

相談所リポート

No.87

〈平成22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22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	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	11
(4) 苦情発生原因別項目別受付件数	12
4. 生命保険相談所における苦情解決支援	14
(1) 生命保険会社あて解決依頼を行った苦情項目	14
(2) 解決依頼を行った苦情の生命保険各社の対応状況	15
5. 裁定審査会における紛争解決支援	16
(1) 裁定申立件数	16
(2) 審理終了件数	16
6. 指定紛争解決機関の指定取得について	18
7. 裁定諮問委員会の活動	19
8. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況	20
9. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況	25
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	26
<資料編>	28
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	32
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・苦情等に対応してきましたが、平成22年4月施行の金融ADR法に基づく生命保険業務に関する「指定紛争解決機関」の指定を同年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解決手続および紛争解決手続を行っています。

本リポートは、平成22年度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、当相談所では、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。

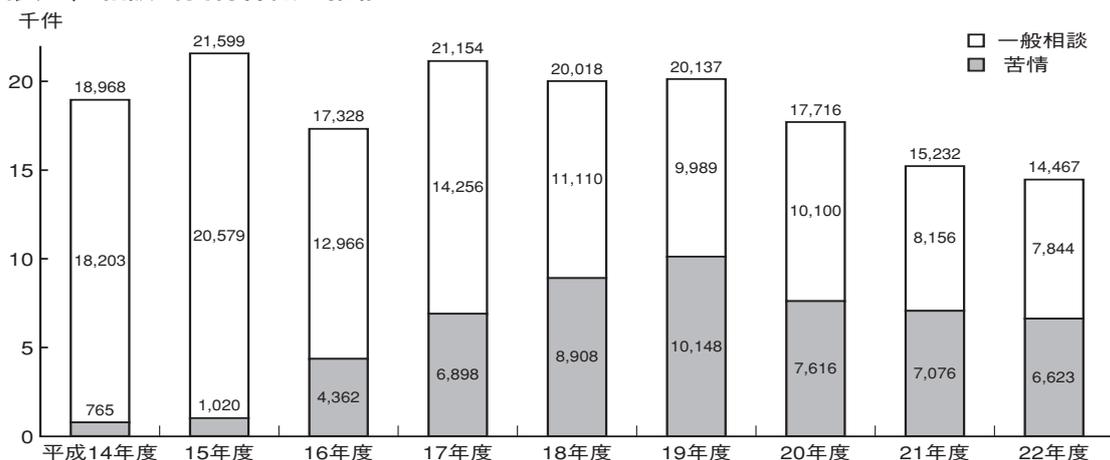
1. 平成22年度の生命保険相談所受付状況……図表1、図表2参照

当相談所が平成22年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は14,467件で、前年度より765件、5.0%減少し、受付件数は3年連続で減少し、戦後初めて生命保険会社が破綻した平成9年度以降で、最も少ない件数となっている。

受付件数のうち、一般相談は7,844件で前年度より312件、3.8%減少し、苦情は6,623件で前年度より453件、6.4%減少した。

平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、被災地からの照会が200件を超え、3月は一般相談件数が最も多かった。一方、苦情件数は、当協会が同22年10月1日から指定紛争解決機関としての業務を開始したことがマスコミ報道されたこともあり、10月の苦情件数が最も多かった。

（図表1）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「不満足の表明があったもの」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)	22年度			21年度		
	件数	占率	前年同期比	件数	占率	
一般相談	新契約関係	1,157件	14.8%	86.7%	1,335件	16.4%
	収納関係	257	3.3	136.0	189	2.3
	保全関係	1,006	12.8	87.8	1,146	14.1
	保険金・給付金関係	998	12.7	97.7	1,022	12.5
	その他	4,426	56.4	99.1	4,464	54.7
	小計	7,844	100.0	96.2	8,156	100.0
苦情	新契約関係	1,838件	27.8%	97.5%	1,885件	26.6%
	収納関係	634	9.6	105.3	602	8.5
	保全関係	1,699	25.7	89.8	1,893	26.8
	保険金・給付金関係	2,094	31.6	92.4	2,266	32.0
	その他	358	5.4	83.3	430	6.1
	小計	6,623件	100.0%	93.6%	7,076件	100.0%
合計	14,467件	—	95.0%	15,232件	—	

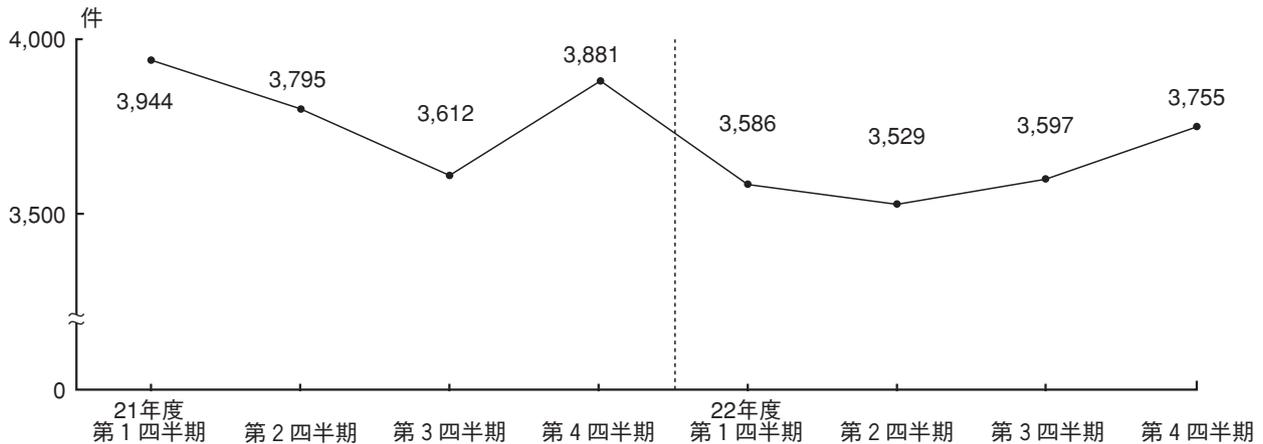
(1) 四半期別受付件数………図表 3 参照

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、平成22年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1四半期から第3四半期までは、件数が少なく、第2四半期は3,529件で、平成9年度以降の四半期別件数では、最も少ない件数となった。

平成23年3月11日に東日本大震災が発生したため、被災地からの照会が多く寄せられ、第4四半期は件数が増加した。

(図表 3) 四半期別受付件数



(2) 男女別受付件数

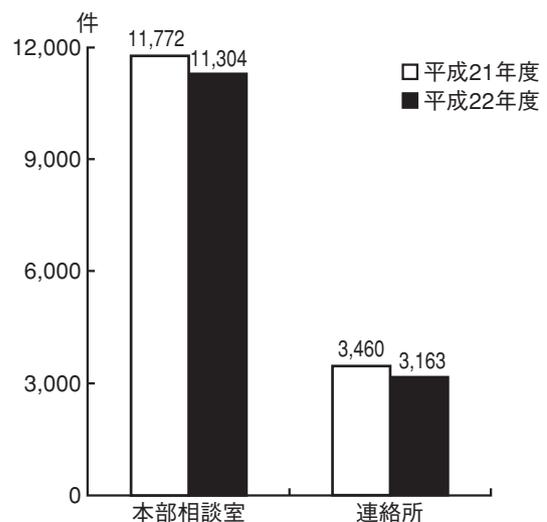
男女別受付件数をみると、男性は7,175人（占率49.6%）、女性は7,292人（同50.4%）と、男性の割合が21年度（同47.7%）より上昇し、ほぼ同じ件数となっている。

(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78.1%（前年度77.3%）、連絡所は21.9%（同22.7%）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

第1回目の受付の際の、経路別受付件数をみると、「電話」によるものが13,916件で、全体の96.2%（前年度95.8%）と大半を占めている。

「訪問」は484件、3.3%（同3.6%）、「文書」によるものは67件、0.5%（同0.6%）となっており、傾向に大きな変化はないが、「訪問」、「文書」の占率が前年度よりやや低下している。

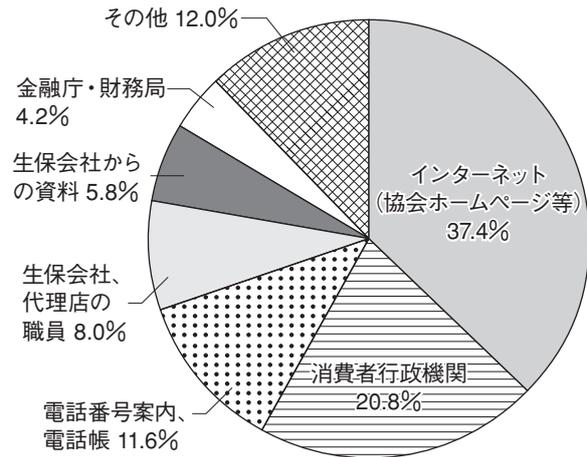
(5) 相談所認知経路別受付件数（判明分のみ）……………図表5参照

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4,904件で、判明分13,099件の37.4%（前年度35.3%）と最も多く、19年度（占率28.5%）以降、3年連続してその占率は大きく上昇している。

第2位は「消費者行政機関」の2,729件、20.8%（前年度22.2%）、第3位は「電話番号案内（104）、電話帳」の1,524件、11.6%（同12.5%）であり、いずれも前年度より占率を低下させている。

以下、「生命保険会社、代理店の職員」が1,052件、8.0%（同7.2%）、「生保会社からの資料」が762件、5.8%（同5.3%）で、どちらも占率を上昇させている。

(図表5) 相談所認知経路別受付件数占率

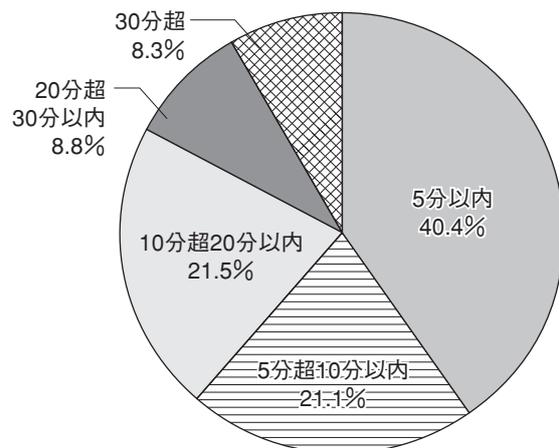


(6) 相談時間別受付件数（文書による申し出を除く）……………図表6参照

相談時間別受付件数については、再申出を含む17,691件を対象にしているが、「5分以下」が7,148件で最も多く、40.4%（前年度40.1%）を占めており、「5分超10分以内」は3,724件で21.1%（同21.4%）、「10分超20分以内」は3,795件で21.5%（同21.2%）、「20分超30分以内」は1,561件で8.8%（同9.0%）、「30分超」は1,463件で8.3%（同8.3%）と、前年度とほぼ同様となっている。

