

# 相談所リポート

## No.88

〈平成23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23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手続          | 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手続            | 16 |
| (1) 裁定申立件数                    | 16 |
| (2) 裁定手続終了件数                  | 16 |
| (3) 裁定の概要                     | 18 |
| 6. 指定紛争解決機関の指定取得について          | 44 |
| 7. 裁定諮問委員会の活動                 | 45 |
| 8. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況        | 46 |
| 9. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況       | 49 |
| 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 | 50 |
| <資料編>                         | 52 |
| 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  | 56 |
| 生命保険各社相談窓口一覧                  |    |
| 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ヶ所）で保険契約者等から寄せられる相談・苦情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、平成22年9月15日付で金融庁から取得し、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。

本レポートは、平成23年度に生命保険相談所が受け付けた相談・苦情について分析するとともに、当相談所が運営している裁定審査会の活動についても掲載しています。

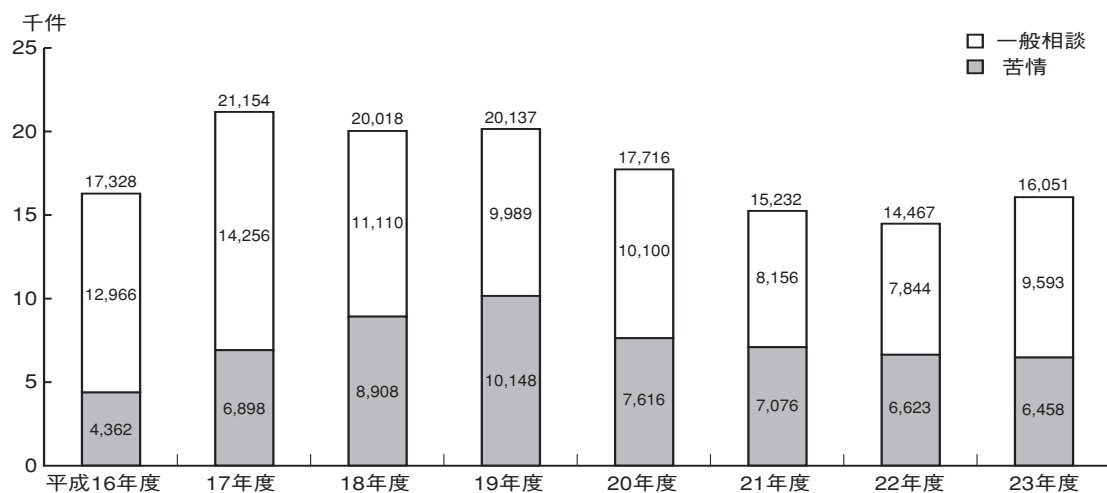
### 1. 平成23年度の生命保険相談所受付状況……図表1、図表2参照

当相談所が平成23年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は16,051件で、前年度より1,584件、10.9%の増加となっている。

受付件数は、前年度まで3年連続で減少していたが、今年度は増加に転じ、契約有無照会、保障の見直し、税金等の一般相談が増加している。

受付件数のうち、一般相談は9,593件で、前年度より1,749件、22.3%の増加に転じ、苦情は6,458件で、前年度より165件、2.5%の減少となり、4年連続しての減少となっている。

（図表1）相談所受付件数の推移



（注）平成16年度から、「一般相談」と「苦情」の分類の見直しに着手し、平成18年度には、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することとした。

（図表2）一般相談・苦情項目別受付件数

| 項 目（内 容）         |           | 23年度     |         |         | 22年度     |         |
|------------------|-----------|----------|---------|---------|----------|---------|
|                  |           | 件 数      | 占 率     | 前年同期比   | 件 数      | 占 率     |
| 一<br>般<br>相<br>談 | 新契約関係     | 1,191 件  | 12.4 %  | 102.9 % | 1,157 件  | 14.8 %  |
|                  | 収納関係      | 295      | 3.1     | 114.8   | 257      | 3.3     |
|                  | 保全関係      | 1,402    | 14.6    | 139.4   | 1,006    | 12.8    |
|                  | 保険金・給付金関係 | 984      | 10.3    | 98.6    | 998      | 12.7    |
|                  | その他       | 5,721    | 59.6    | 129.3   | 4,426    | 56.4    |
|                  | 小 計       | 9,593 件  | 100.0 % | 122.3 % | 7,844 件  | 100.0 % |
| 苦<br>情           | 新契約関係     | 1,950 件  | 30.2 %  | 106.1 % | 1,838 件  | 27.8 %  |
|                  | 収納関係      | 508      | 7.9     | 80.1    | 634      | 9.6     |
|                  | 保全関係      | 1,641    | 25.4    | 96.6    | 1,699    | 25.7    |
|                  | 保険金・給付金関係 | 1,926    | 29.8    | 92.0    | 2,094    | 31.6    |
|                  | その他       | 433      | 6.7     | 120.9   | 358      | 5.4     |
|                  | 小 計       | 6,458 件  | 100.0 % | 97.5 %  | 6,623 件  | 100.0 % |
| 合 計              |           | 16,051 件 | —       | 110.9 % | 14,467 件 | —       |

