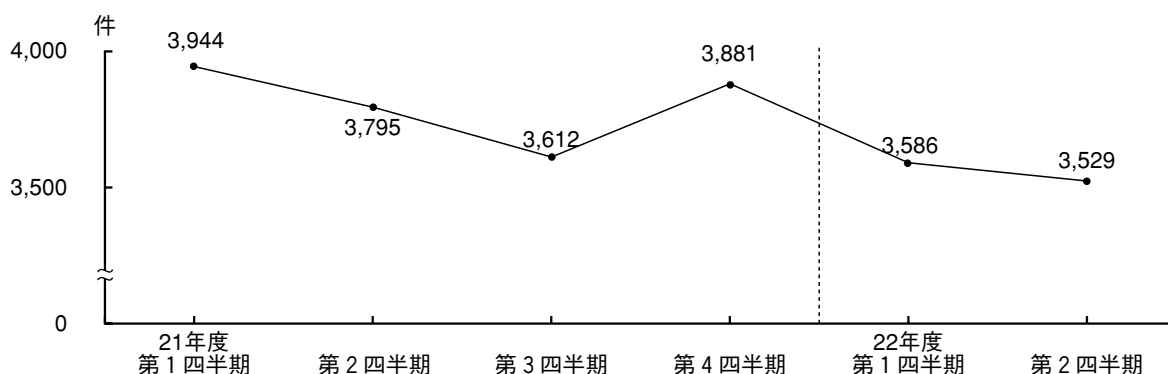
項 目（内 容）		平成22年度上期				平成21年度上期		平成21年度下期	
		件 数	占 率	前年同期比	前期比	件 数	占 率	件 数	占 率
一 般 相 談	新契約関係	622 件	16.4 %	95.5 %	90.9 %	651 件	15.9 %	684 件	16.8 %
	収納関係	124	3.3	136.3	126.5	91	2.2	98	2.4
	保全関係	490	12.9	81.5	89.9	601	14.7	545	13.4
	保険金・給付金関係	494	13.1	94.6	98.8	522	12.8	500	12.3
	その他	2,055	54.3	92.2	91.9	2,228	54.4	2,236	55.0
	小 計	3,785	100.0	92.5	93.2	4,093	100.0	4,063	100.0
苦 情	新契約関係	897 件	26.9 %	90.4 %	100.4 %	992 件	27.2 %	893 件	26.0 %
	収納関係	332	10.0	116.9	104.4	284	7.8	318	9.3
	保全関係	855	25.7	88.4	92.3	967	26.5	926	27.0
	保険金・給付金関係	1,067	32.0	89.9	98.9	1,187	32.6	1,079	31.5
	その他	179	5.4	82.9	83.6	216	5.9	214	6.2
	小 計	3,330	100.0	91.3	97.1	3,646	100.0	3,430	100.0
合 計		7,115 件	-	91.9 %	95.0 %	7,739 件	-	7,493 件	-

(1) 四半期別受付件数・・・・・・図表3 参照

平成21年度は、第1四半期以降、件数が減少していたが、第4四半期は、3月に生命保険協会が新聞広告を掲載したことや、4月の保険法の施行と相続税法の改正（一部実施）を控え、特に3月に照会等が多くあったため、件数が増加した。

平成22年度に入ると、第1四半期3,586件、第2四半期3,529件と再び減少に転じ、第2四半期は平成9年度以降の四半期別件数としては最も少ない件数となった。

(図表3) 四半期別受付件数



(2) 男女別受付件数

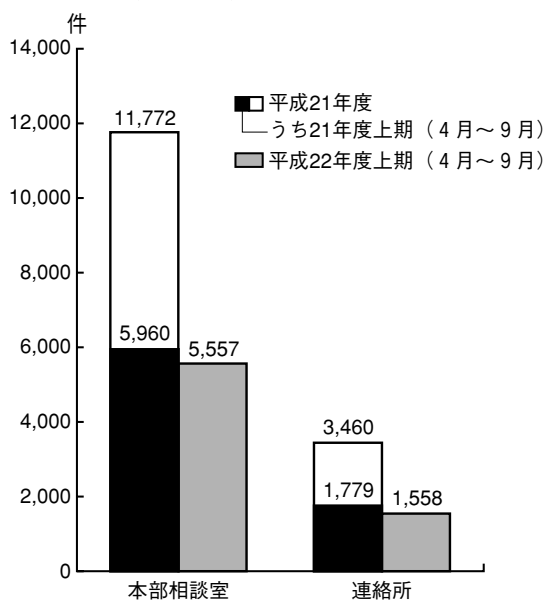
男女別受付件数をみると、男性は3,538人（占率49.7%）、女性は3,577人（同50.3%）と、前年度より男性の占率が上昇し、ほとんど男女差がなくなっている。

(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78.1%（前年同期77.0%）、連絡所は21.9%（同23.0%）と、少しずつ本部相談室の受付件数の占率が高まってきている。

(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6,861件で、全体の96.4%と大半を占めている。

「訪問」は224件、3.1%、「文書」によるものは30件、0.4%となっており、傾向に大きな変化はないが、「訪問」、「文書」によるものの占率が少し下降している。

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

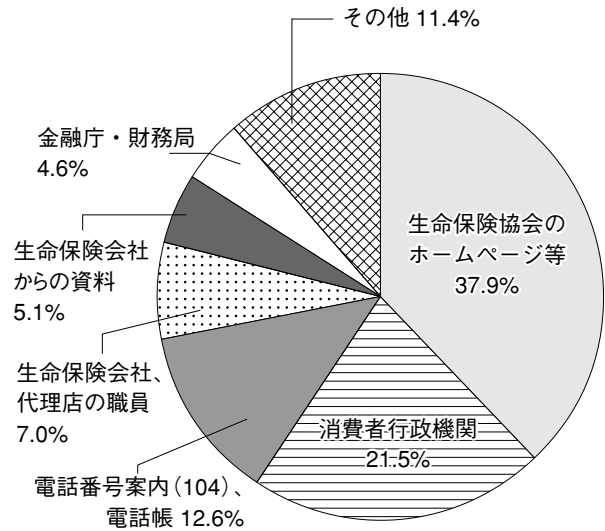
認知経路別受付件数をみると、「生命保険協会のホームページ等」インターネットによるものが2,451件で、判明分6,462件の37.9%と最も多く、前年同期（35.4%）よりさらに占率が上昇し、上昇傾向が続いている。

第2位は、消費生活センター等の「消費者行政機関」が1,387件、21.5%（前年同期21.5%）で、前年同期と同じ占率である。

第3位の「電話番号案内（104）、電話帳」は814件、12.6%（同13.3%）、第4位は「生命保険会社、代理店の職員」で450件、7.0%（同7.2%）と、いずれも前年同期より占率が下がっている。

第5位は「生命保険会社からの資料」で331件、5.1%（同4.9%）、第6位は「金融庁・財務局」で295件、4.6%（同4.6%）となっており、すべて前年同期と同じ順位となっている。

（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）・・・・・・・・・・図表 6 参照

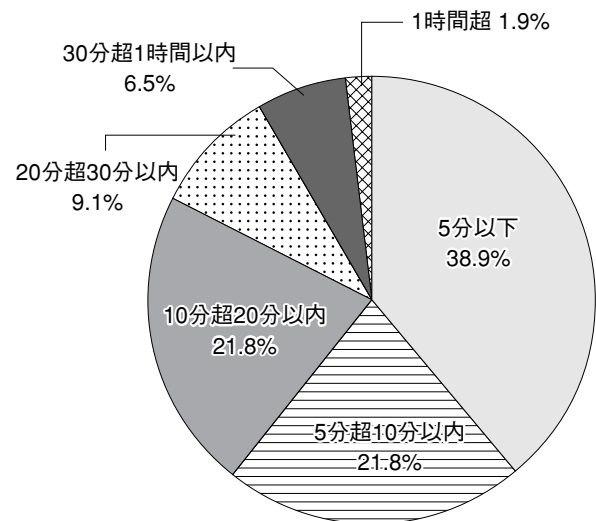
相談時間別受付件数については、再申出を含む8,540件を対象にしているが、「5分以下」が3,323件で最も多く、38.9%（前年同期39.6%）を占めており、前年同期より占率が少し下降している。

「5分超10分以内」は1,858件で21.8%（同21.6%）、「10分超20分以内」は1,865件で21.8%（同20.9%）と、ほぼ同じ件数となっており、「10分超20分以内」は占率が上昇している。

「20分超30分以内」は776件で9.1%（同9.4%）、「30分超1時間以内」は553件で6.5%（同6.4%）、「1時間超」は165件で1.9%（同2.1%）となり、ほぼ前年同期と同様となっている。

対応時間が長くなるほど件数が少なくなる傾向であるが、1件あたりの平均相談時間は前年同期（13分36秒）をわずかに上回り、13分40秒となっている。

（図表 6）相談時間別受付件数占率



2. 一般相談受付状況

(1) 一般相談項目別受付件数・・・図表7、図表8参照

平成22年度上期の一般相談は3,785件で、前年同期（21年度上期）に比べ7.5%、前期（21年度下期）に比べ6.8%減少した。

項目（内容）別にみると、「隣接業界」が508件（占率13.4%）で最も多く、前年同期から3期連続して一番多くなった。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ている。

第2位は「保険金・給付金」で494件（同13.1%）、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、占率が少し上昇し順位を1つ上げた。

第3位は「会社の内容等」で455件（同12.0%）、保険会社の連絡先や旧保険会社名による現行会社名および保険会社の経営内容等に関する照会が多いが、21年度上期以降その占率を下げている。

第4位は「加入・保険種類」で411件（同10.9%）、就職、結婚等に伴う加入相談に加え、高齢者の方や既往症のある方から医療保険に関する照会が多い。

第5位は「生命保険相談所」で312件（同8.2%）、裁定審査会や相談対応体制についての照会や地方の連絡所についての照会が多い。

第6位は「契約有無照会」で239件（同6.3%）、死亡した親族の生命保険の加入状況を調べたいという照会が多くなっている。その件数は、相談件数が減少する中、前年同期比136.6%と3割以上増加し、その占率は大幅に上昇している。

第7位は「保障の見直し」で222件（同5.9%）、更新を迎えての見直しや転職、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等が多い。