なお、1件あたりの平均相談時間は、前年度（13分31秒）をわずかに下回り、13分29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年度に受け付けた一般相談は7,844件で、前年度に比べ3.8%減少した。

月別にみると、東日本大震災が発生した23年3月に「契約有無照会」を中心に最も多くの相談が寄せられ、次いで、当協会が22年10月から指定紛争解決機関としての業務を開始したことを受け、10月に裁定審査会に関する照会等が多数寄せられた。

項目（内容）別にみると、最も多いのは前年度に続き「隣接業界」で1,045件（占率13.3%）、旧簡易保険、損害保険、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998件（同12.7%）、保険金・給付金の支払手続きや支払可否に関する照会に加え、東日本大震災に関連した照会があり、前年度の第3位から上昇している。

第3位は「会社の内容等」で887件（同11.3%）、保険会社の連絡先や旧会社名による現行会社名および保険会社の経営内容に関する照会が多くあったが、前年度に比べると15%減少している。

第4位は「加入・保険種類」で767件（同9.8%）、高齢者等からの医療保険に関する照会や既往症があっても加入できる商品・保険会社に関する相談等が多く寄せられている。

第5位は「生命保険相談所」で702件（同8.9%）、相談方法等に加え、マスコミ報道や保険会社からの通知等により裁定審査会の周知が図られ、同審査会に関する照会が多く寄せられた。

第6位は「契約有無照会」で613件（同7.8%）、死亡した親族等の加入状況照会の増加に加え、東日本大震災の被災者に関する照会が多く寄せられ、前年度より65%増加し、順位を2つ上げた。

（なお、当協会では平成23年4月1日より、「災害地域生保契約照会制度」を開始した）

第7位は「保障の見直し」で452件（同5.8%）、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が多い。

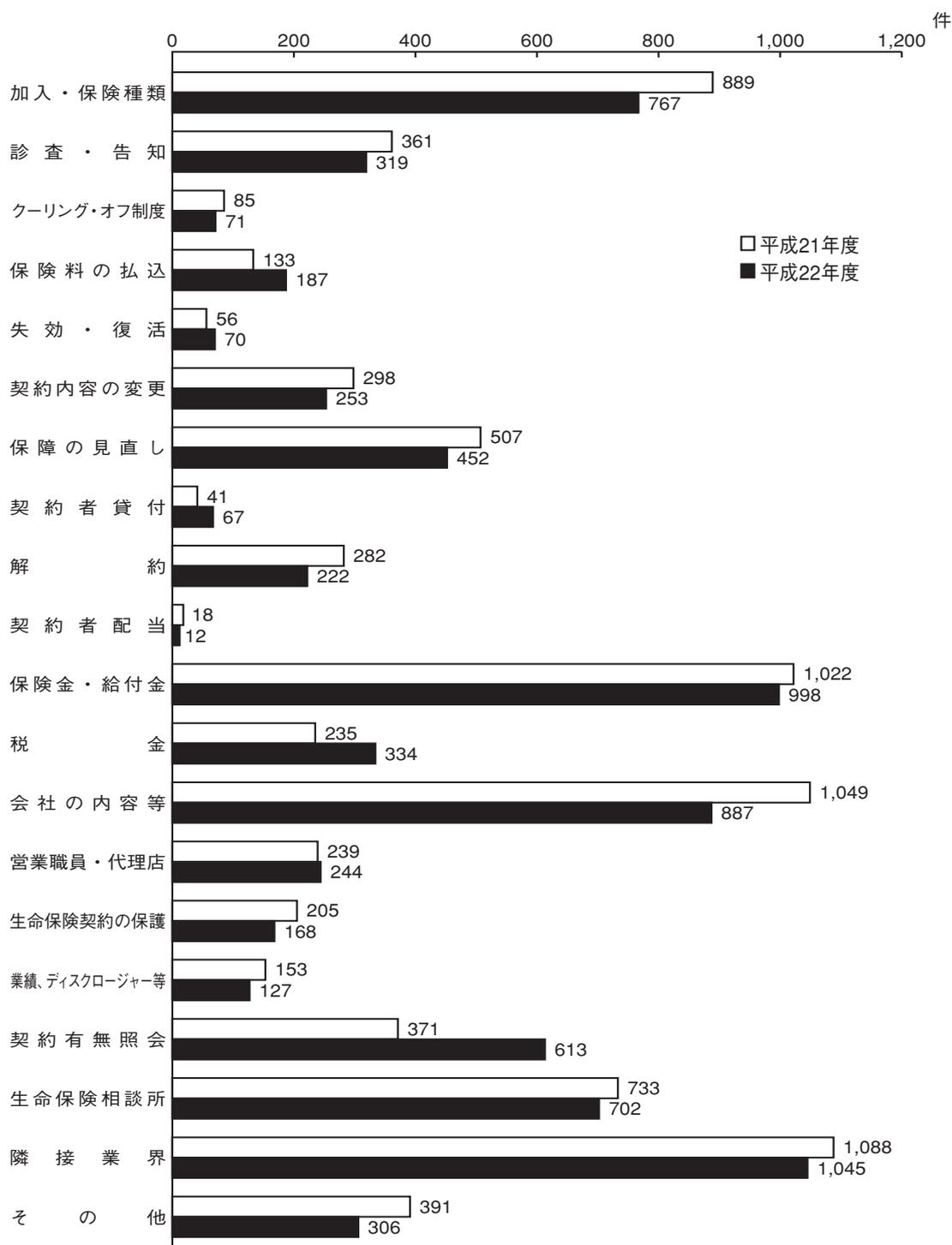
その他、二重課税問題、相続税法、保険料控除等税制に関する改正や改正予定があったことから、「税金」が前年度より40%以上増加し、保険法の施行により（半）年払保険料が月単位で返還されることになったことから、「保険料の払込」も前年度より40%増加している。

（*）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			21年度	
	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
加 入 ・ 保 険 種 類	767件	9.8%	86.3%	889件	10.9%
診 査 ・ 告 知	319	4.1	88.4	361	4.4
ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度	71	0.9	83.5	85	1.0
保 険 料 の 払 込	187	2.4	140.6	133	1.6
失 効 ・ 復 活	70	0.9	125.0	56	0.7
契 約 内 容 の 変 更	253	3.2	84.9	298	3.7
保 障 の 見 直 し	452	5.8	89.2	507	6.2
契 約 者 貸 付	67	0.9	163.4	41	0.5
解 約	222	2.8	78.7	282	3.5
契 約 者 配 当	12	0.2	66.7	18	0.2
保 険 金 ・ 給 付 金	998	12.7	97.7	1,022	12.5
税 金	334	4.3	142.1	235	2.9
会 社 の 内 容 等	887	11.3	84.6	1,049	12.9
営 業 職 員 ・ 代 理 店	244	3.1	102.1	239	2.9
生 命 保 険 契 約 の 保 護	168	2.1	82.0	205	2.5
業 績、デ ィ ス ク ロ ー ジャ ー 等	127	1.6	83.0	153	1.9
契 約 有 無 照 会	613	7.8	165.2	371	4.5
生 命 保 険 相 談 所	702	8.9	95.8	733	9.0
隣 接 業 界	1,045	13.3	96.0	1,088	13.3
そ の 他	306	3.9	78.3	391	4.8
計	7,844件	100.0%	96.2%	8,156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

- ・ 高齢者でも加入出来る医療保険はあるか。
- ・ 住宅ローンを利用する際に加入する団体信用生命保険のしくみを教えてほしい。
- ・ 生命保険の加入を考えているが、どのような保険が良いのか。
- ・ 子供が生まれたので、こども保険に加入したいが、どのような保険なのか。
- ・ 既往症があっても加入出来る保険商品や保険会社を紹介してほしい。

診査・告知

- ・病気になったことがあるが、保険に加入することが出来るか。
- ・保険法の施行で、告知の方法や内容や告知義務違反があった場合の取扱いはどう変わったのか。
- ・保険加入を考えているが、告知書の記入について教えてほしい。

保険料の払込

- ・保険法の施行により、(半)年払保険料の未経過分が返ってくるようになったのか。
- ・東日本大震災の被災者に対する保険料払込みの特別措置について教えてほしい。

契約内容の変更

- ・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ったと聞いたが、どういうことか。
- ・契約者であった父が死亡したが、契約者を変更するにはどのような手続きをすれば良いか。
- ・指定代理請求特約の内容と手続方法・書類について教えてほしい。

保障の見直し

- ・更新を控え転換を勧められているが、更新と転換ではどちらが良いのか。
- ・転職に伴い団体保険から脱退する。同程度の保障を確保したいが、どうしたら良いか。
- ・定年を迎えたので保険料の支払いを減らし、医療保障中心に変更したいが、どうしたら良いか。
- ・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。

解約

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

保険金・給付金

- ・満期保険金を請求したいが、本人が認知症で請求出来ない時は、どうすれば良いのか。
- ・入院して手術を受けるが、給付金が支払われるかどうか、あらかじめ教えてほしい。
- ・死亡保険金受取人が被保険者より先に死亡しているが、誰が、どのように請求すれば良いのか。
- ・東日本大震災の被災者の保険金・給付金の請求手続きに際し、簡易な取扱いが出来るのか。
- ・東日本大震災に関し、災害免責条項は適用しないとのことだが、どういうことか。

税金

- ・死亡保険金を年金で受け取っているが、税金の還付手続きは、どうすれば良いか。
- ・相続税法第24条が改正されたという通知を貰ったが、何かする必要があるのか。
- ・平成24年1月に予定されている生命保険料控除の改正内容を知りたい。

会社の内容等

- ・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。
- ・東日本大震災で保険金を全て支払うと言うが、保険会社の経営は大丈夫か。

生命保険契約の保護

- ・生命保険会社が破綻した場合、契約者はどのように補償されるのか。

契約有無照会

- ・高齢で一人暮らしの父が亡くなったので、保険加入の有無を調べたい。
- ・東日本大震災で被災した者の生命保険の加入状況が分からないが、調べる方法はないのか。

生命保険相談所

- ・加入会社から生命保険協会が指定紛争解決機関になったという通知が届いたが、どういうことか。
- ・裁定審査会への申立方法、手続方法等について教えてほしい。

3. 苦情受付状況………図表 9 参照

平成22年度の苦情件数は6,623件で、前年度（7,076件）より453件、6.4%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）をピークに3年連続して減少した。