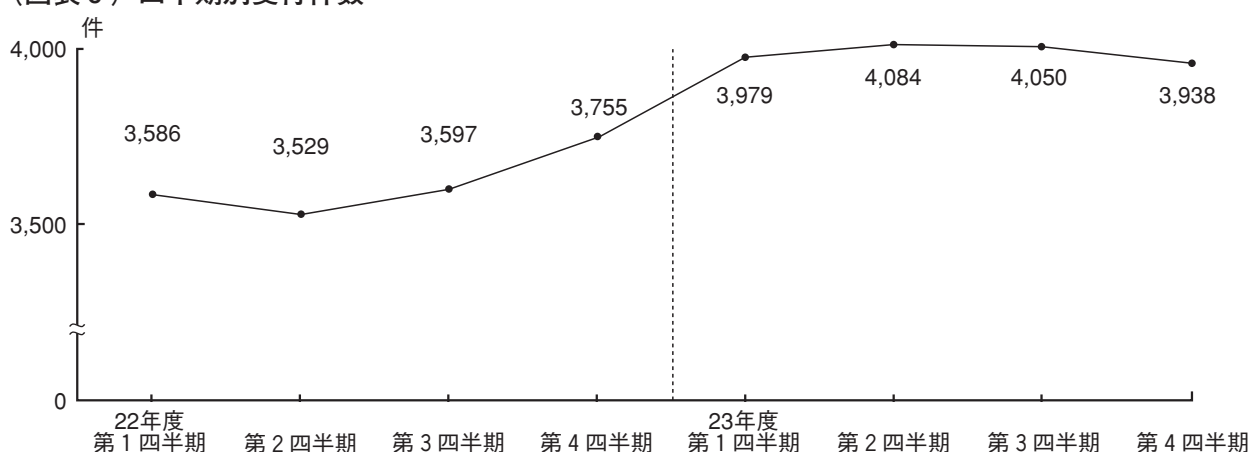
### (1) 四半期別受付件数………図表 3 参照

平成22年度は、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、四半期別件数では、平成9年度以降で最も少ない件数となった。第4四半期は、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あり、件数が増加した。

平成23年度に入り、災害地域生保契約照会センターを立ち上げたことにより、東日本大震災に関する契約照会は同センターで受け付けているが、第1四半期からは、一人暮らしの高齢者等の死亡に伴う契約有無照会が増えた。

第2四半期は、保険会社から契約者あて送付される「ご契約内容のお知らせ」に、生命保険相談所の電話番号が掲載されているため、保障の見直しに関する照会が増え、第3、第4四半期には、平成24年1月からの生命保険料控除制度の改正に伴う照会が多くあったため、年間を通して、各四半期とも4千件前後の件数となっている。

(図表 3) 四半期別受付件数



### (2) 男女別受付件数

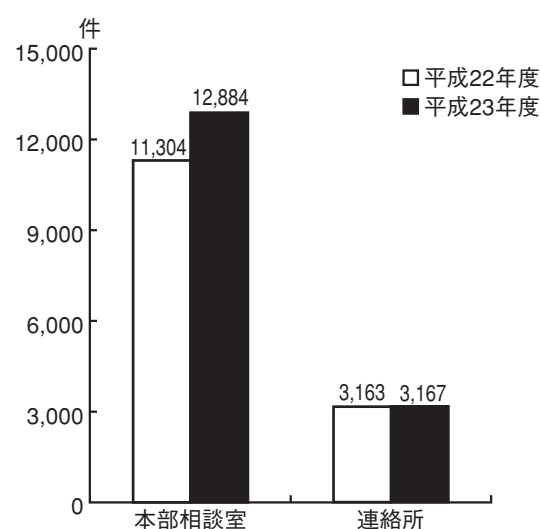
男女別受付件数をみると、男性は7,842人（占率48.9%）、女性は8,209人（占率51.1%）で、前年度までは男性の割合が徐々に増加していたが、今年度は女性の占率が上昇している。