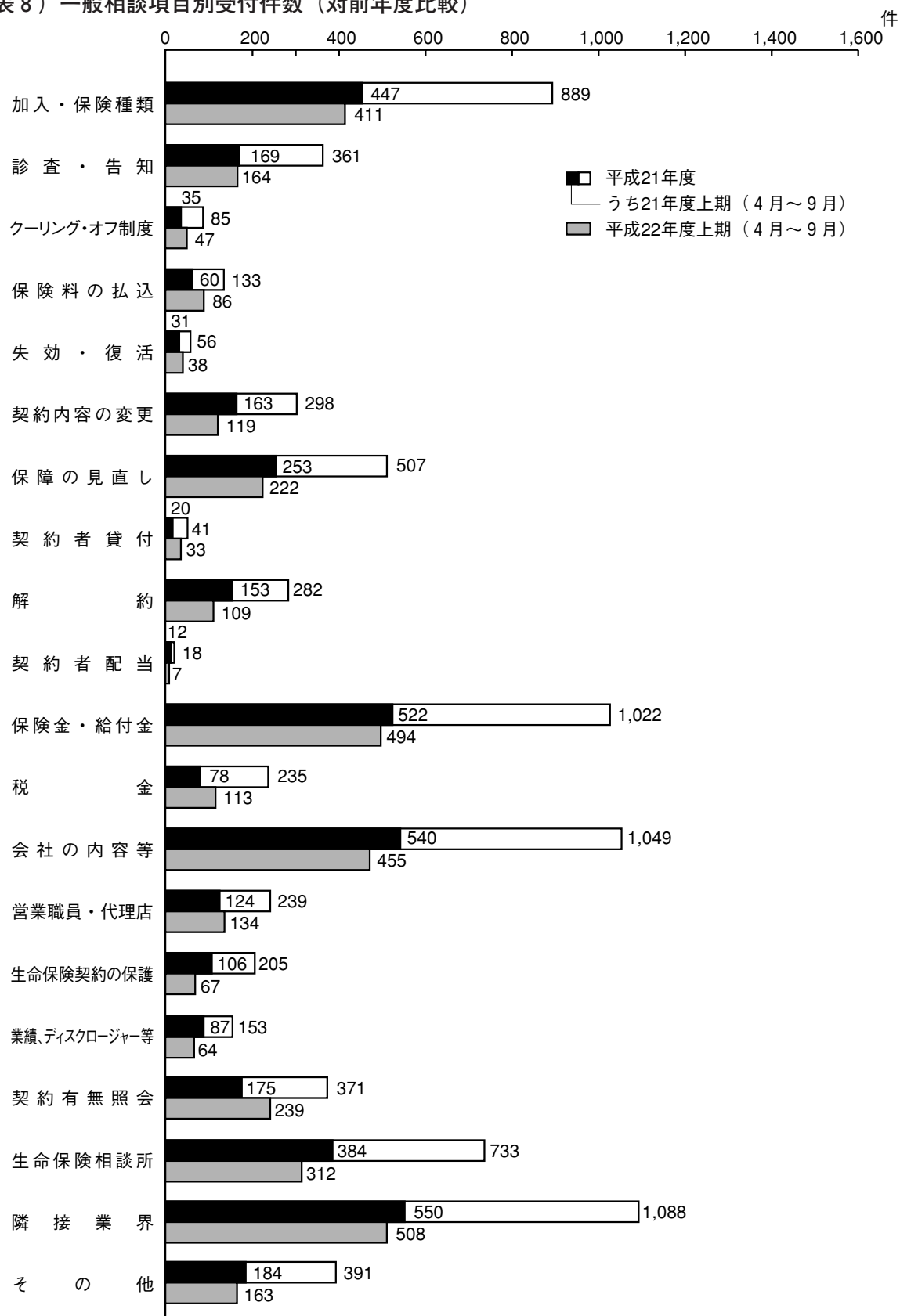
第8位以降の項目で、前年同期に比べ増加率の高いものとしては、「税金」（前年同期比144.9%）、「保険料の払込」（同143.3%）、「クーリング・オフ制度」（同134.3%）、「契約者貸付」（同165.0%）がある。

（*）上記を含め、主な相談内容については、（2）主な相談事例（5頁）を参照

（図表7）一般相談項目別受付件数（網掛けは上位7項目）

項 目（内 容）	22年度上期				21年度上期		21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	411 件	10.9 %	91.9 %	93.0 %	447 件	10.9 %	442 件	10.9 %
診 査 ・ 告 知	164	4.3	97.0	85.4	169	4.1	192	4.7
ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度	47	1.2	134.3	94.0	35	0.9	50	1.2
保 険 料 の 払 込	86	2.3	143.3	117.8	60	1.5	73	1.8
失 効 ・ 復 活	38	1.0	122.6	152.0	31	0.8	25	0.6
契 約 内 容 の 変 更	119	3.1	73.0	88.1	163	4.0	135	3.3
保 障 の 見 直 し	222	5.9	87.7	87.4	253	6.2	254	6.3
契 約 者 貸 付	33	0.9	165.0	157.1	20	0.5	21	0.5
解 約	109	2.9	71.2	84.5	153	3.7	129	3.2
契 約 者 配 当	7	0.2	58.3	116.7	12	0.3	6	0.1
保 険 金 ・ 給 付 金	494	13.1	94.6	98.8	522	12.8	500	12.3
税 金	113	3.0	144.9	72.0	78	1.9	157	3.9
会 社 の 内 容 等	455	12.0	84.3	89.4	540	13.2	509	12.5
営 業 職 員 ・ 代 理 店	134	3.5	108.1	116.5	124	3.0	115	2.8
生 命 保 険 契 約 の 保 護	67	1.8	63.2	67.7	106	2.6	99	2.4
業 績、デイスクロージャー等	64	1.7	73.6	97.0	87	2.1	66	1.6
契 約 有 無 照 会	239	6.3	136.6	121.9	175	4.3	196	4.8
生 命 保 険 相 談 所	312	8.2	81.3	89.4	384	9.4	349	8.6
隣 接 業 界	508	13.4	92.4	94.4	550	13.4	538	13.2
そ の 他	163	4.3	88.6	78.7	184	4.5	207	5.1
計	3,785 件	100.0 %	92.5 %	93.2 %	4,093 件	100.0 %	4,063 件	100.0 %

(図表8) 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

- ・住宅ローンを借りる際に加入する団体信用生命保険の仕組みを教えて欲しい。
- ・15歳未満の子供の加入限度はどうなっているのか。

- ・病気であっても加入出来る保険会社や保険商品を紹介して欲しい。
- ・テレビで宣伝している先進医療特約とは、どのような内容の保険なのか。

診査・告知

- ・現症・既往症があるが、告知の際にどこまで告知する必要があるのか。
- ・告知義務違反について教えて欲しい。

保険料の払込

- ・今年の4月から、年払契約を解約した場合の未経過部分保険料の取扱いが変更されたと聞いたが、以前から加入している契約も適用になるのか。

失効・復活

- ・保険料未払いで失効したが、復活を申し込めば契約は元に戻るのか。

契約内容の変更

- ・保険法の改正により、死亡保険金受取人を遺言で変更すること出来るようになったと聞いたが、どういうことか。
- ・指定代理請求特約を付加するよう案内がきたが、どうすれば良いのか。
- ・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、更新と転換はどちらが良いのか。
- ・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。
- ・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。
- ・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良いか。

解約

- ・営業担当者を通さずに解約することはできるのか。

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できない。どうすればよいのか。
- ・相続を放棄しても死亡保険金を受け取ることはできるのか。
- ・保険法により定められた給付金等の支払期限の制度について教えて欲しい。

税金

- ・報道されている年金の二重課税問題とはどういうことか、また何時ごろ還付されるのか。
- ・相続税法24条の改正について教えて欲しい。

会社の内容等

- ・〇〇生命は、今は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

- ・生命保険の募集代理店になりたいが、どうすればよいのか。

生命保険契約の保護

- ・保険会社が破綻した場合、保険契約はどうなるのか。どんな保険でも補償されるのか。

契約有無照会

- ・一人暮らしの祖母が亡くなったが、保険の加入状況についてどのように調べればよいのか。

生命保険相談所

- ・裁定審査会に申し立てたいが、どのように手続きすればよいのか。

3. 苦情受付状況・・・・・・図表9 参照

平成22年度上期（平成22年4月～9月）に受け付けた苦情件数は3,330件で、前年同期（21年度上期）より316件、8.7%、前期（21年度下期）より100件、2.9%減少し、半期ベースの苦情件数としては、苦情の定義を不満の表明とした平成18年度以降では最も少ない件数となった。

月別に苦情件数をみると、4月の611件が最も多く、次いで6月577件、9月576件、7月553件、8月526件、5月487件の順となっている。いずれの月も前年同月よりも減少し、特に、7月の件数は前年同月（690件）に比べ大幅に減少し、また、5月の件数は18年度以降で最も少ない件数となっている。

苦情件数を苦情項目・内容別、発生原因別に見ると、図表9のとおりである。

（図表9）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	147	30	0	0	6	183	123.6	125.3	保 険 金 ・ 給 付 金 関 係 の 他	配 当 内 容	8	1	4	118	0	131	78.0	80.9
	不適切な告知取得	26	9	0	0	0	35	97.2	79.5		契 約 者 貸 付	16	1	4	17	3	41	73.2	53.9
	不適切な話法	47	22	0	0	0	69	82.1	95.8		更 新	20	1	4	27	4	56	78.9	91.8
	加入意思確認不十分	33	30	0	0	2	65	73.0	97.0		契 約 内 容 変 更	53	5	6	90	2	156	87.6	106.1
	説 明 不 十 分	274	100	2	13	8	397	91.5	98.0		名義変更・住所変更	23	4	4	34	4	69	107.8	106.2
	契約内容相違	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0		特約中途付加	4	2	1	11	0	18	112.5	105.9
	事務取扱不注意	13	7	3	3	1	27	77.1	122.7		解 約 手 続	90	18	28	97	12	245	109.9	95.7
	契 約 確 認	0	0	1	1	0	2	66.7	200.0		解 約 返 戻 金	20	1	4	63	0	88	61.5	93.6
	契約引受関係	7	4	3	81	2	97	90.7	93.3		生保カード・ATM関係	2	0	0	3	1	6	50.0	66.7
	告知内容相違	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0		そ の 他	14	3	4	22	2	45	125.0	115.4
	証 券 未 着	0	0	0	4	0	4	100.0	100.0		計	250	36	59	482	28	855	88.4	92.3
	そ の 他	4	1	2	10	1	18	51.4	105.9		満期保険金・年金等	20	0	5	84	0	109	84.5	95.6
収 納 関 係	計	551	203	11	112	20	897	90.4	100.4	保 険 金 ・ 給 付 金 関 係 の 他	死亡等保険金支払手続	20	3	13	90	3	129	92.8	127.7
	集 金	23	1	2	0	0	26	162.5	104.0		死亡等保険金不支払決定	5	1	2	82	1	91	72.2	72.8
	口座振替・送金	8	1	4	28	2	43	87.8	72.9		入院等給付金支払手続	38	9	35	132	3	217	93.5	114.2
	職 域 団 体 扱	2	1	0	8	1	12	85.7	100.0		入院等給付金不支払決定	53	31	21	387	0	492	91.4	96.3
	保険料払込関係	14	0	0	36	0	50	333.3	416.7		そ の 他	0	1	0	27	1	29	126.1	76.3
	保険料振替貸付	18	0	3	84	1	106	216.3	137.7		計	136	45	76	802	8	1,067	89.9	98.9
	失 効 ・ 復 活	22	7	4	45	6	84	102.4	93.3		職員の態度・マナー	23	8	4	0	0	35	83.3	89.7
	そ の 他	3	1	0	7	0	11	18.6	25.6		保 険 料 控 除	1	0	0	3	0	4	200.0	28.6
	計	90	11	13	208	10	332	116.9	104.4		個人情報取扱関係	37	8	9	31	1	86	75.4	95.6
											アフターサービス関係	5	5	0	11	0	21	75.0	65.6
											そ の 他	3	1	5	22	2	33	110.0	84.6
											計	69	22	18	67	3	179	82.9	83.6
※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																			
総 計		1,096	317	177	1,671	69	3,330	91.3	97.1										