月別の苦情件数をみると、当協会が平成22年9月に指定紛争解決機関の指定を取得し、10月から同機関としての業務を開始したことがマスコミに取り上げられたことから、10月（638件）が最も多く、保険法が施行された4月（611件）が2番目に多い。以下、6月（577件）、9月（576件）、11月（568件）の順となっている。

四半期別では、第3四半期において第2四半期に比べやや増加し1,699件で一番多かったが、第4四半期は1,594件に減少し、18年度以降の四半期別件数としては最も少なくなり、苦情件数は、20年度第3四半期以降2千件を切り、22年度においても落ち着いた水準で推移した。

苦情件数を苦情項目・内容別、発生原因別にみると、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	314	58	1	—	12	385	131.0	保険関係	配当内容	22	1	5	235	0	263	79.7
	不適切な告知取得	66	17	0	—	1	84	105.0		契約者貸付	33	2	11	38	5	89	67.4
	不適切な話法	88	48	0	—	0	136	87.2		更新	46	4	7	56	7	120	90.9
	加入意思確認不十分	61	55	0	1	7	124	79.5		契約内容変更	86	8	17	173	6	290	89.2
	説明不十分	579	215	7	22	16	839	100.0		名義変更・住所変更	37	8	8	71	7	131	101.6
	契約内容相違	0	0	0	0	0	0	0.0		特約中途付加	5	4	2	15	1	27	81.8
	事務取扱不注意	20	11	9	3	2	45	78.9		解約手続	180	40	52	205	19	496	103.5
	契約確認	0	0	2	1	0	3	75.0		解約返戻金	43	9	9	124	1	186	78.5
	契約引受関係	20	9	5	146	4	184	87.2		生保カード・ATM関係	7	0	0	7	1	15	71.4
	告知内容相違	0	0	0	0	0	0	0.0		その他	24	6	8	42	2	82	109.3
証券未着	0	0	0	7	0	7	87.5	計	483	82	119	966	49	1,699	89.8		
その他	7	1	2	18	3	31	59.6	満期保険金・年金等	35	1	13	172	2	223	91.8		
計	1,155	414	26	198	45	1,838	97.5	死亡等保険金支払手続	39	6	31	170	8	254	105.8		
収納関係	集 金	39	3	2	2	0	46	112.2	死亡等保険金不支払決定	11	4	4	176	2	197	78.5	
	口座振替・送金	21	2	5	64	3	95	88.0	入院等給付金支払手続	74	14	61	255	4	408	96.7	
	職域団体扱	3	1	0	16	1	21	80.8	入院等給付金不支払決定	116	59	39	736	2	952	90.8	
	保険料払込関係	27	3	2	76	0	108	400.0	その他	3	1	2	53	1	60	98.4	
	保険料振替貸付	31	2	5	132	2	172	136.5	計	278	85	150	1,562	19	2,094	92.4	
	失効・復活	46	12	5	103	6	172	100.0	職員の態度・マナー	50	11	13	0	1	75	92.6	
	その他	3	1	2	14	0	20	19.6	保険料控除	1	2	2	6	0	11	68.8	
計	170	24	21	407	12	634	105.3	個人情報取扱関係	63	17	19	68	1	168	82.4		
その他									アフターサービス関係	16	6	1	24	0	47	78.3	
									その他	7	1	6	40	3	57	82.6	
									計	137	37	41	138	5	358	83.3	
									総 計	2,223	642	357	3,271	130	6,623	93.6	

※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10参照

苦情件数を項目別にみると、「収納関係」のみが前年度比105.3%と前年度に比べ増加し、他の項目は減少した。

従来同様、「保険金・給付金」が最も多いが、占率は31.6%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。

次いで、「新契約関係」（占率27.8%）が多く、件数はやや減少したが、前年度より占率を1.2ポイント上昇させ、18年度以降では初めて2番目になった。他方、「保全関係」（同25.7%）は、前年度に比べ1割以上減少し、占率を下げた。

以下、「収納関係」（同9.6%）、「その他」（同5.4%）となっているが、「収納関係」は毎年、その占率を上昇させている。

(図表10) 苦情項目別受付件数

苦情項目	件 数	占 率
新契約関係	1,838 件	27.8 %
収納関係	634	9.6
保全関係	1,699	25.7
保険金・給付金関係	2,094	31.6
その他	358	5.4
合 計	6,623	100.0 %

(2) 具体的苦情内容……図表11参照

苦情件数を苦情内容別にみると、従来同様、『入院等給付金不支払決定』が最も多いが、前年度に比べ1割近く減少し占率を下げた。

2番目は『説明不十分』で、前年度と同件数だが、占率は12.7%となり、年々上昇している。3番目は『解約手続』で、前年度に比べやや増加し、占率も7.5%と、継続して上昇している。

以下、『入院等給付金支払手続』（占率6.2%）、『不適切な募集行為』（同5.8%）の順となっているが、従来は、『加入意思確認不十分』や『説明不十分』に分類されていたものの一部を『不適切な募集行為』に含めたことにより、『不適切な募集行為』は大幅に増加し、順位を2つ上昇させた。

(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	952 件	14.4 %
②説明不十分	839	12.7
③解約手続	496	7.5
④入院等給付金支払手続	408	6.2
⑤不適切な募集行為	385	5.8
⑥契約内容変更	290	4.4
⑦配当内容	263	4.0
⑧死亡等保険金支払手続	254	3.8
⑨満期保険金・年金等	223	3.4
⑩死亡等保険金不支払決定	197	3.0

『配当内容』は引き続き減少傾向が続き、前年度に比べ2割減少し、占率（4.0%）は最も高かった18年度（8.2%）の半分以下となった。また、『死亡等保険金支払手続』は前年度に比べ5%以上増加し、占率を上昇させたのに対し、『死亡等保険金不支払決定』は2割以上減少し、両者の順位が逆転した。

なお、『説明不十分』を中心とする金融機関代理店販売に関する苦情件数は、平成22年度第2四半期以降、高い水準となっており、前年度より2割近く増加している。

<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みると、最も多かった『入院等給付金不支払決定』は952件（前年度比90.8%）で、占率は14.4%と18年度以降で最も低くなった。具体的な申出としては「告知義務違反による解除」、「手術給付金不支払」、「入院給付金不支払」、「がん等非該当」が多い。

<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たのに、告知義務違反で契約解除、不支払となってしまった。
- ・手術給付金を請求したところ、約款記載の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の理由で、支払って貰えない。
- ・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12.7%）で、全体の苦情件数が減少する中、前年度と同件数で、4年連続して占率が上昇した。内訳としては、新契約に関するものが6割、転換契約に関するものが4割となっており、いずれも「契約内容」に関する苦情が多い。

<説明不十分>

- ・貯蓄型の保険だと思い契約したが、掛捨てタイプだった。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年金保険を勧められ、内容を理解しないまま契約させられた。
- ・銀行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。
- ・医療保障を充実するために手続きしたところ、契約転換させられていた。
- ・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。
- ・契約転換時、メリットのみの説明で、予定利率が下がること等のデメリットの説明がなかった。

第3位は『解約手続』（496件、同7.5%）で、前年度よりやや増加し、占率は年々上昇している。具体的な苦情としては、手続き遅延・放置、手続書類・方法、契約者不知解約等に関する申し出が多い。

<解約手続>

- ・担当者に解約を申し出たが、対応してくれない間に保険料が引かれてしまったので、返して欲しい。
- ・コールセンターに解約用紙の郵送を申し出たが、担当者を通じてと言われ対応してくれない。
- ・解約したいと担当者に連絡したが、出来ないと言うばかりで、対応してくれない。
- ・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。元に戻して欲しい。

第4位は『入院等給付金支払手続』（408件、同6.2%）で、前年度に比べやや減少したものの、占率は0.2ポイント上昇した。

<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、該当しないと言われ、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、色々な書類を求められ手続きが進まない。

第5位は『不適切な募集行為』（385件、同5.8%）で、上記のとおり苦情分類を一部変更したこともあり、前年度に比べ3割以上増加し、占率も1.6ポイント上昇し順位を2つ上げた。内容としては、無断契約、被保険者不同意、名義借契約、保険料の立替・割引等に関する申し出が多い。

<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。
- ・営業員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。
- ・加入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。
- ・営業員から保険料は負担するからと言われ、無理やり契約させられた。

第6位は『契約内容変更』（290件、同4.4%）で、前年度より1割減少し、占率も0.2ポイント下降した。内容としては、手続遅延・放置等、保険期間・種類の変更、破綻会社の保険金額の減少等に関する苦情が多い。

<契約内容変更>

- ・契約内容の変更を担当者に依頼しているが、対応してくれない。
- ・終身保険を保険料払込満了時に年金移行した際の年金年額が、設計書記載の年金額に比べ余りにも少なすぎる。
- ・定期付終身保険の定期特約を解約し、終身保険だけを残したいと申し出たが、断われた。
- ・破綻保険会社に加入していて解約したところ、解約返戻金が余りにも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』（263件、同4.0%）で、前年度に比べ約2割減少し、占率も減少傾向が続き、その占率は18年度以降で最も低くなった。

<配当内容>

- ・加入時に提示された設計書記載の積立配当金額に比べ、実際の受取金額が余りにも少なすぎる。
- ・個人年金保険が年金開始になるが、加入時に提示された年金年額に比べ実際の受取額が大幅に減少している。担当者に照会したが、納得いく説明がない。
- ・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は小さく、納得出来ない。

第8位は『死亡等保険金支払手続』（254件、同3.8%）で、保険法施行に伴い、請求時に、確認のため一定期間かかるとの通知が出されるようになり、前年度より5%以上増加、占率も0.4ポイント上昇し、順位を2つ上げた。

<死亡等保険金支払手続>

- ・保険金を請求したところ、確認が必要で3カ月かかると言われたが、遅すぎる。
- ・保険金受取人が、認知症で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。

第9位は『満期保険金・年金等』（223件、同3.4%）で、件数は前期より1割近く減少したが、占率、順位とも同じとなっている。

＜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言われた。

第10位は『死亡等保険金不支払決定』（197件、同3.0%）で、前年度より2割以上減少し、占率も0.5ポイント下降し、18年度以降では最も低く、順位も2つ下げた。