### (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ヶ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80.3%（前年度78.1%）、連絡所は19.7%（同21.9%）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15,512件で、全体の96.6%と大半を占めている。

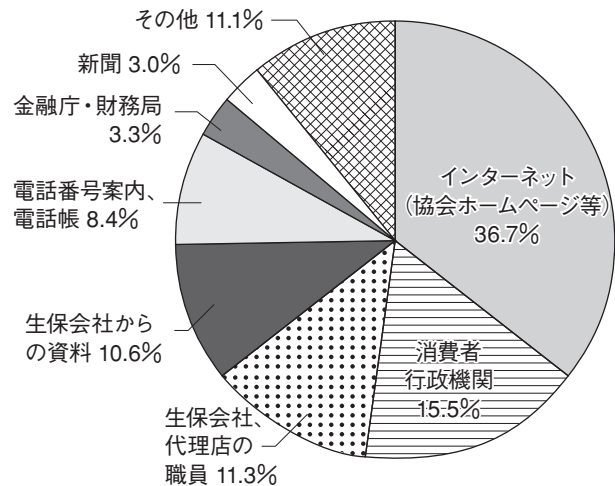
「訪問」は466件、2.9%、「文書」によるものは73件、0.5%となっており、傾向に大きな変化はないが、「訪問」によるものが、少し占率を低下させている。

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

認知経路別受付件数をみると、「生命保険協会のホームページ等」インターネットによるものが5,366件で、判明分14,625件の36.7%（前年度37.4%）と最も多く、第2位は「消費者行政機関」の2,268件、15.5%（同20.8%）であるが、いずれも占率を低下させている。

第3位は、「生命保険会社、代理店の職員」で1,650件、11.3%（同8.0%）、第4位は「生保会社からの資料」で1,548件、10.6%（同5.8%）と、生命保険協会が指定紛争解決機関となり、生命保険各社が積極的に当相談所を案内した結果、どちらも件数、占率とも大幅に上昇している。

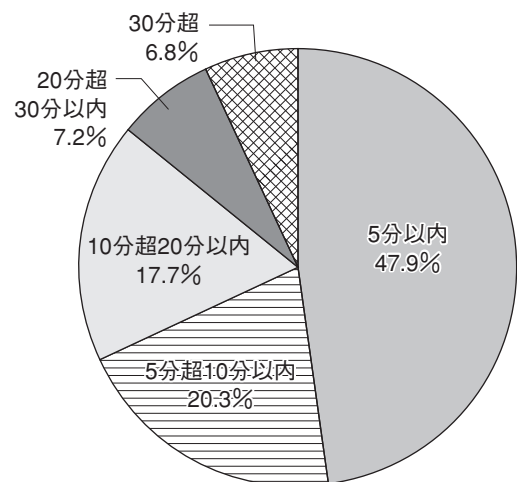
（図表5）相談所認知経路別受付件数占率



#### (6) 相談時間別受付件数（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20,015件を対象にしているが、「5分以内」が9,596件で最も多く、47.9%（前年度40.4%）と占率を上昇させており、「5分超10分以内」は4,072件で20.3%（同21.1%）、「10分超20分以内」は3,533件で17.7%（同21.5%）、「20分超30分以内」は1,443件で7.2%（同8.8%）、「30分超」は1,371件で6.8%（同8.3%）と、いずれも占率を低下させており、1件あたりの平均相談時間は、前年度（13分29秒）を大きく下回り、11分45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23年度に受け付けた一般相談は9,593件で、前年度に比べ22.3%増加した。

項目（内容）別にみると、「隣接業界」が1,356件（占率14.1%）で最も多く、3年連続で第1位となっている。前年度から約3割増加し、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「契約有無照会」で1,220件（同12.7%）、死亡した親族等の加入状況等を調べたいという照会が増加し、前年度の約2倍の件数となり、順位も前年度の6位から4つ上げている。（当協会は、平成23年4月1日より、「災害地域生保契約照会センター」を設置しており、東日本大震災に係る遺族等からの契約有無の照会に対しては、同センターが対応している。なお、同センターは、その後対象範囲を拡大し、災害救助法が適用された地域において、家屋等の流出・焼失などにより契約に関する手掛かりを失った場合についても、契約有無の照会に対応している。）