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10参照

苦情を大項目別にみると、「保険金・給付金関係」が1,067件（占率32.0%）と最も多く、次いで「新契約関係」897件（同26.9%）、「保全関係」855件（同25.7%）となっており、いずれも前年同期より1割前後減少し、占率は下降している。

これに対し、「収納関係」は332件（同10.0%）で、前年同期に比べ約17%増と、唯一件数が増加し、「その他」は179件（同5.4%）で2割近く減少している。

(図表10) 苦情項目別受付件数

項 目		件 数	占 率
苦 情	新契約関係	897 件	26.9 %
	収納関係	332	10.0
	保全関係	855	25.7
	保険金・給付金関係	1,067	32.0
	その他	179	5.4
合 計		3,330 件	100.0 %

(2) 具体的苦情内容・・・・・・・・・・図表11参照

苦情内容を多いものからみると、上位項目は図表11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、2番目が『説明不十分』で、ともに1割近く減少し、前年同期と同じ占率となっている。『解約手続』は、前年同期より1割近く件数が増加し、『入院等給付金支払手続』を抜いて3番目に多くなっている。

従来、『説明不十分』または『契約内容相違』に分類していたものを一部『不適切な募集行為』に分類変更したこともあり、『不適切な募集行為』が前年同期より2割以上増加し、順位が2つ上昇し、5番目に多くなった。

7番目の『配当内容』は、引き続き件数が減少し、その占率は最も高かった時期の半分以下に低下した。一方、10番目の『保険料振替貸付』は、前期から件数の増加が著しく、前年同期の2倍以上となった。

なお、『説明不十分』を中心とする金融機関代理店による募集に関する苦情件数は、21年度は減少傾向が続いていたが、今期は再び増加に転じ、前年同期の件数とほぼ同じ水準の件数となった。

(図表11) 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	492件	14.8 %
②説明不十分	397	11.9
③解約手続	245	7.4
④入院等給付金支払手続	217	6.5
⑤不適切な募集行為	183	5.5
⑥契約内容変更	156	4.7
⑦配当内容	131	3.9
⑧死亡等保険金支払手続	129	3.9
⑨満期保険金・年金等	109	3.3
⑩保険料振替貸付	106	3.2

<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みると、最も多かった『入院等給付金不支払決定』は492件（占率14.8%）であるが、前年同期に比べ1割近く減少した。具体的な申出内容としては、「告知義務違反による解除」、「手術給付金不支払」、「がん非該当」、「入院給付金不支払」が多い。

<入院等給付金不支払決定>

- ・給付金を請求したところ告知義務違反で契約が解除された。加入時に営業担当者から告知しなくて良いと言われ告知しなかったもので、納得出来ない。
- ・手術給付金を請求したところ、約款規程に該当しないとの理由で不支払になった。手術を受けたのは事実であり、支払われないことに納得出来ない。
- ・ガンと診断されているのに、支払対象外のガンであるという理由でガン給付金が支払われない。
- ・入院給付金を請求したところ、医師の指導のもと入院しているのに入院日数の一部が支払われない。他社からは支払われており、理解できない。
- ・事故に遭いケガをして障害が残ったため、障害給付金を請求したが、約款規程の障害状態に達していないとの理由で支払われない。

第2位は『説明不十分』の397件（同11.9%）で、前年同期と比べると件数は1割近く減少している。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や、契約転換に関する申し出が多い。

＜説明不十分＞

- ・銀行窓口で変額個人年金に加入したが、元本割れ等契約上のリスクについての説明がなかった。納得できないので契約を無効にして、保険料を返してほしい。
- ・高齢の親が銀行員に勧められ契約内容を理解できないまま、生命保険に加入してしまった。契約を取消して保険料を返してほしい。
- ・契約内容が加入時に受けた説明（思っていた内容）と異なることが判った。契約をなかったことにしてほしい。
- ・契約転換したが、メリットのみの説明で予定利率が下がる等のデメリットの説明がなかったなので、転換前契約に戻してほしい。
- ・医療特約を変更（付加）したつもりでいたが、知らないうちに転換させられてしまったので、転換前の契約に戻してほしい。

第3位は『解約手続』で245件（同7.4%）、前年同期に比べ1割近く増加し占率を上昇させている。具体的内容としては、手続き遅延・放置等、手続書類・方法等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、手続きを引き延ばして応じてくれない。本社（コールセンター）に電話しても、担当者につなぐだけで解約手続きが進まない。
- ・解約請求書類を送付してほしいと依頼したが、放置された。その間に引き去られた保険料を返してほしい。
- ・契約者（自分）が知らないうちに、妻（夫）が勝手に解約手続をしていた。契約を元に戻して欲しい。
- ・入院している父が認知症気味なため、自分（息子）が解約しようとしたところ、成年後見人を立てるように言われたが、時間も費用もかかってしまう。なんとかならないのか。

第4位は『入院等給付金支払手続』で217件（同6.5%）、前年同期に比べやや減少しているが、前期に比べると1割以上増加している。具体的内容としては、支払確認に関する申し出が多い。

＜入院等給付金支払手続＞

- ・給付金を請求し、確認が入ってから相当の期間が経過したが、未だに支払われない。
- ・給付金を請求したところ確認のための同意を求められたが、事前にそのような説明が無かった。応じなければならないのか。
- ・給付金が支払われるかどうか営業担当者に聞いたところ、誤った説明をされた。
- ・家族（被保険者）が入院したが、本人の意思能力がなく手続できないので、家族から給付金を請求しようとしたところ、できないと言われた。

第5位は『不適切な募集行為』で183件（同5.5%）と、上記のとおり、苦情分類の一部変更に伴い、前年同期より2割以上増加し、順位を2つ上昇させている。内容としては、無断契約、被保険者不同意の申し出が多い。

＜不適切な募集行為＞

- ・妻が自分の名前を使って勝手に契約し、自分の口座から保険料が振替えられていた。契約を取り消してほしい。
- ・父母が無断で、私（子供）を名義にして契約していたことが判明した。契約を取消し、保険料を返してほしい。
- ・営業担当者から頼まれて名義を貸してしまったが、契約を取り消してほしい。

第6位は『契約内容変更』で156件（同4.7%）、前年同期に比べ1割以上減少しているが、前期より増加した。内容としては、手続遅延・放置や加入保険会社の破綻による保険金額減少に関する申し出が多い。

＜契約内容変更＞

- ・定期付終身保険の定期特約部分の減額を申し出たところ、社内規定の範囲外なので、減額できないと言われたが、納得できない。
- ・破綻した保険会社に参加していて解約したところ、解約返戻金が大幅に少なかったので照会したが、納得いく説明がない。

第7位は『配当内容』で131件（同3.9%）、引き続き減少傾向が続いており、前年同期より2割以上減少し、その占率は18年度以降では最も低く、最も高かった時期の半分以上となった。

＜配当内容＞

- ・加入時の設計書記載の配当金に比べ、実際の受取金額が極端に少ない。話が違い、到底納得できないので、設計書どおり支払ってほしい。
- ・加入時に説明された年金年額に比べ実際の年金額が減少している事について、会社に照会したが、納得のいく説明がない。

第8位は『死亡等保険金支払手続』で129件（同3.9%）、前年同期より1割近く減少しているが、前期に比べると3割近く増加し、その占率は18年度以降で最も高くなった。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・死亡保険金の請求手続きをしたところ、相続人全員による請求しか認めないと言われた。
- ・死亡保険金の支払請求をしたが、なかなか支払われず、経過についての報告もない。
- ・高度障害保険金請求を申し出たところ、成年後見制度を利用するしかないと言われたが、もっと簡易にできないのか。

第9位は『満期保険金・年金等』で109件（同3.3%）、前年同期より1割以上減少した。

＜満期保険金・年金等＞

- ・こども保険に加入し今回満期を迎えるが、受取合計額が払込保険料を下回っている。貯蓄のつもりだったのに納得できない。
- ・7月に年金保険が支払開始になるが、年金額が所定額以下なので一時金の支払いになると言われが、加入時にそのような説明は聞いていない。

第10位は『保険料振替貸付』で106件（同3.2%）、前期に続き大幅に増加し、前年同期の2倍以上の件数となっている。

＜保険料振替貸付＞

- ・これまで何も連絡がなかったが、突然7年前の振替貸付の連絡があり、利息を付けて支払ってほしいと言われた。
- ・勝手に保険料が振替貸付になり利息まで取られている。貸付をなかったことにしてほしい。

(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、告知しなくても良いと言われた。
- ・代理店がしつこく電話をかけてきて、強引に契約させようとする。やめさせて欲しい。
- ・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。

- ・既に加入している契約を解約し、新しい保険に加入させられた。

収納関係

- ・保険料が引き落とされず契約が失効してしまったが、営業担当者から何も連絡がなかった。
- ・入院中に保険が失効し、復活出来ない。長く継続して来たのに、イザという時に役に立たない。
- ・年払で保険料を支払っていたが、解約した後の残りの月数分の保険料を返してくれない。
- ・終身保険の保険料払込満了後に、医療特約の保険料の払込みが必要と言われたが、加入時にそのような説明は聞いていない。

保全関係

- ・何の手続きもしていないのに勝手に契約が更新され、保険料が高くなっていた。
- ・死亡保険金の受取人を家族以外の者に変更したいと申し出たところ、断われた。
- ・何年も保険を掛け続けてきたが、解約返戻金があまりにも少な過ぎる。
- ・解約返戻金の額に納得できないので、計算根拠を教えてくれるように言ったが、断われた。

保険金・給付金関係

- ・国の障害１級に認定され、他社では支払われたのに、高度障害保険金が支払われない。
- ・父が食べ物を喉に詰まらせて死亡したのに、災害死亡保険金が支払われない。
- ・祖母が風呂で溺死し、他社からは災害死亡保険金が支払われたのに、支払われない。

その他

- ・営業担当者の態度・対応が悪いので、担当者の変更を申し出たが、取り合ってくれない。
- ・営業担当者が契約情報を家族（他人）に話している、個人情報の漏洩に当るのではないのか。
- ・営業担当者の個人情報の取扱いが杜撰である。