＜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。
- ・うつ病により意思能力がない状態で自殺したのは明らかなのに、契約後3年以内の自殺という理由で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の理由で災害死亡保険金が支払われない。

(3) その他の主な苦情事例

新契約関係

- ・通院と投薬を担当者に伝えたとこ、告知しなくて良いと言われ、告知書に記載しなかった。
- ・既契約を解約して新契約に加入するよう勧められ契約したが、前の保険の方が良かった。
- ・母は、銀行で変額個人年金に加入しているが、いつでも元本保証があると説明された。
- ・父は高齢で認知症気味だが、高額の保険に加入させられていた。
- ・保険加入の申込みをしたが、不承諾となり、その理由も教えてくれない。どのような基準・システムで判断しているのか説明してほしい。
- ・保険加入を申し込んだところ、特別条件が付くと言われたが、条件の内容に納得できない。

収納関係

- ・何年も前に保険料振替貸付になっているという通知が届いたが、振替貸付を依頼した記憶もなく、利息が高いことには納得出来ない。
- ・年払保険料を支払った直後に解約を申し出たが、残りの月数分の保険料は返さないと言う。
- ・いきなり失効通知が届いたが、事前に知らせてくれれば保険料は支払っていた。電話くらいしてもいいのではないか。
- ・保険料の払込みを失念し、失効した契約の復活を申し出たが、診査の結果、復活出来ないと言われた。10年以上も掛け続けてきたのに、納得できない。

保全関係

- ・契約者貸付の利息が市中金利に比べ高すぎる。
- ・請求してもいないのに自動更新され、倍近くの保険料が口座から引き落とされてしまった。
- ・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われ、応じてくれない。
- ・解約返戻金が支払った保険料に比べ余りにも少ないので、計算根拠を開示してほしいと申し出たが、教えてくれない。

保険金・給付金関係

- ・2年前に給付金を受け取ったが、支払査定が間違っていたので返金するように言われた。

その他

- ・保険金の請求手続について担当者が姉に伝えてしまい、親族間でトラブルになってしまった。
- ・契約を申し込んだところ、担当者が自分の健康のことを職場の同僚に話している。
- ・加入できなかったため、加入申込書、告知書、銀行口座振替依頼書等を返却するよう申し入れたが、返してくれない。
- ・相続人から被相続人の保険加入状況の開示請求をしたが、応じてくれない。

(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、3,271件（占率49.4%）で苦情全体の半分近くを占めている。

次いで、“営業担当者（営業職員・代理店）”を原因とするものが2,865件（同43.3%）で、占率を上昇させている。そのうち、代理店を原因とするものは642件（同9.7%）で、前年度（同8.2%）より1割増加している。

“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。

① 制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」が半分近くを占め、『入院等給付金不支払決定』が736件で圧倒的に多くなっており、告知義務違反解除、約款規定の手術・入院・ガン等非該当が多いが、そもそも給付条件を満たしていない申し出も多い。

『入院等給付金支払手続』が255件、『死亡等保険金支払手続』が170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176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172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割弱となっている。

『配当内容』が235件で最も多く、満期時や保険料払込満了時の配当金や、払込満了後の配当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205件で、手続書類・方法に関する申し出が多く、『契約内容変更』は173件で、終身保険の保険料払込満了時に年金保険に変更する際の申し出が

(図表12) 苦情発生原因別受付件数

	件数	占率
営業担当者（注）	2,865件	43.3%
うち、営業職員	2,223	33.6
うち、代理店	642	9.7
その他の職員	357	5.4
制度・事務	3,271	49.4
契約者等	130	2.0
合計	6,623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。

(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	736件	22.5%
	入院等給付金支払手続	255	7.8
	配当内容	235	7.2
	解約手続	205	6.3
	死亡等保険金不支払決定	176	5.4
	契約内容変更	173	5.3
	満期保険金・年金等	172	5.3
	死亡等保険金支払手続	170	5.2
	契約引受関係	146	4.5
	保険料振替貸付	132	4.0
	(制度・事務計)	3,271件	100.0%
営業担当者	説明不十分	794	27.7
	不適切な募集行為	372	13.0
	解約手続	220	7.7
	入院等給付金不支払決定	175	6.1
	不適切な話法	136	4.7
	加入意思確認不十分	116	4.0
	契約内容変更	94	3.3
	入院等給付金支払手続	88	3.1
	不適切な告知取得	83	2.9
	個人情報取扱関係	80	2.8
	(営業担当者計)	2,865件	100.0%

多く、破綻に伴う契約移転に関する申し出もまだ多い。

「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、一部の会社において改めて通知を行ったことにより、『保険料振替貸付』が多くなっている。

② 営業担当者

項目別では「新契約関係」が半分以上を占め、『説明不十分』が794件で圧倒的に多くなっている。新契約の内容に関する申し出が多いが、営業職員では契約転換に関する申し出が多く、転換されていたことを知らないという申し出もある。

『不適切な募集行為』は372件で、無断契約、被保険者不同意に関する申し出が多く、家族、親族による契約が多い。

『不適切な話法』は136件で、特定保険契約（変額年金保険、外貨建て保険等）のリスクを説明していないという申し出が多く、『加入意思確認不十分』は116件で、高齢者への無理募集が、『不適切な告知取得』は83件で、不告知教唆に関する申し出が多い。

「保全関係」が2割弱で2番目に多く、『解約手続』が220件、『契約内容変更』が94件であり、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175件で、加入時の告知に関する申し出が多く、『入院等給付金支払手続』は88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80件で、第三者開示に関する申し出が多い。

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6,623件（本部相談室4,580件、連絡所2,043件）のうち、18.2%にあたる1,208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。

8.4%にあたる558件は、相談所の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、6.5%にあたる429件は、相談所の説明で了解を得たが、意見を拝聴している。

3.7%にあたる244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ている。

50.6%にあたる3,350件は、申出人が直接交渉するにあたり、考え方を整理し、保険会社の説明をよく聞いたうえで交渉を行うよう助言し、保険会社の窓口を紹介している。

5.7%にあたる377件は、保険会社と連携して苦情解決にあたり、うち149件は解決に至っている。

6.9%にあたる457件については、申出人より苦情解決の申し出があり、保険会社あて書面で解決依頼を行っている。

なお、指定紛争解決機関としての業務を開始した平成22年10月以降に解決依頼を行った件数は、282件である。

（図表14）苦情解決支援状況

	件数	占率
苦情受付総件数	6,623件	100.0%
相談所の説明で了解	2,195	33.1
相談所の説明で了解し、苦情解決	1,208	18.2
相談所の説明で了解し、保険会社に確認	558	8.4
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	429	6.5
相談所の説明が不調または他所に申し出	244	3.7
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	3,350	50.6
生保会社と連携して対応	377	5.7
相談所と生保会社が連携して対応中	228	3.4
相談所と生保会社が連携して対応し、苦情解決	149	2.2
相談所から生保会社へ書面で解決依頼	457	6.9

(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みると、「新契約関係」が最も多く190件、うち『説明不十分』が6割以上の120件、『不適切な募集行為』が31件、『不適切な話法』が27件となっている。

2番目は「保険金・給付金関係」の172件で、うち『入院等給付金不支払決定』が7割以上の125件、『死亡等保険金不支払決定』が19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69件で、うち『解約手続』が16件、『配当内容』が15件、『契約内容変更』

（図表15）解決依頼を行った苦情項目別件数

	件数	占率
新契約関係	190件	41.6%
収納関係	24	5.3
保全関係	69	15.1
保険金・給付金関係	172	37.6
その他	2	0.4
合計	457	100.0

が12件、『更新』が11件となっている。

以下、「収納関係」24件、「その他」2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	件 数	解決依頼 総件数占率
①入院等給付金不支払決定	125 件	27.4 %
②説明不十分	120	26.3
③不適切な募集行為	31	6.8
④不適切な話法	27	5.9
⑤死亡等保険金不支払決定	19	4.2
⑥解約手続	16	3.5
⑦配当内容	15	3.3
⑧契約内容変更	12	2.6
⑨更新	11	2.4
⑩満期保険金・年金等	10	2.2

(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457件の42.5%にあたる194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53件、「生命保険会社の説明による解決」が116件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が25件となっている。また、「申し出が取り下げられたもの」が10件ある。

「会社との交渉で解決せず、申出人の意向により裁定審査会を案内（申立用紙を送付）したもの」が221件で、そのうち「申立てを取り下げたもの」が6件、「申立てがなく、一旦解決支援を終了したもの」が8件あり、「裁定の申立てを行ったもの」は143件となっている。

なお、「裁定申立書作成中のもの」が64件あり、「継続交渉中のもの」32件と合わせ、96件が苦情解決支援中であるが、79.0%にあたる361件は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34件、1週間超2週間以内が30件、2週間超1ヵ月以内が46件、1ヵ月超2ヵ月以内が67件、2ヵ月超3ヵ月以内が71件、3ヵ月を超えたものが113件となっている。

今年度から、裁定審査会を案内した時点ではなく、裁定申立（または取下げ、終了）までを解決支援期間に含めているため、苦情解決支援の終了までの期間が長くなっている。

(注) 平成23年4月以降に苦情解決支援を終了したものを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	457 件	100.0 %
解決済（*）	194	42.5
申出内容による解決	53	11.6
生保会社の説明による解決	116	25.4
歩み寄りによる和解	25	5.5
申出取下げ（*）	10	2.2
裁定審査会を案内（申立用紙を送付）	221	48.4
申立取下げ（*）	6	1.3
申立がなく、一旦終了（*）	8	1.8
裁定申立（*）	143	31.3
申立書作成中	64	14.0
継続交渉中	32	7.0

(*) は苦情解決支援を終了したもので、平成23年4月以降に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行うことができる。

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）の三者からなる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年度において裁定審査会に申立てがあった件数は172件（前年度122件）で、受理審議の結果、受理された申立件数は上期76件、下期90件、合計で166件（同113件）であった。前年度に比べ、申立件数は50件、受理件数は53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166事案の申立内容の内訳は下表のとおりである。

なお、指定紛争解決機関としての業務を開始した平成22年10月以降の申立て件数は93件であり、裁定審査会の認知度が高まっていることが窺える。

受理事案の申立内容	上期	下期	合計
契約取消・契約無効請求	24	26	50
銀行等代理店販売における契約無効確認請求	21	17	38
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	3	3	6
給付金請求（入院・手術・障害等）	19	26	45
配当金（買増保険金・年金等）請求	4	6	10
その他	5	12	17
受理件数	76	90	166
不受理件数	3	3	6
裁定申立件数	79	93	172