第3位は「保険金・給付金」と「会社の内容等」の984件（同10.3%）である。「保険金・給付金」は、保険金・給付金の支払手続きや支払い可否等に関する照会が多いが、前年度からやや減少している。また、「会社の内容等」は、保険会社の連絡先や会社名変更後の新会社名および保険会社の経営内容に関する照会が多く、前年度より10%以上増加している。

第5位は「加入・保険種類」で779件（同8.1%）、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6位は「保障の見直し」で689件（同7.2%）、更新を迎えての照会が多い。件数は、前年度の約1.5倍となっているが、主な原因は、保険会社から契約者あて送付される「ご契約内容のお知らせ」に、生命保険相談所の電話番号が掲載されているため、契約内容の確認に関する照会が増えたことによる。

第7位は「生命保険相談所」で672件（同7.0%）、相談方法・場所等に加え、裁定審査会に関する照会が多い。

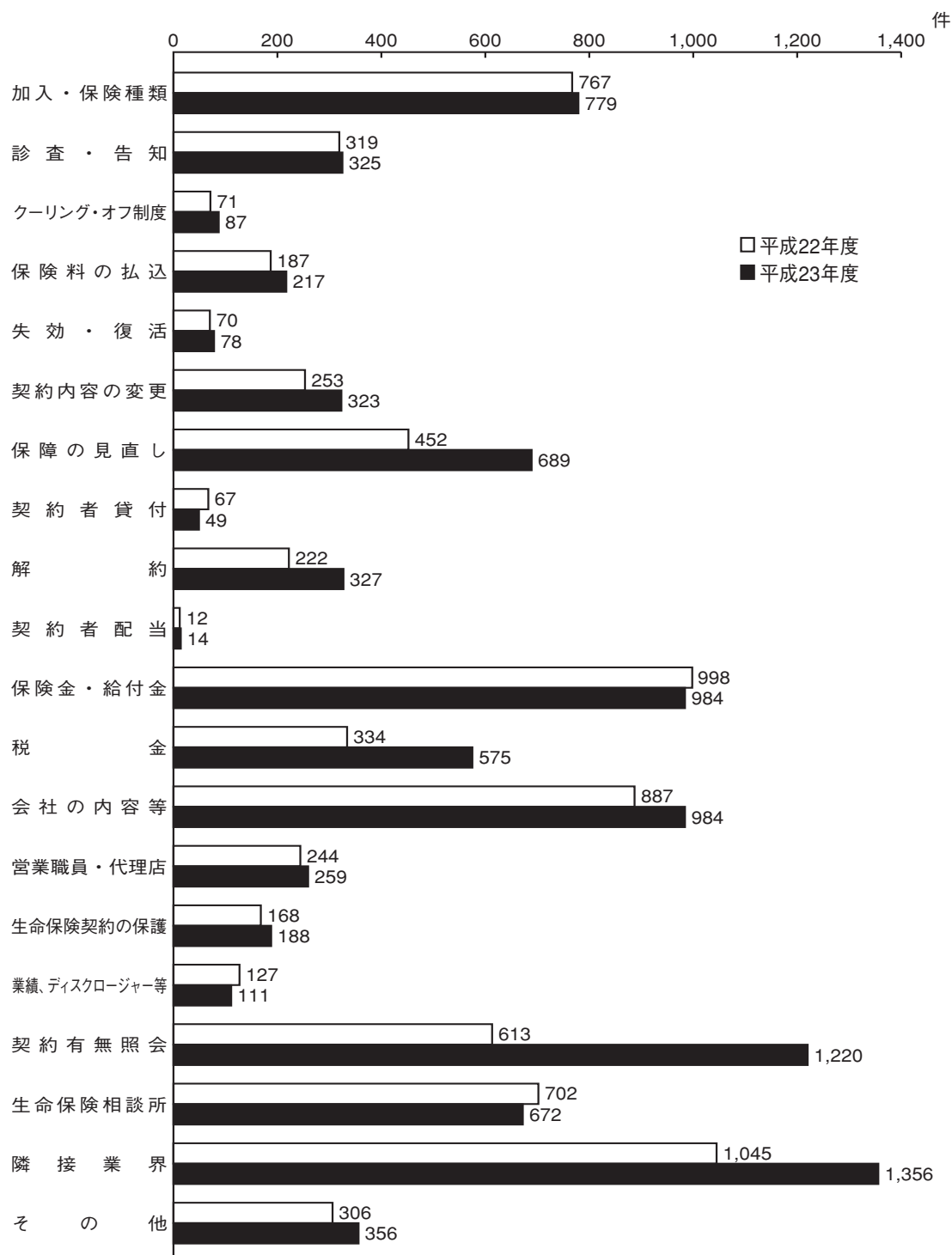
第8位以降の項目で、前年度からの増加率の高いものとしては、「税金」（前年度比172.2%）、「解約」（同147.3%）がある。「税金」は生命保険料控除制度の改正に関する照会が多い。