(4) 苦情発生原因別項目別受付件数・・・図表12、図表13参照

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、1,671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1,413件で、４割以上を占めている。

そのうち、代理店を原因とするものは317件で、苦情件数が前年同期より１割近く減少する中、前年同期（294件）より約８％増加している。

“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、次のとおりである。

（図表12）苦情発生原因別受付件数

	件 数	占 率
営業担当者（注）	1,413件	42.4％
うち営業職員	1,096	32.9
うち代理店	317	9.5
その他の職員	177	5.3
制度・事務	1,671	50.2
契約者等	69	2.1
合 計	3,330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。

①制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」が48.0%で半分近くを占めている。

そのうち、『入院等給付金不支払決定』が387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い。次いで、『入院等給付金支払手続』が132件、『死亡等保険金支払手続』が90件となっており、支払確認や請求書類・方法に関する申し出が多い。

また、『満期保険金・年金等』（84件）は、生存給付金の積立利率や支払手続に関する申し出が、『死亡等保険金不支払決定』（82件）は、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い。

「保全関係」が3割弱で2番目に多く、内容としては、『配当内容』が118件で最も多く、満期時や保険料払込満了時の積立配当金額、配当買増による生存給付金に関する申し出が多い。

次いで、『解約手続』（97件）、『契約内容変更』（90件）の順となっており、前者については書類・方法に関する申し出が、後者については保険会社の破綻・契約移転に関するもの、保険金額の減額等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。

②営業担当者

項目別では「新契約関係」（占率53.4%）が半分以上を占め、「保全関係」が2割、「保険金・給付金関係」が1割強となっている。

「新契約関係」では、『説明不十分』が374件で最も多く、営業職員では契約転換が、代理店では新契約に関する申し出が多い。また、『不適切な募集行為』（177件）は、無断契約、被保険者不同意に関する申し出が多く、『不適切な話法』（69件）では乗替募集、『加入意思確認不十分』（63件）では高齢者への無理募集に関する申し出が、それぞれ多い。

「保全関係」では、『解約手続』が108件で最も多く、次いで『契約内容変更』（58件）が続き、ともに手続きの遅延・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84件で最も多く、次いで『入院等給付金支払手続』が多く、前者については加入時の不告知教唆や給付に関する誤説明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、内容としては契約情報の第三者開示に関する申し出が多い。

（図表13）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	387件	23.2%
	入院等給付金支払手続	132	7.9
	配当内容	118	7.1
	解約手続	97	5.8
	契約内容変更	90	5.4
	死亡等保険金支払手続	90	5.4
	保険料振替貸付	84	5.0
	満期保険金・年金等	84	5.0
	死亡等保険金不支払決定	82	4.9
	契約引受関係	81	4.8
	(制度・事務計)	1,671件	100.0%
営業担当者	説明不十分	374件	26.5%
	不適切な募集行為	177	12.5
	解約手続	108	7.6
	入院等給付金不支払決定	84	5.9
	不適切な話法	69	4.9
	加入意思確認不十分	63	4.5
	契約内容変更	58	4.1
	入院等給付金支払手続	47	3.3
	個人情報取扱関係	45	3.2
	(営業担当者計)	1,413件	100.0%

4. 生命保険相談所における苦情解決支援・・・・・・・・・・図表14参照

平成22年度上期（平成22年4月～9月）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3,330件（本部相談室2,315件、連絡所1,015件）のうち、17.7%にあたる590件は生命保険商品のしくみ、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て、苦情が解決している。

9.3%にあたる311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、5.9%にあたる198件は説明で了解を得たが、意見を拝聴している。

3.7%にあたる123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。

51.4%にあたる1,713件は、申出が生命保険会社と直接交渉するにあたり、考え方を整理し、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、当該保険会社の窓口を紹介している。

6.4%にあたる214件は、生命保険会社と連携して苦情解決にあたり、うち70件（2.1%）は解決に至っている。

5.4%にあたる181件については、苦情解決の申立てを受けて、各生命保険会社あて書面で解決依頼を行った。

（図表14）苦情解決支援状況

	件 数	占 率
苦情受付総件数	3,330 件	100.0 %
相談所の説明で了解	1,099	33.0
相談所の説明で了解し、苦情解決	590	17.7
相談所の説明で了解し、保険会社に確認	311	9.3
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	198	5.9
相談所の説明が不調または他所に申し出	123	3.7
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	1,713	51.4
生保会社と連携して対応	214	6.4
相談所と生保会社が連携して対応中	144	4.3
相談所と生保会社が連携して対応し、苦情解決	70	2.1
相談所から生保会社へ書面で解決依頼	181	5.4

(1) 生命保険会社あて解決依頼を行った苦情項目・・・・・・・・・・図表15、図表16参照

解決依頼を行った苦情を項目別に見ると、「保険金・給付金関係」が最も多く79件、うち『入院等給付金不支払決定』が63件で8割近くを占め、『死亡等保険金不支払決定』が5件となっている。

2番目は「新契約関係」の66件で、うち『説明不十分』が37件で半分以上を占め、『不適切な募集行為』が14件、『不適切な話法』が11件となっている。

（図表15）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	66 件	36.5 %
収納関係	7	3.9
保全関係	28	15.5
保険金・給付金関係	79	43.6
その他	1	0.6
合 計	181 件	100.0 %

3番目の「保全関係」は28件で、うち『解約手続』が8件、『配当内容』と『契約内容変更』が5件となっている。

以下、「収納関係」7件、「その他」1件となっている。

(図表16) 解決依頼を行った苦情内容の上位項目内容

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	63 件	34.8 %
②説明不十分	37	20.4
③不適切な募集行為	14	7.7
④不適切な話法	11	6.1
⑤解約手続	8	4.4
⑥配当内容	5	2.8
⑥契約内容変更	5	2.8
⑥死亡等保険金不支払決定	5	2.8

(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17参照

生命保険会社あてに解決依頼を行った181件の27.6%にあたる50件が解決しており、解決の内容をみると、「申出者の申出内容による解決」が18件、「生命保険会社の説明による解決」が24件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が8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79件、「他の機関に申し出を行ったもの」が1件、「申し出が取り下げられたもの」が6件であり、計136件、75.1%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17件、1週間超2週間以内が12件、2週間超1ヵ月以内が32件、1ヵ月超2ヵ月以内が46件、2ヵ月超3ヵ月以内が12件、3ヵ月を超えたものが17件となっている。

(注) 平成22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記載している。

(図表17) 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	181 件	100.0 %
解決済（＊）	50	27.6
申出内容による解決	18	9.9
生保会社の説明による解決	24	13.3
歩み寄りによる和解	8	4.4
裁定審査会の申立書を送付（＊）	79	43.6
その他（＊）	7	3.9
他の機関へ申出	1	0.6
申出取下げ	6	3.3
継続交渉中	45	24.9

(＊) 平成22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）、生命保険相談室職員（2名）の3者からなる10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、和解案の提示や裁定書による裁定等を行っている。

（1）裁定申立件数

平成22年度上期（22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79件（21年度同期62件）で、受理審議の結果、受理された申立件数は76件（同58件）であった。前年同期に比べ、申立件数は17件、受理件数は18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。

なお、受理した76事案の申出内容の内訳は下表のとおりである。

受理事案の申立内容	件数
契約取消・無効確認請求	24
銀行等代理店販売における契約無効確認請求	21
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	3
給付金請求（入院・手術・障害等）	19
配当金（買増保険金・年金等）請求	4
その他	5
受理件数	76
不受理件数	3
裁定申立件数	79

（2）審理終了件数

平成22年度上期において裁定審査会が審理を行った事案は146件で、そのうち審理が終了した事案は63件（うち不受理3件）で、審理結果等の状況は以下のとおりである。

※平成22年度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」＜平成22年度上期版＞をご参照ください。

審理結果等の状況		20年度	21年度	22年度	合計
審理結果	和解が成立したもの	2	8	0	10
	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	39	3	43
	申立人から裁定申立が取り下げられたもの	0	0	0	0
	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	6	0	7
	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）	—	—	—	—
	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）	—	—	3	3
	審理が終了したもの	4	53	6	63
継続審理中のもの		0	10	73	83
合 計		4	63	79	146

【参考】

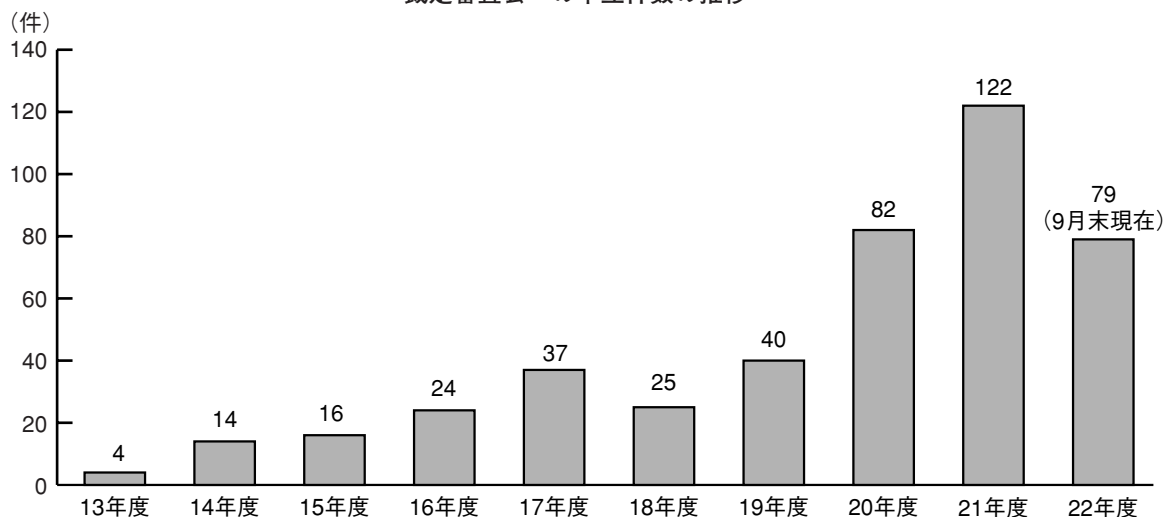
平成13年度に設置した裁定審査会は10年目を迎えたが、22年度上期までに申立てのあった件数は、443件となった。申立受理件数および審理結果の推移は以下のとおりである。

申 立 件 数 審 理 結 果	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	22年度	合計
	4	14	16	24	37	25	40	82	122	79	443
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	18	12	0	71
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	50	73	3	196
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	0	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	0	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	4	15	0	28
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	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認められたもの	0	0	1	1	4	5	4	8	9	3	35
継続審理中のもの	0	0	0	0	0	0	0	0	10	73	83