(2) 審理終了件数

平成22年度において裁定審査会が審理を行った事案は238件（前年度171件）で、審理が終了した事案は133件（同105件）で、審理結果等の状況は以下のとおりである。

※22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」〈平成22年度上期版〉、同〈平成22年度下期版〉をご参照ください。

審理結果等の状況		20年度 申立分	21年度 申立分	22年度 申立分	合計
審理結果等	和解が成立したもの	2	14	10	26
	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	40	46	87
	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	0	0
	申立人から裁定申立が取り下げられたもの	0	0	2	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（裁定打ち切り）	1	7	1	9
	審理の結果、和解案の受託勧告がなされたが、申立人が受託しなかったもの	0	0	3	3
	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	6	6
審理が終了したもの	4	61	68	133	
継続審理中のもの	0	1	104	105	
合計	4	62	172	238	

【参考】

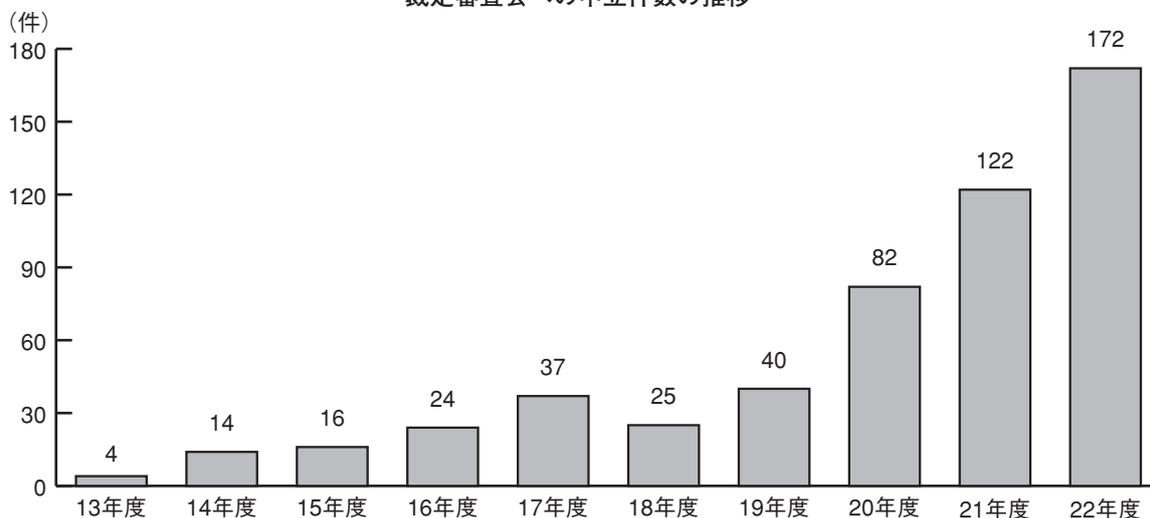
平成13年度に設置した裁定審査会は10年目を迎えたが、22年度までに申立てのあった件数は536件となった。申立件数および審理結果の推移は以下のとおり。

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	22年度		
	4	14	16	24	37	25	40	82	122	172	536	
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	18	19	10	88	
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	74	46	240	
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	2	13	
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	16	1	30	
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	3	4	
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	6	38	
審理継続中のもの	0	0	0	0	0	0	0	0	1	104	105	

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
		4	14	16	24	37	25	40	82	122	172	536
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	50	144
	銀行等代理店販売における契約無効請求	-	-	-	-	2	-	-	5	31	40	78
	保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	1	3	1	5	5	3	7	11	20	7	63
	給付金請求(入院・手術・障害等)	1	2	4	11	11	7	6	25	26	45	138
	配当金(買増保険金・年金等)請求	-	-	1	2	6	2	4	6	7	10	38
	契約者貸付無効請求	1	-	-	-	3	-	1	1	1	1	8
	解約取消請求	-	1	-	1	-	-	-	1	-	3	6
	その他	-	2	4	3	-	6	7	9	14	16	61

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に、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）手続きに係る等を実施する、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』（株商事法務）)

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
山口 徹	虎の門病院院長
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

（平成23年4月1日現在）

裁定諮問委員会の開催について

平成22年度は、上期が9月14日、下期は3月8日に開催し、当協会の取組み、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。

◎上期（9月14日）の主な報告事項

(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

「相談所リポート 平成21年度版」

「ボイス・リポート 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

◎下期（3月8日）の主な報告事項

(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
- ・「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

「相談所リポート 平成22年度上期版」

「ボイス・リポート 平成22年度第3四半期受付分」

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きた。

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、申出人から苦情解決の申し出があった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きた。

当協会は、平成22年10月1日から、指定紛争解決機関としての業務を開始したため、認定投資者保護団体としての苦情受付業務は9月30日をもって終了している。10月以降は、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終了する。

平成22年度（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件
うち相談所で説明するも不調	6件
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件
うち生保会社と連携して対応	5件
うち生保会社へ解決依頼	26件

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

③商品別内訳

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

④受付場所別内訳

本部相談室	105件
連絡所	29件
合計	134件

あっせん実績・事例

平成22年度（4月～9月）における、あっせん申立て案件は34件であるが、不受理案件が2件あり、これまでの継続案件4件を含め、36件のうち23件はあっせんが終了し、13件はあっせん中である。

< あっせん終了事案（平成22年10月～同23年3月に終了した事案） >

○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説明を受け、加入した。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。

●あっせん結果

申立人が満期保証がないことを理解するべきであったが、募集者の説明義務が果たされたことが不明であることおよび立証の程度を考慮し、和解に至った。

○申立概要

平成14年、新聞等の記事を見せられ、法人で加入している保険会社は破綻する可能性が高いと言われ、乗り換えるよう勧められ、減額して新たに加入した。21年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。乗換えにより生じた損害の賠償等を求める。

●あっせん結果

申立人代表者は企業経営者であり、募集者の説明義務違反が十分証明されていないが、申立人がリスクについて十分認識出来ていない可能性を、募集者が認めていることを踏まえ、和解に至った。
※上記申立とは別に、同一人より、個人契約について同一内容にて申立てがあり、同時に審理した。

○申立概要

信託銀行の担当者が、元本保証で、保険会社が破綻しても国が補償すると言われ、1,000万円支払って加入した。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、1,000万円返して欲しい。

●あっせん結果

申立人は、自宅において、募集者からパンフレットに基づき、夫とともに長時間にわたり説明を受けており、主張は認められない。

○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、為替リスクはないと言われ、ドル建ての年金保険に加入させられた。説明が嘘だと判り、解約したら、ドルでは儲かっていたが、円高のため円貨では元本を下回っている。支払った円貨を返してほしい。

●あっせん結果

申立人から提出された書類には、生命保険商品であることが記載され、個人年金保険と明示されており、全て米ドル建てで表示されているので、主張は認められない。

○申立概要

信託銀行にチラシにある商品を購入しに行ったところ、元本保証でない別の商品をいくつも勧められた。元本保証のものが良いと伝え、勧められた商品に加入したが、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。

●あっせん結果

募集者が、元本保証がないという、申立人にとって不利益となる事実を告げなかったことは認められず、主張は認められない。

○申立概要

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。投信のようなものには加入しないと言っていたのに、保険証券が来たところ、変

額個人年金であった。担当者の説明義務違反を認め、契約を取り消してほしい。

●あっせん結果

申立人は、長時間にわたり説明を受け、運用方法やリスクについて理解していたと認められるので、主張は認められない。

○申立概要

銀行とは40年来の付き合いで、投資信託の取引きもある。平成19年7月に勧められ、1,000万円支払って変額年金に加入した。実績では、年35万円程度の利益だと言われたが、資産残高が8割を切った場合に運用を停止する話は聞いていない。

●あっせん結果

申立人は経営者で運用経験もあり、運用により資産残高が変動することを理解しており、残高がマイナス20%に達した場合には運用が停止することも聞いていたと認められるので、主張は認められない。

○申立概要

信託銀行員が自宅を訪問して来て、一人暮らしの高齢者に対し、強引な勧誘をした。銀行の商品は元本保証で、いつでも引き出せると思い、早く終わらせたかったので、言われるままに手続きしたところ、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ていた。

●あっせん結果

申立人は、投資信託や株式への投資経験があり、募集者を自宅に呼び、説明を受けており、その際には、パンフレットが使われたものと思われ、死亡保険金受取人に2人の子供、後継年金受取人に長男を指定しており、主張は認められない。

○申立概要

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。今年6月に解約手続き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。契約（解約）を取り消して欲しい。

●あっせん結果

申込書、告知書、解約請求書等全ての書類の筆跡は、申立人のものではなく、募集者、申立人の妻の供述は客観的事実と矛盾するので、和解に至った。

○申立概要

平成18年に生命保険への加入を頼まれ、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。1年に4回通知が来るが、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。

●あっせん結果

申立人は、パンフレットに基づき説明を受けていると思われ、申込書、確認書等には、変動リスクがあり、リスクは契約者に帰属することが書かれており、主張は認められない。

※上記申立てと同時に、申立人の子より同一内容の申立てがあり、同時に審理した。

○申立概要

平成15年にドル建ての生命保険を買って欲しいと言って訪問して来たので、36,000ドル加入した。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円になると言われたので、120円で換算して返して欲しい。

●あっせん結果

申立人は、為替リスクについての記載がある設計書に基づき説明を受けており、自分の判断で、米ドルが上がると思ったと供述しており、主張は認められない。

○申立概要

銀行窓口で、あまり説明を受けないまま申込書を書いた。その際、5年以上のものは駄目と伝えしたが、10年据置、15年確定年金であった。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いる。預金のつもりで申込書等を書いたが、変額年金保険であった。契約無効とし、保険料を返金してほしい。

●あっせん結果

申立人は、加入にあたり、パンフレットに基づき説明を受けており、商品内容やリスクについては、大きな文字で判りやすく記載されているので、主張は認められない。

○申立概要

平成19年9月に、銀行の支店窓口で説明を受けて契約したが、銀行の投資信託だと思い込んでいた。信じていた銀行に騙された。契約を取り消し、保険料を返してほしい。

●あっせん結果

申立人は、店舗に置いてあったパンフレットを持ち帰り、その後改めて店舗に行き、商品内容の説明を受け、理解したうえで加入しており、主張は認められない。

○申立概要

契約者、被保険者とも父の契約だが、両親の離婚に伴い契約者を娘の私に変更した。母は担当者に保険料11万円余と180万円の一括支払いを行った。今後の支払いはなく、支払った保険料分は戻ると言われたが、最近になり、立替通知が届き、照会すると、11万円余が支払われていなかった。