（\*）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）               | 23年度    |         |         | 22年度    |         |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                        | 件 数     | 占 率     | 前年度比    | 件 数     | 占 率     |
| 加 入 ・ 保 険 種 類          | 779 件   | 8.1 %   | 101.6 % | 767 件   | 9.8 %   |
| 診 査 ・ 告 知              | 325     | 3.4     | 101.9   | 319     | 4.1     |
| ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度    | 87      | 0.9     | 122.5   | 71      | 0.9     |
| 保 険 料 の 払 込            | 217     | 2.3     | 116.0   | 187     | 2.4     |
| 失 効 ・ 復 活              | 78      | 0.8     | 111.4   | 70      | 0.9     |
| 契 約 内 容 の 変 更          | 323     | 3.4     | 127.7   | 253     | 3.2     |
| 保 障 の 見 直 し            | 689     | 7.2     | 152.4   | 452     | 5.8     |
| 契 約 者 貸 付              | 49      | 0.5     | 73.1    | 67      | 0.9     |
| 解 約                    | 327     | 3.4     | 147.3   | 222     | 2.8     |
| 契 約 者 配 当              | 14      | 0.1     | 116.7   | 12      | 0.2     |
| 保 険 金 ・ 給 付 金          | 984     | 10.3    | 98.6    | 998     | 12.7    |
| 税 金                    | 575     | 6.0     | 172.2   | 334     | 4.3     |
| 会 社 の 内 容 等            | 984     | 10.3    | 110.9   | 887     | 11.3    |
| 営 業 職 員 ・ 代 理 店        | 259     | 2.7     | 106.1   | 244     | 3.1     |
| 生 命 保 険 契 約 の 保 護      | 188     | 2.0     | 111.9   | 168     | 2.1     |
| 業 績、デ ィ ス ク ロ ー ジャ ー 等 | 111     | 1.2     | 87.4    | 127     | 1.6     |
| 契 約 有 無 照 会            | 1,220   | 12.7    | 199.0   | 613     | 7.8     |
| 生 命 保 険 相 談 所          | 672     | 7.0     | 95.7    | 702     | 8.9     |
| 隣 接 業 界                | 1,356   | 14.1    | 129.8   | 1,045   | 13.3    |
| そ の 他                  | 356     | 3.7     | 116.3   | 306     | 3.9     |
| 計                      | 9,593 件 | 100.0 % | 122.3 % | 7,844 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

- ・ 高齢者の医療保険を取り扱っている保険会社はあるか。
- ・ 医療保険の加入を考えているので、アドバイスがほしい。
- ・ 既往症があっても加入できる保険商品や保険会社を紹介してほしい。
- ・ 息子が成人したので、保険に加入させたいがアドバイスがほしい。
- ・ 団体信用生命保険について教えてほしい。



## 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ほしい。

## 保険料の払込

- ・年払契約を解約した場合の未経過保険料の取扱いについて教えてほしい。
- ・東日本大震災の被災者であるが、保険料の払込猶予期間について確認したい。

## 契約内容の変更

- ・払済保険への変更について教えてほしい。
- ・指定代理請求特約を付加したいが、どうすればよいか。

## 保障の見直し

- ・更新時期を迎え、転換を勧められているが、どうしたらいいか。
- ・来年、定年を迎えるので、保険を見直している。基本的なアドバイスを聞きたい。
- ・現在加入している保険内容について、妥当かどうか意見を聞きたい。

## 解約

- ・保険料の支払いが厳しいので解約をしたいのだが、手続きはどうすればいいのか。
- ・親族である契約者が認知症になってしまったが、解約する方法があるか。

## 保険金・給付金

- ・高度障害保険金について教えてほしい。
- ・家族がうつ病で入院したが、入院給付金の支払対象となるか。
- ・死亡保険金や入院給付金の請求について時効はあるのか。
- ・相続放棄をしたが、死亡保険金は受取れるのか。