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	22年度	合計
申立内容	契約取済・無効確認請求	1	6	6	2	10	7	15	24	23	25	119
	銀行等代理店販売における契約無効請求	—	—	—	—	2	—	—	5	31	23	61
	保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	1	3	1	5	5	3	7	11	20	3	59
	給付金請求（入院・手術・障害等）	1	2	4	11	11	7	6	25	26	19	112
	配当金（買増保険金・年金等）請求	—	—	1	2	6	2	4	6	7	4	32
	契約者貸付無効請求	1	—	—	—	3	—	1	1	1	0	7
	解約取消請求	—	1	—	1	—	—	—	1	—	2	5
	その他	—	2	4	3	—	6	7	9	14	3	48
合計		4	14	16	24	37	25	40	82	122	79	443

裁定審査会への申立件数の推移



6. 指定紛争解決機関の指定取得について

生命保険協会では、平成12年6月の金融審議会答申にもとづき、平成13年4月より自主的な裁判外の紛争解決機関（ADR機関）として、生命保険相談所内に裁定審査会を設置・運営してきたが、これまで以上に利用者にとって利用しやすく、かつ中立・公平な立場から苦情・紛争の解決に取り組んでいくことを目的として、平成22年4月に施行された金融ADR法（※）に基づく生命保険業務に関する「指定紛争解決機関」（※）の指定を、平成22年9月15日付で金融庁より取得し、同年10月1日より、同機関として生命保険業務に関する苦情処理および紛争解決を行うこととした。

※平成21年金融商品取引法等（保険業法を含む）の一部を改正する法律（H21. 6. 24公布）

※「指定紛争解決機関」とは、同機関が作成した業務規程にもとづき、当協会と手続実施基本契約を締結した生保会社の生命保険契約等に関する相談対応、苦情処理手続および紛争解決（裁定）手続を実施する、金融庁の指定した裁判外紛争解決機関（金融ADR）をいう。

また、当協会では「指定紛争解決機関」として、同年10月1日付で、生命保険会社各社との間で生命保険相談所（裁定審査会を含む）が行う紛争解決等業務に関する会社の手続参加、資料等提出および裁定結果受諾の義務等を定めた手続実施基本契約を締結し、これにより、より実効性のある苦情処理および紛争解決などの手続きが確保され、利用者の利便性の向上が一層図られることになった。

<指定紛争解決機関による手続の主な特長>

①生命保険会社の手続への参加・協力義務

業界の自主ルールにおいて、従来から生命保険会社の手続への参加・協力義務を定めているが、これらが法律（保険業法）に基づく義務となった。

②裁定結果の受諾義務

業界の自主ルールにおいて、従来から、生命保険会社は裁定審査会の裁定結果（和解案）を尊重する義務を定めているが、法律（保険業法）により、裁定結果を「受諾すること」が義務づけられた。

③時効の中断

裁定審査会の手続が開始した場合、審理の結果、和解に至らなかった場合においても、お客さまの請求権にかかる消滅時効の進行は中断することができるようになった。

④費用の負担

苦情処理手続や紛争解決手続（裁定審査会の利用）は、これまでどおり無料で利用できる。

<参 考> 金融ADR制度について

金融ADR制度とは、金融分野における苦情処理・紛争解決を行う法人・団体を主務大臣が指定し、紛争解決の中立性・公正性を確保しつつ、金融機関に手続応諾や和解案の受諾等の対応を求め、紛争解決の実効性を確保する、金融分野における苦情処理・紛争解決の枠組みである。

このような金融分野における裁判外の簡易・迅速なトラブルの解決のための制度を構築することにより、利用者にとって納得感のあるトラブル解決を通じ利用者保護の充実を図るとともに、金融商品・サービスに関する利用者の信頼を向上させることが、金融ADR制度創設の目的である。（出典：詳説『金融ADR制度』（監 商事法務））

7. 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・提言等を行っている。同委員会からの意見等については、生命保険相談室から会員各社に伝達している。

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について

平成22年度上期においては平成22年9月14日（水）に開催し、当協会の取組み、平成21年度および同22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

- ・平成22年度の生命保険協会の取組み
- ・年金二重課税問題への対応
- ・「消費者の声」事務局活動報告
- ・金融ADR制度への対応

(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21年度版」

「ボイス・レポート 平成22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、裁定概要

8. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況

生命保険協会では、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。

なお、当協会は、平成22年10月1日から、生命保険業務に関する紛争解決機関となったため、認定投資者保護団体としての苦情・あっせんの新規受付業務は、同年9月30日をもって終了し、今後は、これまでに受け付けた苦情の解決支援およびあっせん業務を継続して行い、平成23年10月1日をもって、認定投資者保護団体としての業務を廃止することとした。

平成22年度上期（平成22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134件で、内訳は以下のとおりである。

苦情処理実績

①苦情受付件数

受付件数	134件
うち相談所で説明して了解	27
うち相談所で説明するも不調	6
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	70
うち生保会社と連携して対応	5
うち生保会社へ解決依頼	26

②苦情内容内訳

勧誘時の説明不十分	75件
勧誘時の不適切な話法	16
勧誘時の加入意思確認不十分	8
解約返戻金	8
解約手続	6
勧誘時の不適切な募集行為	5
その他	16
合計	134件

③商品別内訳

変額保険	26件
変額年金保険	77
外貨建て保険	16
外貨建て年金保険	13
市場価格調整（MVA）を利用した保険	2
合計	134件

④受付場所別内訳

本部相談室	105件
連絡所	29
合計	134件

あっせん実績・事例

平成22年度上期におけるあっせん申立て案件は34件であるが、うち2件は申立てを不受理としており、32件はあっせん中である。

(1) あっせん中の事案の申立概要

- ・銀行員に大口定期預金を希望したが、訪問して来た際に全く説明して貰えず、ドル建て年金保険に加入させられた。アメリカの国債なのに為替リスクはないと言われたが、説明が嘘だと判り解約したところ、円高で元本を下回っている。支払った円貨を返して欲しい。

- ・信託銀行に新聞のチラシにある商品を購入しに行ったところ、元本保証のない別の商品をいくつも勧められた。元本保証が良いと言ったのに、勧められて加入した商品は元本保証ではなかった。騙されたので、保険料を返して欲しい。
- ・銀行で勧められて生命保険に加入したが、重要事項、解約手数料、クーリング・オフについて説明がなかった。投資信託のようなものには加入しないと言っていたのに、保険証券がきたところ、変額個人年金だった。説明義務違反を認め、契約を取り消してほしい。
- ・平成19年7月、銀行に勧められ1千万円を払って変額年金保険に加入した。実績では年35万円程度の利益だと言われたが、8割を切った場合に運用を停止する話は聞いていない。意向確認書も、行員から、「はい」にチェックを入れないと契約出来ないと言われ形式的にサインした。契約を取り消してほしい。
- ・銀行で変額個人年金に加入したが、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、保険契約を取り消してほしい。
- ・信託銀行の募集人が訪問して来て、一人暮らしの高齢者に対し強引な勧誘を行い、銀行の商品は元本保証で、何時でも引き出せると思っていたので、言われるままに手続きしたところ、亡夫から相続した貸付信託を解約させられ、変額年金保険に加入させられた。
- ・平成11年7月に他社の4契約を解約し、600万円余を払って加入した。60歳時に介護か年金かを選べると説明を受けたが、新担当者に確認したところ、契約内容が相違しているので、契約を取り消してほしい。
- ・妻が契約者となり、子供の学資保険に加入しているものと思っていたが（実際は変額保険）、今年6月に解約手続きがされていることが判り、確認したところ契約者は私になっていた。解約手続きはもちろん、加入の手続きも行っていないので、契約（解約）を取り消して欲しい。
- ・病気でも入れる良い保険があると言われ、簡易保険を解約させて既往症があるのに、告知はすべて「いいえ」にするように言われた。また、変額個人年金については、絶対増えると言われたが、損害が出ている。
- ・平成18年に変額個人年金への加入を頼まれ、3年後には110%になると言われ1,000万円支払って契約したが、株式で運用され元本割れしている。元本割れ部分を補填してほしい。
*同一内容にて、親・娘から2つの契約についてそれぞれ申立てがあった。
- ・銀行員が平成15年に、ドル建ての生命保険を買って欲しいと訪問して来たので、36,000ドル加入し、1ドルは112.4円であったので400万円支払った。5年後には1ドル120円になるとの誤った説明を受けたので、1ドル120円で換算して返してほしい。
- ・銀行の窓口であまり説明を受けないまま、申込書を書いた際、5年以上のものは駄目だと言ったのに、10年据置・15年確定年金の変額年金保険であった。3年位しか預けられないと言ったことを取扱者は認めており、預金のつもりで申込書を書いたのであり、契約を無効とし、保険料を返金してほしい。
- ・平成19年9月に銀行の窓口で説明を受け、投資信託だと思い契約したが、変額年金保険だった。変動することは理解していたが、元本保証を言いながら保証されてはいない。契約をなかったことにしてほしい。
- ・契約者・被保険者＝父の2つの契約があり、両親の離婚に伴い、母は、契約者を娘である私に変更し、加入時に営業担当者に保険料11万円と180万円を一括して支払い、今後の支払いの必