●あっせん結果

申立契約は失効しており、申立人の母（前契約者の元妻）が復活保険料を支払い、契約者を申立人としたうえで、前納保険料を支払っており、募集者の説明が誤解を与えていた可能性があり、募集者の設計書への書込みも趣旨が不明であることから、和解に至った。

○申立概要

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。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。

●あっせん結果

申立契約は、主に申立人の妻が説明を聞き、申立人が加入手続きを行っているが、パンフレット、申込書等の記載内容からは、保険であることが明確に判り、運用期間や年金支払期間も自ら指定

しているので、主張は認められない。

○申立概要

平成17年11月に、信託銀行に預けていた資金を中途解約し、行員の勧めるままに500万円を預け替えた。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。

●あっせん結果

申立人は、募集者を自宅に呼び説明を聞き、加入手続きをしているが、パンフレット、申込書等の記載内容は、保険であることが明確に判り、運用期間や年金支払期間にも指定があり、主張は認められない。

○申立概要

平成17年9月に定期預金1,000万円が満期になり、5年定期預金にするつもりで銀行に行ったところ、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、加入した。変額年金であることの説明はなかった。契約を取り消し、保険料を返してほしい。

●あっせん結果

申立人は、パンフレットによる説明を受け、申込書には太字で、変額個人年金保険、〇〇生命との記載があり、運用期間や年金支払期間も自ら指定しており、主張は認められない。

○申立概要

母は2年前から保険に加入しているが、担当者から被保険者を息子である私にするよう言われ、父が代筆した。担当者が私に説明することになっていたが、私は何も聞いていないので、契約を取り消したい。

●あっせん結果

申立契約は、被保険者の同意を得ないで締結されたことは明らかであり、保険契約は無効であるので、和解に至った。

○申立概要

相続した株の売却と変額年金保険加入を証券会社から勧められ、3,600万円支払い加入したが、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、保険料を返して欲しい。

●あっせん結果

申立契約は、死亡保障、年金の支払いに元本保証があり、申立人のニーズに合致しており、募集者は、各種資料に基づき繰り返し説明しており、主張は認められない。

○申立概要

夫が死亡し保険金を受け取ったが、以来うつ病になり、そのことは銀行員も知っていた。平成22年1月、担当者から運用を勧められ、1年以内で元本保証の商品を依頼し加入したが、全く違う商品であった。リスクの説明もなく、契約を無効として、保険料を全額返してほしい。

●あっせん結果

申立人は、パンフレットに基づき説明を受け、年金支払期間や死亡保険金受取人を指定しており、

うつ病であったとしても、直ちに意思能力の喪失につながるものではなく、主張は認められない。

○申立概要

契約者、被保険者が自分である4件の契約を、妻が営業担当とともに解約し、返戻金を受け取っていた。自分は解約手続きに関与していないので、解約を取り消して欲しい。

●あっせん結果

解約請求書の筆跡は申立人のものであり、申立人もそれを認めており、返戻金も申立人名義の口座に振り込まれているので、主張は認められない。

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31件であった。

主な苦情事例

- ・保険会社から突然封書が届いたが、この保険会社とは契約していない。保険募集をしないかというものであったが、個人情報の不正取得であり、不安だ。
- ・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、本人自署欄以外は記載された申込書が封もせず、はみ出して入れてあった。
- ・父が担当者に電話したところ、私が転換した契約を止めたいと言っていることを、担当者が父に話してしまった。
- ・担当者は、体況の良くない人を保険に加入させたことを、体況も含め、被保険者の知人に話してしまった。
- ・担当者から電話があり、夫が出たところ、私の契約の貸付金のことを話してしまった。
- ・知人である担当者から契約したが、その後何のフォローもなかった。最近になって、私の契約情報が母に渡されていることが判った。あまりにも杜撰だ。
- ・母が保険に加入しており、脳梗塞で倒れたので契約内容を照会したが、教えてくれない。
- ・契約を申し込んだが、不成立になった。書類を返還のうえ、情報を削除するよう要求したが、応じて貰えない。

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

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22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22年8月（第1四半期受付分）、同11月（第2四半期受付分）、同23年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22年度においては、過去に第4回のテーマとして取り上げた「説明不十分に関する問題」を再びテーマとして取り上げ、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。

◎「説明不十分に関する問題」の各社取組事例（*）

- ・契約概要（説明書）の1ページ目に、明確かつ平易な文章でご提案の内容や苦情となるケースの多い項目について記載している。
- ・募集文書については、後日、お客さまが1人でお読みいただいても理解できるよう、外部機関である消費者団体から意見を聞き、分かりやすい表現、紙面構成としている。
- ・新契約において、契約者に対する「契約確認コール」を実施し、説明等についての確認を行っている。
- ・更新直前1年前に本社よりお客様あて更新を案内するDMを郵送し、更新時の保障見直しのご案内（自動更新および減額更新等の試算内容）を通知している。

*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「配当に関する問題」、第2回「手術給付金に関する問題」、第3回「解約に関する問題」、第4回「説明不十分に関する問題」、第5回「表示に関する問題」、第6回「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「高齢者への対応」、第8回「手術給付金に関する問題（2回目）」

(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）している。

○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、

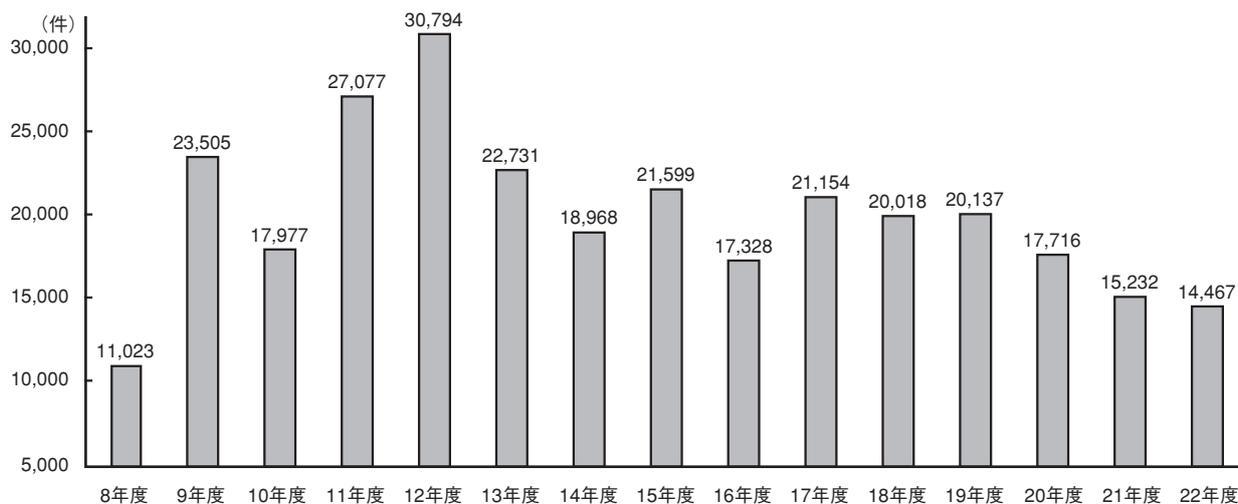
- ・当会及び各社に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。
- ・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

第3フェーズ（同21年6月実施）

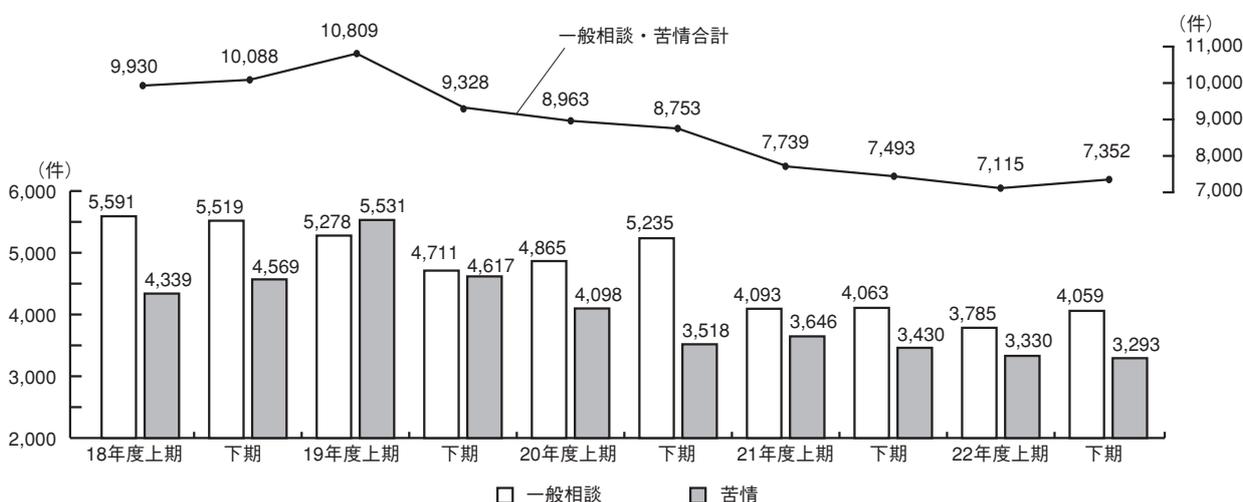
第2フェーズでの対応に加え、各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」（上記⑤）について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