## 税金

- ・生命保険料控除制度の改正内容について知りたい。
- ・養老保険が満期を迎えるが、税金はどうなるのか。

## 会社の内容等

- ・〇〇生命の保険証券があるが、今は何という保険会社名になっているのか。連絡先を知りたい。

## 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。

## 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。
- ・認知症の母について保険契約の加入状況について確認したいが、方法はあるか。

## 生命保険相談所

- ・裁定審査会における紛争解決の手続きについて知りたい。
- ・訪問して相談したいが、予約は必要か。
- ・最寄りの相談所を教えてほしい。



### 3. 苦情受付状況……図表9 参照

平成23年度の苦情件数は6,458件で、前年度(6,623件)より165件、2.5%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4年連続して減少した。

月別の苦情件数を見ると、6月(619件)が最も多く、以下、10月(605件)、3月(597件)の順となっている。

四半期別では、第1四半期が1,556件で、18年度以降の四半期別件数としては最も少なくなり、以降、第2四半期(1,634件)、第3四半期(1,650件)、第4四半期(1,618件)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     | 前年度比<br>(%) | 項目                                        | 内 容         | 発 生 原 因  |             |                |           |                  | 計     | 前年度比<br>(%) |
|----------------------------------------------|-----------|----------|-------------|----------------|-----------|------------------|-------|-------------|-------------------------------------------|-------------|----------|-------------|----------------|-----------|------------------|-------|-------------|
|                                              |           | 営業<br>職員 | 代<br>理<br>店 | その<br>他の<br>職員 | 制度・<br>事務 | 契<br>約<br>者<br>等 |       |             |                                           |             | 営業<br>職員 | 代<br>理<br>店 | その<br>他の<br>職員 | 制度・<br>事務 | 契<br>約<br>者<br>等 |       |             |
| 新<br>契<br>約<br>関<br>係                        | 不適切な募集行為  | 327      | 71          | 1              | －         | 10               | 409   | 106.2       | 保<br>険<br>金<br>・<br>給<br>付<br>金<br>関<br>係 | 配 当 内 容     | 12       | 0           | 0              | 186       | 0                | 198   | 75.3        |
|                                              | 不適切な告知取得  | 63       | 14          | 2              | －         | 1                | 80    | 95.2        |                                           | 契 約 者 貸 付   | 41       | 3           | 1              | 59        | 3                | 107   | 120.2       |
|                                              | 不適切な話法    | 71       | 54          | 1              | －         | 0                | 126   | 92.6        |                                           | 更 新         | 50       | 2           | 4              | 64        | 0                | 120   | 100.0       |
|                                              | 加入意思確認不十分 | －        | －           | －              | －         | －                | －     | －           |                                           | 契 約 内 容 変 更 | 91       | 8           | 11             | 152       | 2                | 264   | 91.0        |
|                                              | 説 明 不 十 分 | 606      | 298         | 4              | 32        | 24               | 964   | 114.9       |                                           | 名義変更・住所変更   | 42       | 5           | 6              | 69        | 7                | 129   | 98.5        |
|                                              | 契約内容相違    | －        | －           | －              | －         | －                | －     | －           |                                           | 特約中途付加      | 6        | 1           | 2              | 15        | 1                | 25    | 92.6        |
|                                              | 事務取扱不注意   | 14       | 10          | 6              | 3         | 1                | 34    | 75.6        |                                           | 解 約 手 続     | 168      | 44          | 38             | 220       | 15               | 485   | 97.8        |
|                                              | 契 約 確 認   | 0        | 0           | 3              | 2         | 0                | 5     | 166.7       |                                           | 解 約 返 戻 金   | 31       | 10          | 12             | 117       | 1                | 171   | 91.9        |
|                                              | 契約引受関係    | 27       | 15          | 0              | 189       | 1                | 232   | 126.1       |                                           | 生保カード・ＡＴＭ関係 | 12       | 0           | 2              | 12        | 2                | 28    | 186.7       |
|                                              | 告知内容相違    | －        | －           | －              | －         | －                | －     | －           |                                           | そ の 他       | 33       | 2           | 14             | 65        | 0                | 114   | 139.0       |
|                                              | 証 券 未 着   | 1        | 0           | 0              | 9         | 0                | 10    | 142.9       |                                           | 計           | 486      | 75          | 90             | 959       | 31               | 1,641 | 96.6        |
|                                              | そ の 他     | 29       | 23          | 2              | 33        | 3                | 90    | 290.3       |                                           | 満期保険金・年金等   | 38       | 6           | 9              | 158       | 4                | 215   | 96.4        |
|                                              | 計         | 1,138    | 485         | 19             | 268       | 40               | 1,950 | 106.1       |                                           | 死亡等保険金支払手続  | 39       | 4           | 14             | 155       | 6                | 218   | 85.8        |
| 収<br>納<br>関<br>係                             | 集 金       | 32       | 3           | 1              | 1         | 0                | 37    | 80.4        | 保<br>険<br>金<br>・<br>給<br>付<br>金<br>関<br>係 | 死亡等保険金不支払決定 | 13       | 2           | 2              | 175       | 3                | 195   | 99.0        |
|                                              | 口座振替・送金   | 10       | 6           | 4              | 58        | 1                | 79    | 83.2        |                                           | 入院等給付金支払手続  | 83       | 13          | 48             | 212       | 4                | 360   | 88.2        |
|                                              | 職 域 団 体 扱 | 3        | 1           | 2              | 9         | 0                | 15    | 71.4        |                                           | 入院等給付金不支払決定 | 143      | 46          | 31             | 675       | 3                | 898   | 94.3        |
|                                              | 保険料払込関係   | 22       | 2           | 5              | 95        | 1                | 125   | 115.7       |                                           | そ の 他       | 4        | 1           | 1              | 34        | 0                | 40    | 66.7        |
|                                              | 保険料振替貸付   | 23       | 0           | 1              | 42        | 2                | 68    | 39.5        |                                           | 計           | 320      | 72          | 105            | 1,409     | 20               | 1,926 | 92.0        |
|                                              | 失 効 ・ 復 活 | 42       | 10          | 2              | 98        | 10               | 162   | 94.2        |                                           | 職員の態度・マナー   | 63       | 9           | 13             | 0         | 1                | 86    | 114.7       |
|                                              | そ の 他     | 5        | 0           | 1              | 15        | 1                | 22    | 110.0       |                                           | 保 険 料 控 除   | 2        | 0           | 0              | 7         | 0                | 9     | 81.8        |
|                                              | 計         | 137      | 22          | 16             | 318       | 15               | 508   | 80.1        |                                           | 個人情報取扱関係    | 83       | 28          | 7              | 71        | 2                | 191   | 113.7       |
|                                              |           |          |             |                |           |                  |       |             |                                           | アフターサービス関係  | 24       | 3           | 2              | 37        | 1                | 67    | 142.6       |
|                                              |           |          |             |                |           |                  |       |             |                                           | そ の 他       | 7        | 1           | 4              | 66        | 2                | 80    | 140.4       |
|                                              |           |          |             |                |           |                  |       | 計           | 179                                       | 41          | 26       | 181         | 6              | 433       | 120.9            |       |             |
| ※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 |           |          |             |                |           |                  |       |             | そ<br>の<br>他                               | 総 計         | 2,260    | 695         | 256            | 3,135     | 112              | 6,458 | 97.5        |
| 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                   |           |          |             |                |           |                  |       |             |                                           |             |          |             |                |           |                  |       |             |