要はなく、支払った保険料分は戻る・・と言われた。ところが、最近になり、11万円が保険会社に支払われていないと言われたが、納得できない。

- ・平成17年8月、信託銀行で勧められるままに1,500万円支払って預け替えたが、昨年1月に銀行預金ではなく変額年金保険であることが判った。契約取消しを求めているが、信託銀行の対応が不誠実で1年経過しても埒があかない。
- ・平成17年11月、信託銀行に預けていた資金を中途解約し、銀行員の勧めるままに500万円を預け替えしたが、昨年1月に銀行預金ではなく、変額年金保険であることが判った。契約取消しを求めているが、対応が不誠実で1年経過しても埒があかない。
- ・平成17年9月に定期預金1,000万円が満期になり、定期預金にするつもりで銀行に行ったところ、「使う予定がなければ10年で1,050万円になり、運用が良ければプラスαがある」と言われて加入したが、変額年金であるとの説明がなかった。契約を無かったことにしてほしい。
- ・実家の変額保険で損をしており変額保険は駄目だと言ったのに、担当者は、加入している保険と同じ保険だ、10年後原資保証型と言い、パンフレット、設計書も提示せずに、変額年金に加入させられた。契約を取り消し、一時払保険料を全額返還してほしい。
- ・証券会社の担当者から勧められ変額年金保険に加入したが、90歳の年金支払開始は何時でも変更出来ると言われたが、変更を申し出ても10年後でなければ出来ないとされた。年金開始日を今すぐ82歳に変更するか、契約を無効にして保険料を返してほしい。
- ・証券会社から、株の売却と変額年金への加入を勧められ、3,600万円支払い変額年金に加入したが、元本割れ、解約リスクの説明を受けていない。契約を取り消して保険料を戻してほしい。
- ・営業担当者が変額保険の募集資格のないまま契約取扱いをしていた。変額保険を無効にしてほしい。
- ・営業担当者が募集資格のないまま契約取扱いをしていた。変額年金保険を無効にしてほしい。
- ・営業担当者は変額保険の募集資格がないのに契約を取り扱い、1年分の保険料を立替払している。変額年金保険を無効にして、保険料を全額返してほしい。
- ・営業担当者が変額保険の販売資格のないまま変額年金保険への加入を強要し、契約させた。契約を無効にして保険料を返してほしい。
- ・平成19年1月に銀行で変額年金に加入し3月に増額したが、2度とも10年経過時に100%現金で受け取れるという説明を受けたが、確認したところ、100%受け取れないことが判った。銀行の対応が悪く不信感から20年に解約した。契約を無効にして保険料全額を返してほしい。
- ・昨年夫が死亡し、以来うつ病になっており、銀行員その事は知っていた。今年1月、銀行員から運用を勧められたので、1年以内で元本保証される商品を依頼したが、変額年金保険であることや内容説明がないまま加入させられた。リスクの説明もなかったので、契約をなかったものとして、保険料を全額返してほしい。
- ・定期預金が満期を迎え、銀行員から預金よりも有利な商品という説明で変額年金保険に加入させられたが、有利でないことが判り、解約するとなると100万円以上も損が出てしまう。銀行に申し出たが、問題解決に向け真剣に取り組んでいる姿勢が感じられない。
- ・平成21年8月、銀行で定期預金1,000万円と夫名義の定期預金700万円を解約し、変額年金に加入したが、保険であるという明確な説明がなかった。その後保険と初めて判り、10月に解約を申し入れたが半額になると言われ思い止まった。適合性がなく説明不十分なので、無効にして

保険料を返してほしい。

- ・営業担当者が訪問してきて、今までの契約を解約し外貨建て年金保険に加入した。その際、解約時の受取額を約130万円と聞いたが、実際は100万円足らずであった。間違った説明をしたことは担当者も認めており、契約を無効にして支払った保険料に利息を付けて返してほしい。
- ・投資信託に加入していたが、銀行員から、投資信託の資産残高が半分程度になっている、手数料が掛からないという変額年金保険があると勧誘され、10分程度の説明で契約したが、誤った説明により契約したものであり、契約を無効にしてほしい。
- ・契約者・被保険者が夫（申立人）である外貨建て保険を、妻が営業担当者とともに解約し返戻金を着服した。契約者である自分は解約手続きに関与していないので、解約を取り消してほしい。

(2) 申立不受理事案

○申立概要

平成19年2月、変額年金保険を勧められ契約したが、その後、次女が契約内容を確認したところ、5年経過時に一時金で500万円の元本を受け取れるとの説明を受けたが、実際は15年の年金であり、説明が事実と異なることが判った。契約を取り消して、保険料を返還してほしい。

●不受理理由

次女を代理人とする委任状が提出されたが、診断書によると、認知症により代理権授与行為が無効である可能性が高く、契約者本人からの事情聴取も出来ないため、不受理とした。

*本件は、夫婦2名から、同様の事実経過にもとづく夫、妻がそれぞれ契約した2件の変額年金保険について申立てがあった。

9. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況

生命保険協会では、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22年度上期（平成22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20件であった。

主な苦情事例

- ・平成16年12月に被保険者が自殺し保険金が支払われた。支払保険金の情報を他者に漏らしたため、詐欺に遭い800万円の損害が生じた。訴訟を起こし判決も出たが、被告は返還しない。
- ・契約者貸付があることを営業担当が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。
- ・父が担当者に電話した際、担当者は、申出人が3月頃に転換したが、保険を止めたいと言っていることを話してしまった。個人情報を洩らしても良いのか。
- ・契約したいので申込書を持ってくるよう言ったところ、1階の集合ポストに封をせず、はみだして入れてあった。直ぐに保険会社に連絡したが、保険会社は大したこととは考えていない。
- ・4月上旬、保険会社から突然に封書が届いたが、その保険会社には契約がない。内容は保険募集をしないかというものであるが、個人情報の不正取得であり不安である。
- ・契約を申し込んだが、不成立となった。クレジットカードの限度の関係で不安があり情報の削除を申し出たが、安全な管理をしていると言われ、削除に応じない。納得出来ない。

10. 苦情等関係情報の集約化・分析等を効果的に行う仕組み

生命保険協会では、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22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、「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22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) 苦情情報等の更なる活用に向けた取組みについて

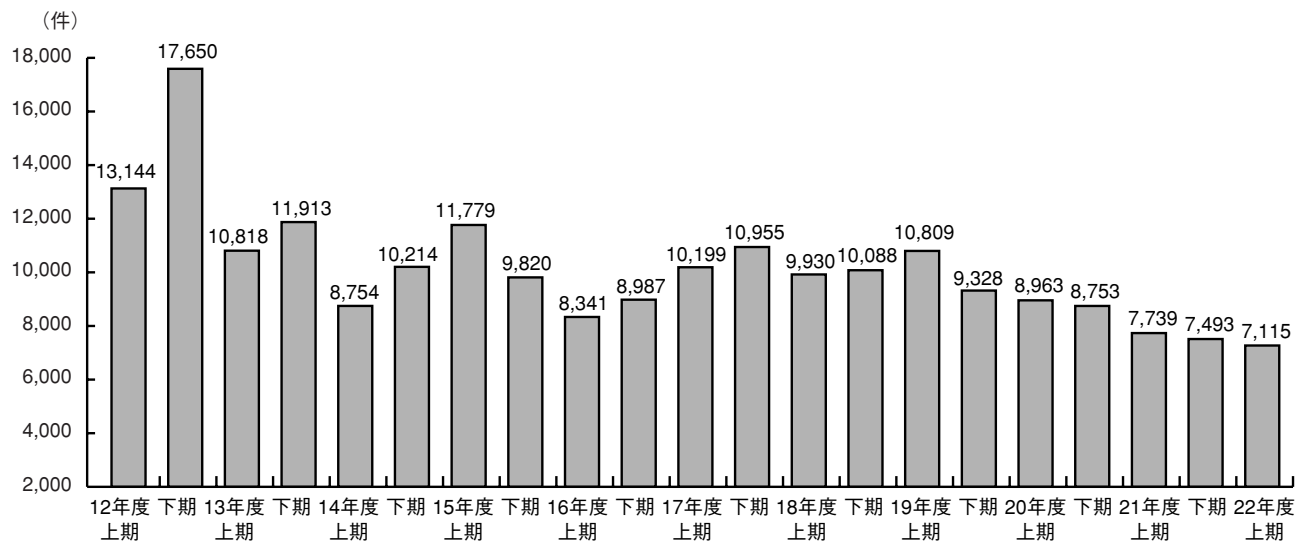
平成19年9月より、当会や会員各社に寄せられたお客さまの声を更に活用し、お客さまの理解促進を図るとともに、いただいたご意見・苦情等を生命保険事業に一層反映させるため、お客さまが抱かれる不満、不満等に対する会員各社の取組み、保険金等のお支払状況等の事例等を当会や会員各社のホームページにて順次情報開示していくことし、20年9月からは各社に寄せられた苦情情報について当会ホームページに開示するとともに、21年6月からは各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）している。

○苦情情報等の概要（全て各社別）

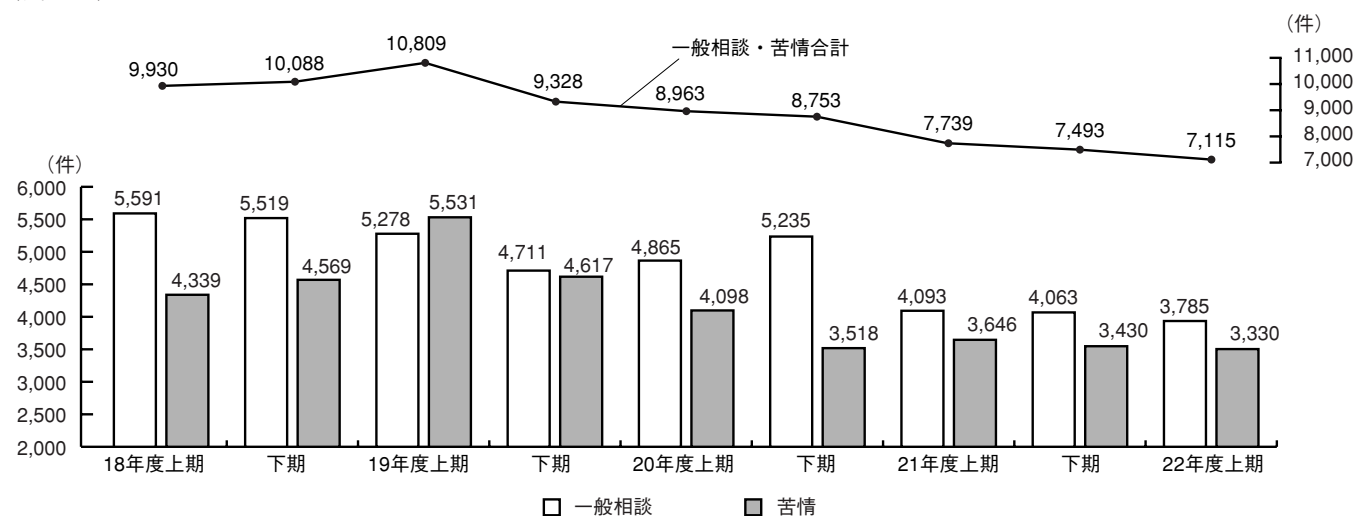
- ①「苦情件数」（時系列推移も掲載）
- ②「苦情の内訳」（時系列推移も掲載）
- ③「苦情の主な事例」
- ④「苦情等の対応状況（改善事例）」
- ⑤「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」

<資料編>

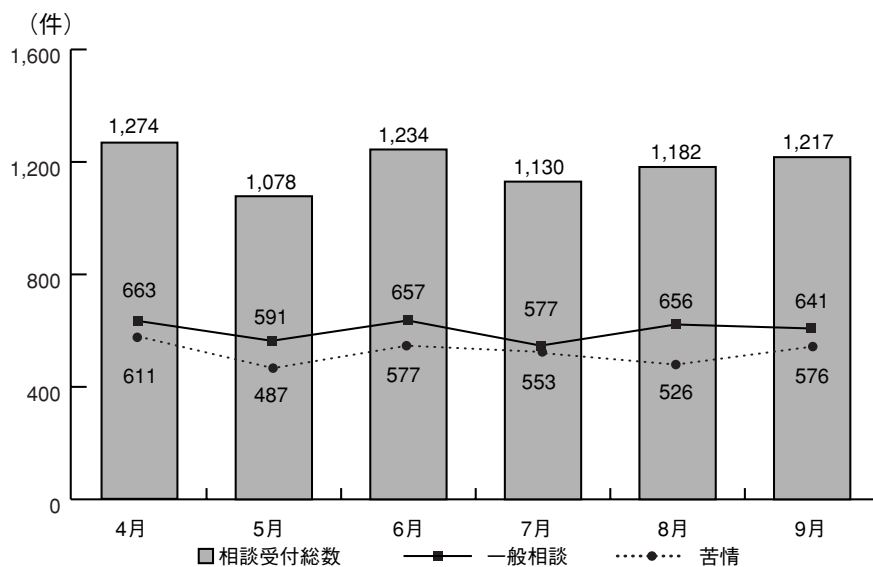
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移