<資料編>

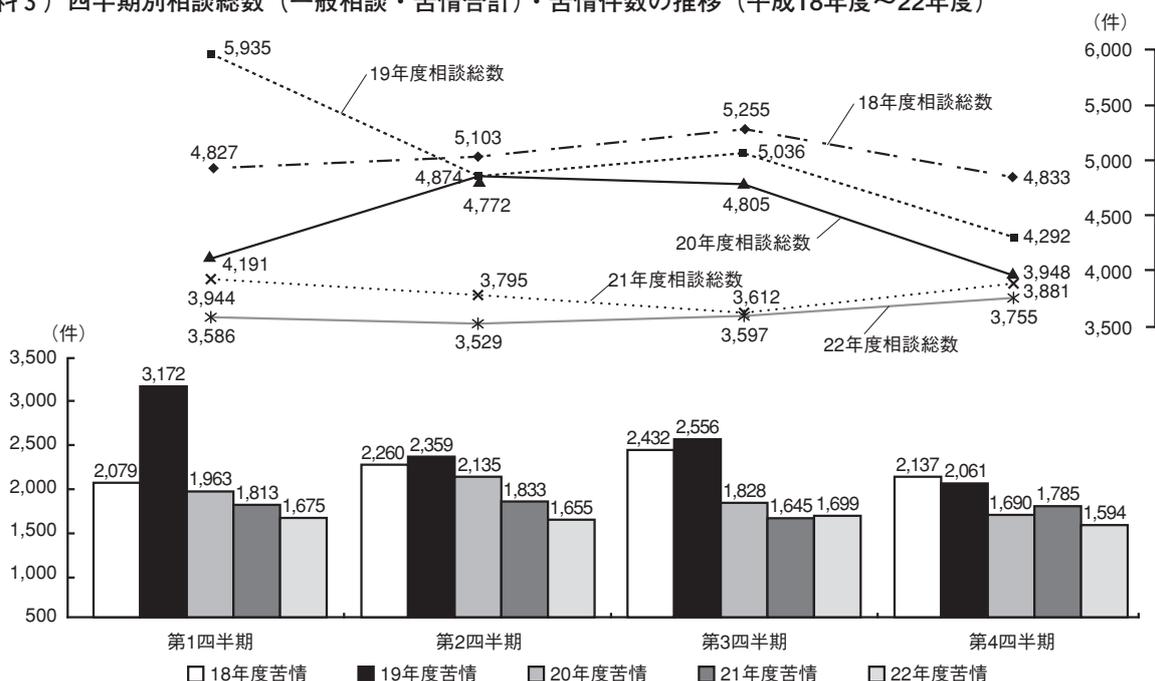
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移 (平成8年度～22年度)



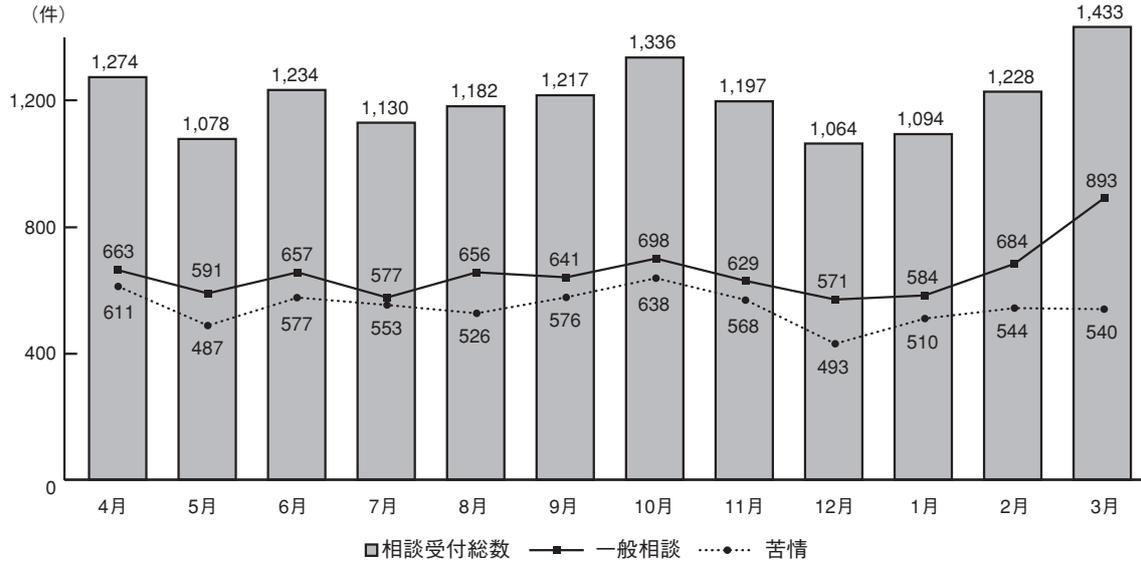
(資料2) 一般相談・苦情半期別件数の推移 (平成18年度～22年度)



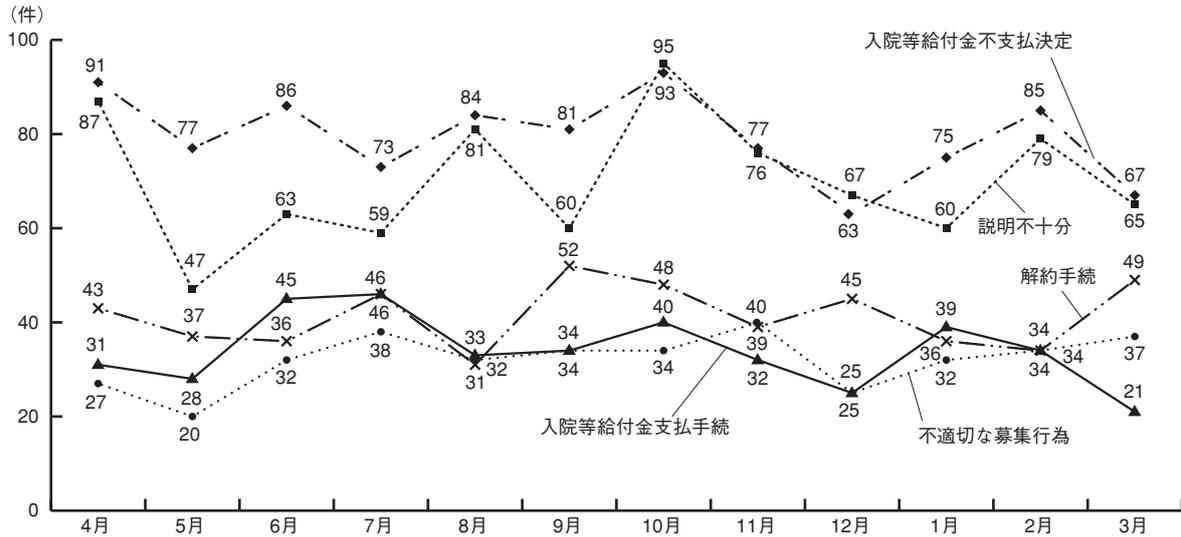
(資料3) 四半期別相談総数 (一般相談・苦情合計)・苦情件数の推移 (平成18年度～22年度)



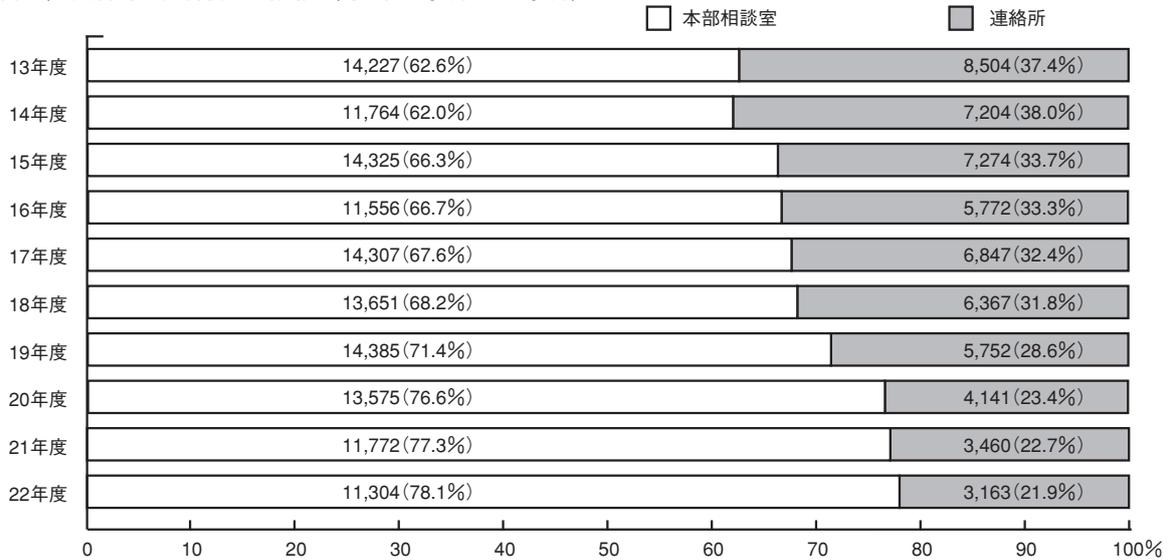
(資料4) 月別受付件数の推移 (平成22年度)



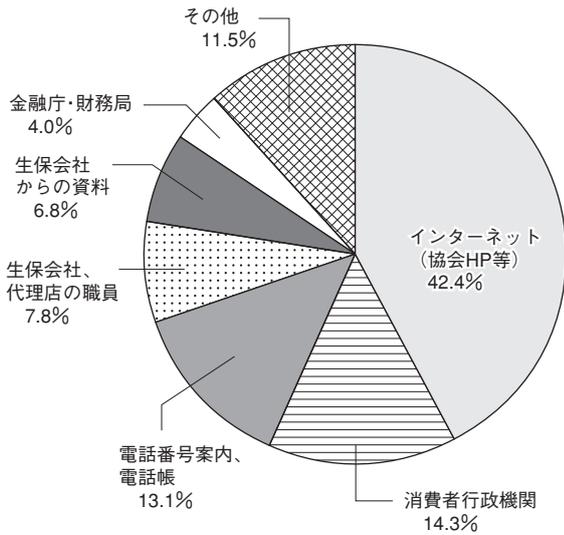
(資料5) 苦情内容 (上位5項目) の月別件数の推移 (平成22年度)



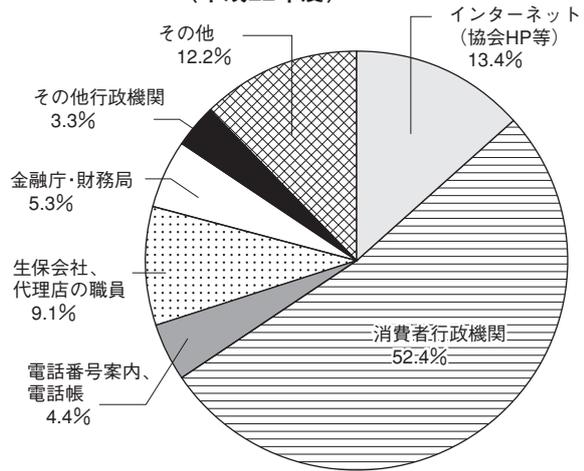
(資料6) 受付場所別件数の推移 (平成13年度~22年度)