※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できない場合は、営業職員に分類している。

注3. 苦情項目の見直しを行い、平成23年度より「加入意思確認不十分」「契約内容相違」「告知内容相違」の3項目を廃止した。

### (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、前年度と比べて、「新契約関係」および「その他」が増加し、他の項目は減少した。

「新契約関係」の占率は、30.2%で、前年度より占率を2.4ポイント上昇させ、18年度以降では初めて1位となった。

一方、従来、件数が最も多かった「保険金・給付金」の占率は29.8%で、前年度より1.8ポイント低下し、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。また、「保全関係」（占率25.4%）、「収納関係」（同7.9%）は、前年度より占率をそれぞれ0.3ポイント、1.7ポイント低下させ、「その他」（同6.7%）は、1.3ポイント上昇した。

(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     | 1,950   | 30.2    |
| 収納関係      | 508     | 7.9     |
| 保全関係      | 1,641   | 25.4    |
| 保険金・給付金関係 | 1,926   | 29.8    |
| その他       | 433     | 6.7     |
| 合 計       | 6,458 件 | 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見ると、前年度2番目であった『説明不十分』が、前年度に比べ約15%増加し占率も2.2ポイント上昇、18年度以降、初めて1番多くなった。（なお、本年度より『加入意思確認不十分』の分類項目を廃止し、その多くを『説明不十分』に分類している。）