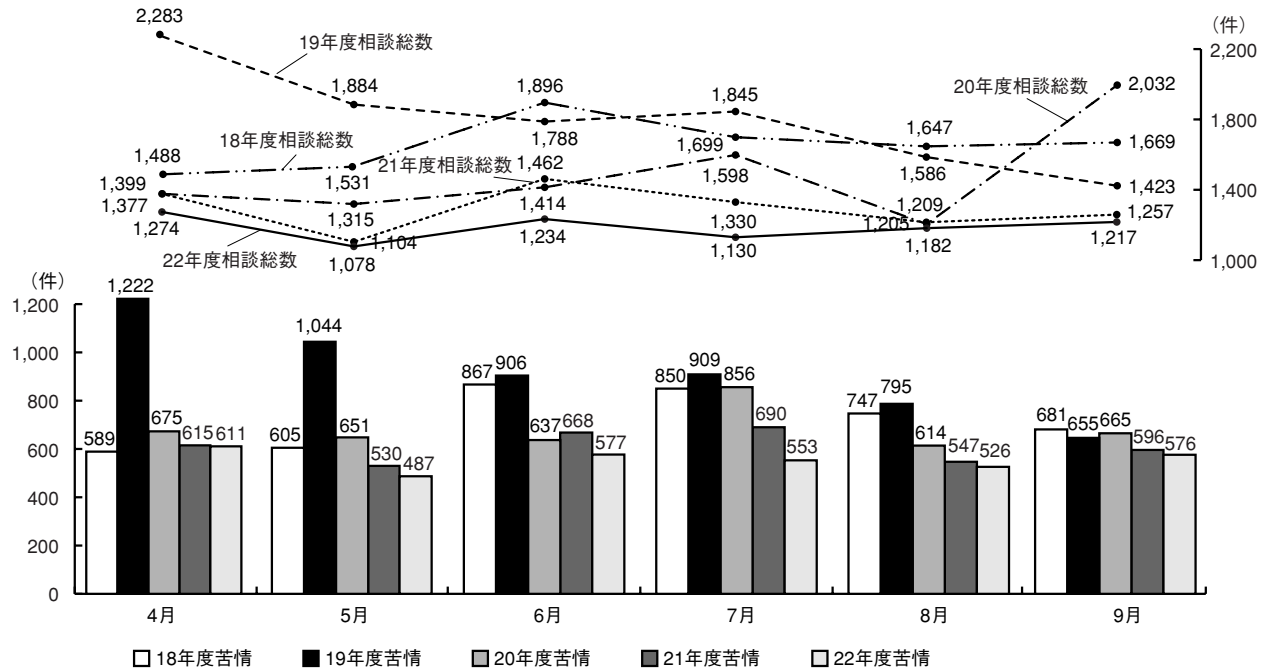
(資料2) 一般相談・苦情件数の推移



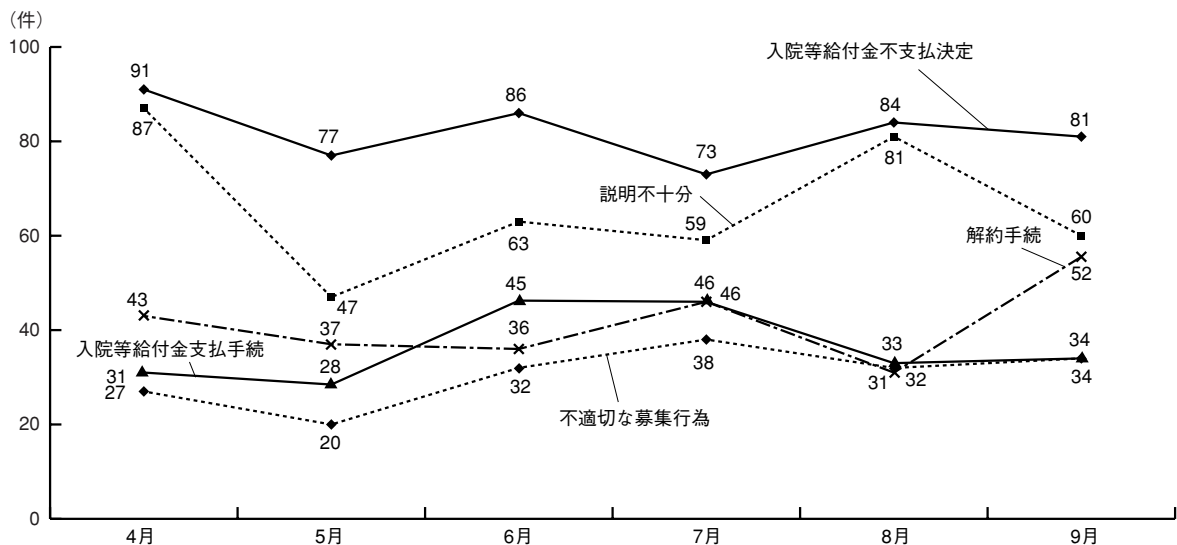
(資料3) 22年度上期 相談所における一般相談・苦情受付月別件数



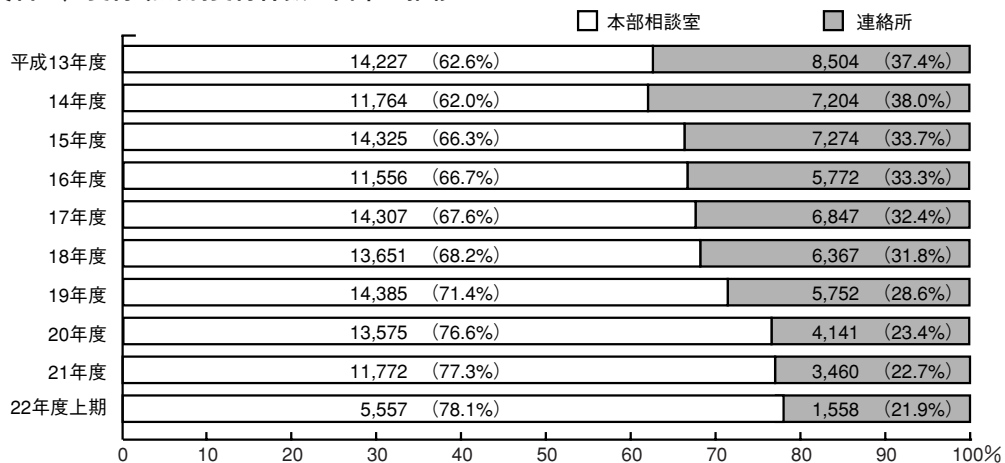
(資料4) 18～22年度上期相談総数（一般相談・苦情合計）・苦情月別件数



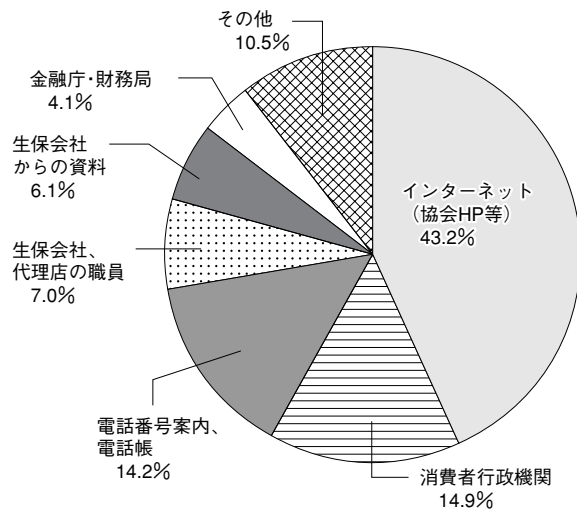
(資料5) 22年度上期 主な苦情内容の月別件数の推奨



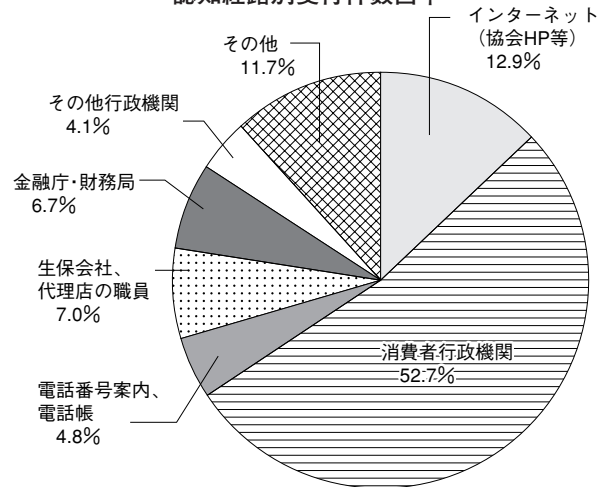
(資料6) 受付場所別受付件数・占率の推移



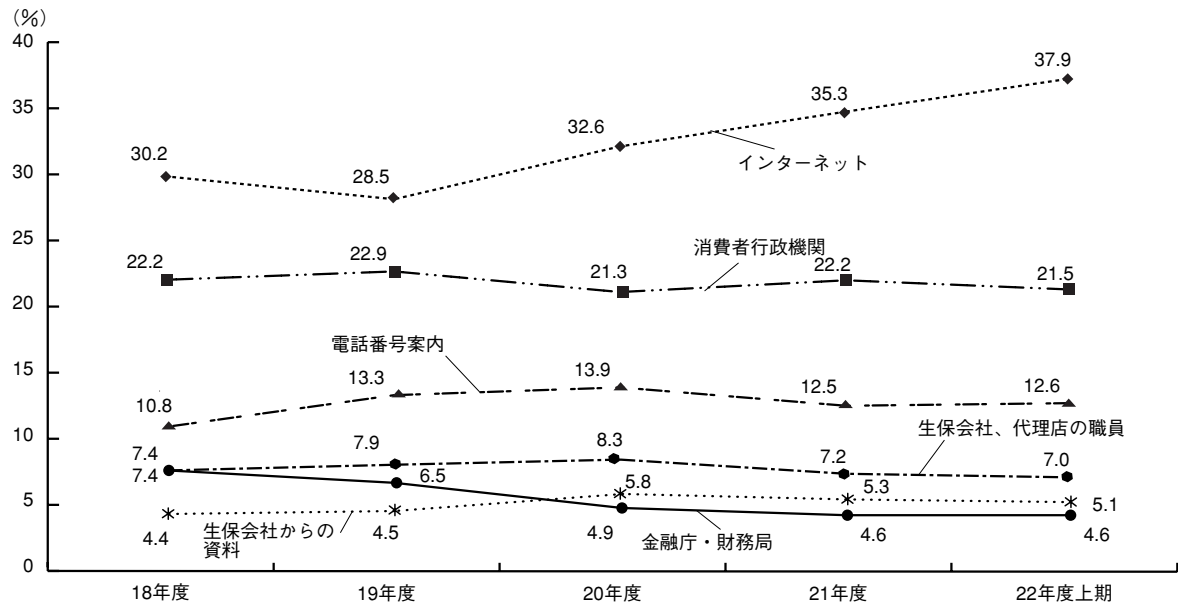
(資料 7-1) 22年度上期・本部相談室
認知経路別受付件数占率



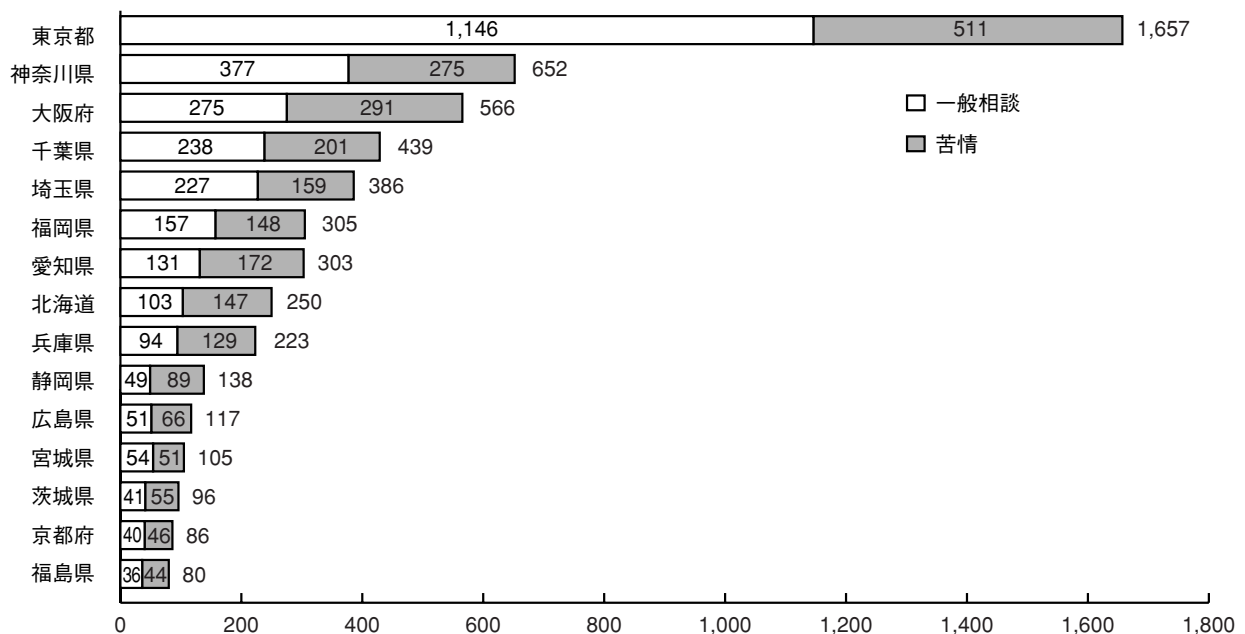
(資料 7-2) 22年度上期・連絡所
認知経路別受付件数占率



(資料 8) 相談所認知経路別受付件数占率の推移



(資料 9) 22年度上期・相談者居住別相談受付件数 (上位15都道府県)



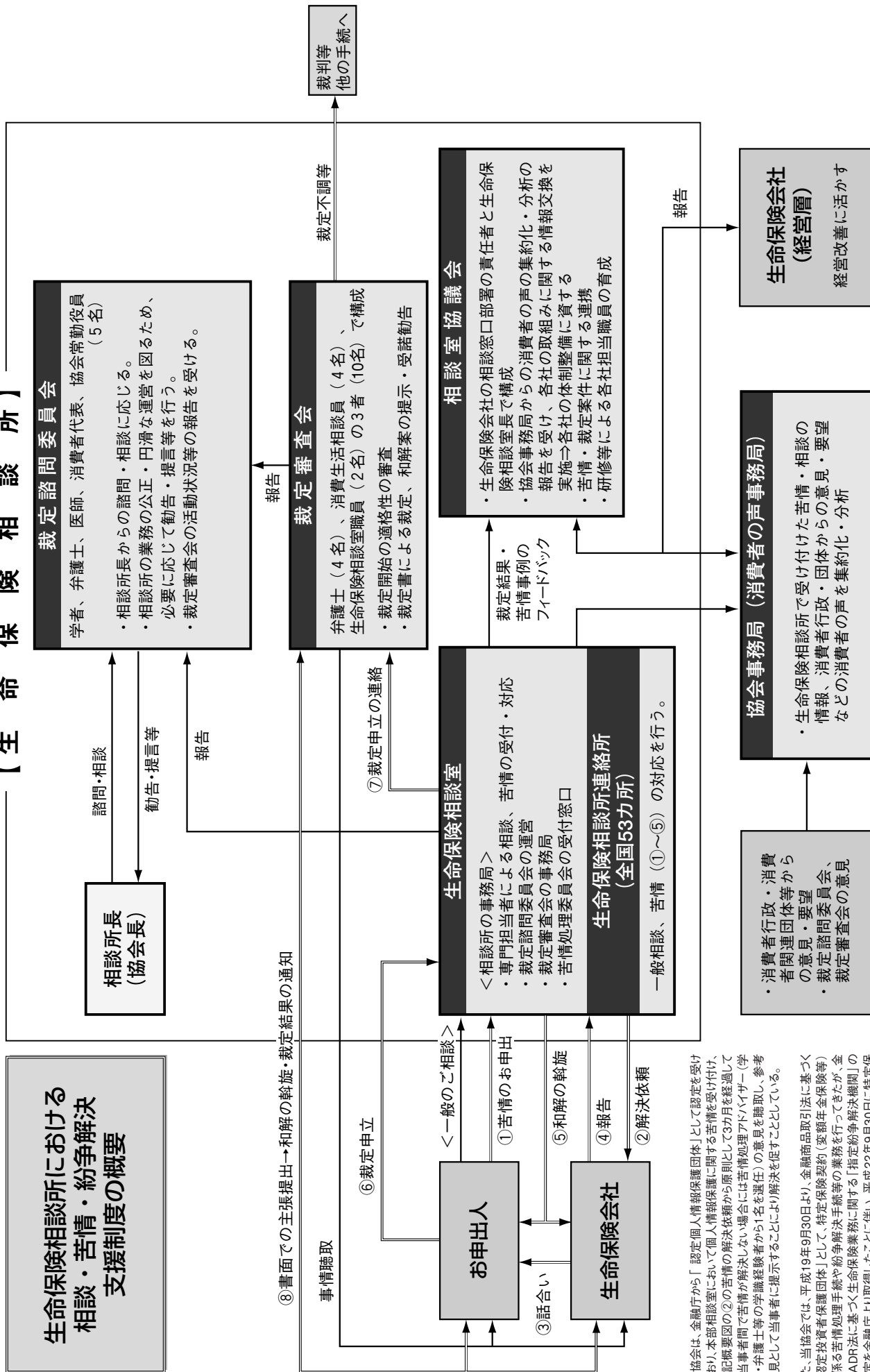
(資料10) 一般相談上位 7 項目の推移

順位	18年度	19年度	20年度	21年度	22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 1,088件 13.3%	隣接業界 508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 1,049件 12.9%	保険金・給付金 494件 13.1%
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%	会社の内容等 455件 12.0%
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%	加入・保険種類 411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%	生命保険相談所 312件 8.2%
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%	契約有無照会 239件 6.3%
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%	保障の見直し 222件 5.9%

(資料11) 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	22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 1,049件 14.8%	入院等給付金不支払決定 492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%	説明不十分 397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%	解約手続 245件 7.4%
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%	入院等給付金支払手続 422件 6.0%	入院等給付金支払手続 217件 6.5%
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%	不適切な募集行為 183件 5.5%
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%	契約内容変更 156件 4.7%
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%	配当内容 131件 3.9%

【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、当協会では、平成19年9月30日より、金融商品取引法に基づく「認定投資者保護団体」として、特定保険契約(変額年金保険等)に係る苦情処理手続や紛争解決手続等の業務を行ってきたが、金融ADR法に基づく生命保険業務に関する「指定紛争解決機関」の指定を金融庁より取得したことに伴い、平成22年9月30日に特定保険契約に係る苦情・紛争の新規受付を終了し、平成23年10月1日をもって、認定投資者保護団体業務を廃止することとした。

生命保険各社相談窓口一覧(五十音順)

平成22年12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	チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド 〒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 〒103-0027 中央区日本橋3-1-6 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)／お客様サービスセンター(お電話受付) フリーダイヤル 0120-302-572 (旧営業支社を通じてご加入のお客様) (金融機関窓口を通じてご加入のお客様)
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 (直通)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 お客様相談グループ 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 〒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