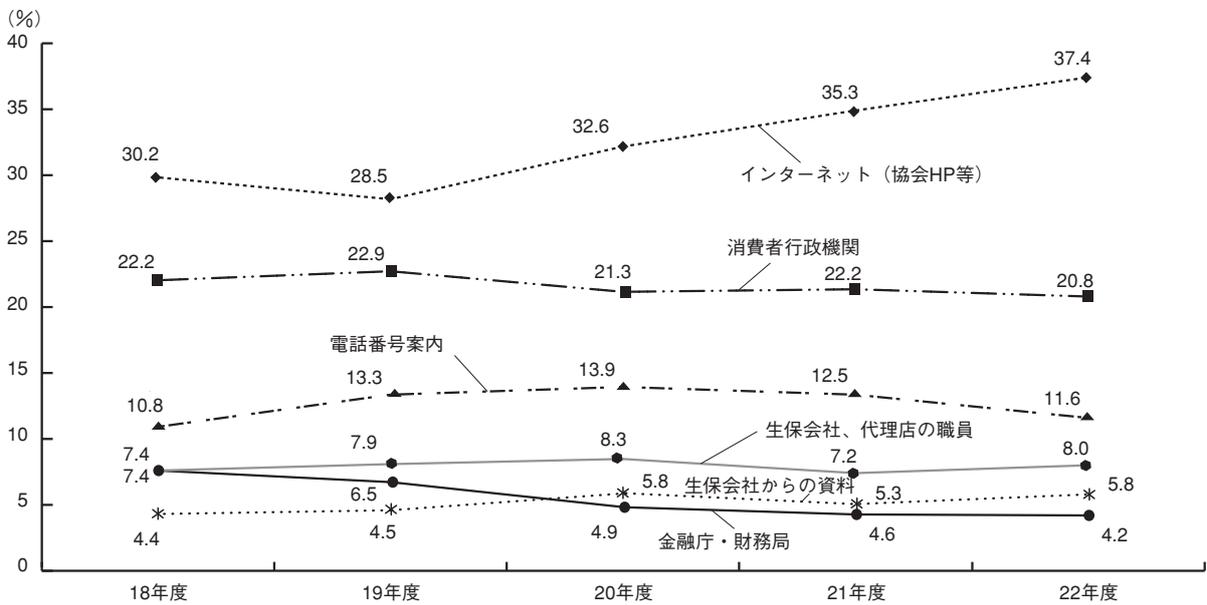
(資料7-1) 本部相談室認知経路別受付件数の占率 (平成22年度)



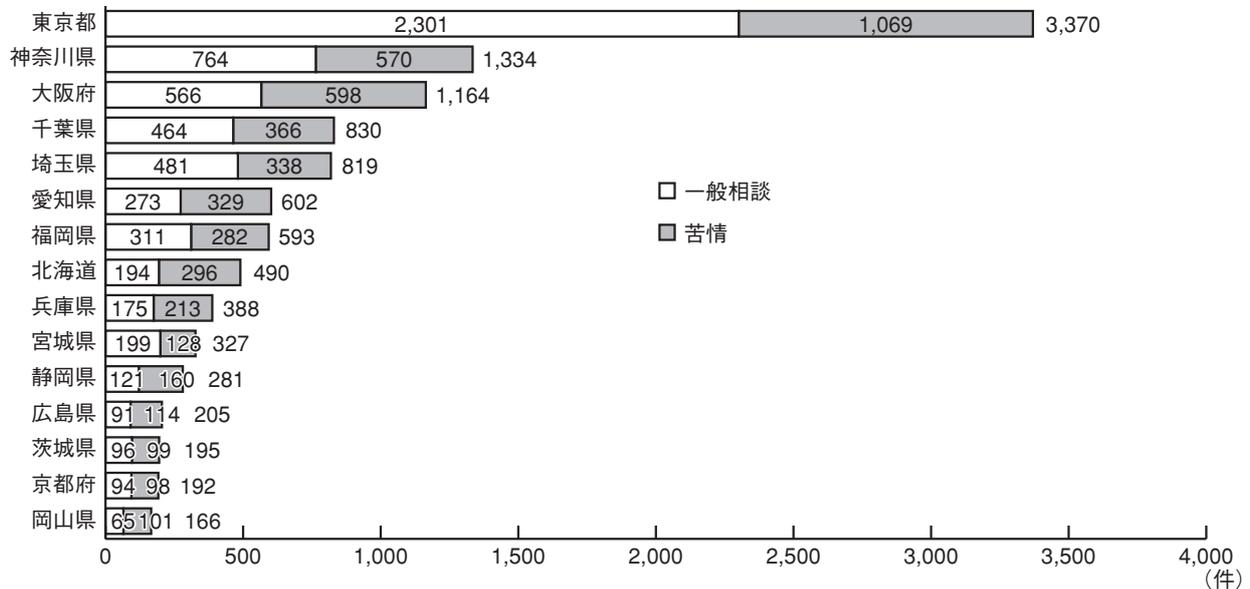
(資料7-2) 連絡所認知経路別受付件数の占率 (平成22年度)



(資料8) 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~22年度)



(資料9) 相談者住所(上位15都道府県)別の相談件数(平成22年度)



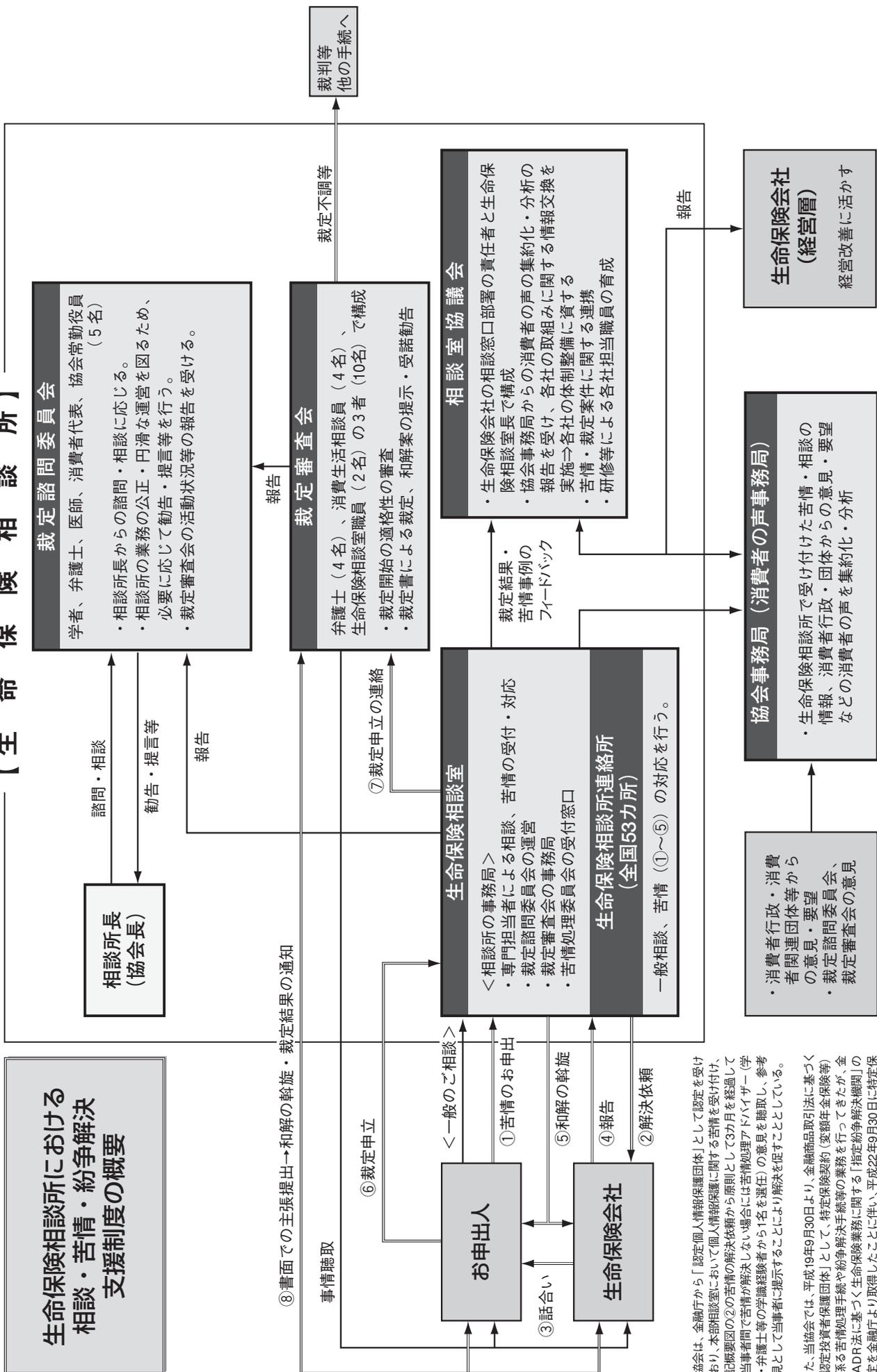
(資料10) 一般相談内容（上位7項目）件数の推移（平成18年度～22年度）

順位	18年度	19年度	20年度	21年度	22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%	隣接業界 1,045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%	保険金・給付金 998件 12.7%
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 887件 11.3%
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 767件 9.8%
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 702件 8.9%
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 613件 7.8%
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 452件 5.8%

(資料11) 苦情内容（上位7項目）件数の推移（平成18年度～22年度）

順位	18年度	19年度	20年度	21年度	22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%	入院等給付金不支払決定 952件 14.4%
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 839件 12.7%
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 496件 7.5%
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 408件 6.2%
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 385件 5.8%
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 290件 4.4%
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 263件 4.0%

【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23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	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 フリーダイヤル 0120-301-396 (旧営業支社を通じてご加入のお客様) 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 (金融機関等を通じてご加入のお客様)
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	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
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	日本興亜生命保険株式会社 〒163-8672 新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル 総合カスタマーセンター フリーダイヤル 0120-538-107
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 アフラックススクエア コールセンター フリーダイヤル 0120-555-595	ネクステリ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
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 お客さま苦情相談窓口 フリーコール 0120-953-863	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
AI 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	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
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	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	マスマチュアラ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	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 〒150-0001 渋谷区神宮前5-52-2 青山オーバルビル 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	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 〒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 〒163-8626 新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル お客さまサービス部 お客さま相談室 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 お客さまサービスセンター フリーダイヤル 0120-876-126	メットライフ アリコ 〒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
大同生命保険株式会社 〒550-0002 大阪市西区江戶堀1-2-1 コールセンター フリーダイヤル 0120-789-501	メディア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
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	

★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23年6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 東日本不動産盛岡ファーストビル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4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	
福岡県	☎ 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)