アリコ 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	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) フリーダイヤル 0120-953-831
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 フリーコール 0120-981-088	ハートフォード生命保険株式会社 〒105-0022 港区海岸1-2-20 汐留ビルディング15階 お客様相談室 直通 03(6219)3910
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	ピーシーエー生命保険株式会社 〒107-0052 港区赤坂2-11-7 ATT新館 お客様コンタクトセンター フリーダイヤル 0120-272-811
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	富国生命保険相互会社 〒100-0011 千代田区内幸町2-2-2 お客様窓口(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
カーディフ生命保険会社 〒150-0031 渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスター9階 お客様相談室 直通 03(6415)8275	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 お客様サービス室 フリーダイヤル 0120-700-651
株式会社かんぽ生命保険 〒105-0001 港区虎ノ門4丁目3-20 神谷町MTビル7階 かんぽコールセンター フリーダイヤル 0120-552-950	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
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
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	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
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
ソニー生命保険株式会社 〒164-8660 中野区本町2-46-1 中野坂上サンブライトツイン カスタマーセンター フリーダイヤル 0120-158-821	マニ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
ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社 〒150-0001 渋谷区神宮前5-52-2 青山オーパビル お客様サービスセンター フリーナンバー 0120-966-066	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
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 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-324-386
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	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 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-125-104
第一生命保険株式会社 〒100-8411 千代田区有楽町1-13-1 お客様相談室 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	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 お客様サービスセンター フリーダイヤル 0120-876-126	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
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	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
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 0120-972-111	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

★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/>

生命保険相談所一覧

●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 朝日生命金沢ビル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 京都市下京区四条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 松江駅前エストビル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1-3-1 日本生命松山市駅前ビル6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)