2番目は従来最も多かった『入院等給付金不支払決定』で、件数は前年度より5%以上減少し、占率も0.5ポイント低下している。

3番目は『解約手続』で、前年度に比べやや減少したものの、占率は7.5%と前年度と同じである。

以下、『不適切な募集行為』（占率6.3%）、『入院等給付金支払手続』（占率5.6%）の順となっている。このうち、『入院等給付金支払手続』は、前年度より1割以上減少し、順位を1つ下げた。

このほか、『契約引受関係』は前年度に比べ2割以上増加し、順位を5つ上げ、第7位となった。また、『配当内容』は引き続き減少傾向が続き前年度に比べ25%近く減少、順位を3つ下げて第10位となった。

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、平成23年度は228件となり、2年連続で増加している（平成21年度 177件、平成22年度 204件）。

#### <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、最も多かった『説明不十分』は964件で、全体の苦情件数が減少する中、前年度から約15%増加した。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割となっている。

(図表11) 苦情内容の上位項目

| 内 容           | 件数    | 総件数<br>占率 |
|---------------|-------|-----------|
| ① 説明不十分       | 964 件 | 14.9 %    |
| ② 入院等給付金不支払決定 | 898   | 13.9      |
| ③ 解約手続        | 485   | 7.5       |
| ④ 不適切な募集行為    | 409   | 6.3       |
| ⑤ 入院等給付金支払手続  | 360   | 5.6       |
| ⑥ 契約内容変更      | 264   | 4.1       |
| ⑦ 契約引受関係      | 232   | 3.6       |
| ⑧ 死亡等保険金支払手続  | 218   | 3.4       |
| ⑨ 満期保険金・年金等   | 215   | 3.3       |
| ⑩ 配当内容        | 198   | 3.1       |

＜説明不十分＞

- ・加入時の営業担当者がした説明が違っているので、契約を無かったことにして、保険料を返してほしい。
- ・加入しようと思い、営業担当者と話しているが、十分な説明をせず、早く申込書に署名させようとする。
- ・銀行員に勧められるまま、商品内容の説明をほとんど受けずに保険契約をしてしまった。
- ・医療保障を充実させるために医療特約を付加するつもりだったのに、契約転換させられてしまった。
- ・新しい営業担当者から勧められ、転換したが、設計書と保険証券の金額が異なり、それについて十分な説明をしてくれなかった。

第2位は『入院等給付金不支払決定』（898件、占率13.9%）で、前年度より件数が減少し、占率は18年度以降では最も低くなった。具体的な申し出としては「告知義務違反による解除」が最も多く、次いで「手術給付金不支払」「入院給付金不支払」となっている。

＜入院等給付金不支払決定＞

- ・営業担当者に薬の服用（通院）のことを話していたのに告知義務違反で解除され、給付金が支払われない。
- ・営業担当者からは、「病気のことは告知しないで」と言われ、応じて契約した。その後、給付金を請求したが、告知義務違反で解除と言われた。
- ・カスタマーセンターに手術名を伝え、手術給付金の対象と言われたので、鼻の手術を受けた。その後、給付金を請求したが、給付対象外と言われた。
- ・一部の期間の入院給付金は支給されたが、残りの期間は支給されなかった。
- ・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。

第3位は『解約手続』（485件、同7.5%）で、件数は前年度よりやや減少しているが、占率は同じである。具体的な苦情としては、従来と同様、手続き遅延・放置、手続書類・方法、契約者不知解約に関する申し出が多い。

＜解約手続＞

- ・加入している2件とも解約したいと申し出たが、解約手続き書類は、1件分しか送られてこなかった。
- ・解約用紙の郵送を依頼したが、営業担当者経由でないと解約できないと言われ、郵送してくれない。
- ・コールセンターに解約を申し出たところ、担当者が自宅を訪問し、解約手続きもしないで、別の商品の説明を長時間して帰った。
- ・元妻が、離婚前に、契約者である私に内緒で解約手続きを行った。解約を取り消してほしい。

第4位は『不適切な募集行為』（409件、同6.3%）で、前年度に比べやや増加し、占率は0.5ポイント上昇し、順位を1つ上げた。

＜不適切な募集行為＞

- ・夫が自分に無断で、自分を被保険者とする保険を契約していた。自分は告知しておらず、問題ではないか。
- ・営業職員である母は、娘の私に無断で私の名前を使い、保険に加入させている。
- ・知合いの営業担当者から名義を貸して欲しいといわれ、困っている。
- ・理解力が落ちている高齢の母に対して、営業職員が強引に契約転換をさせた。

第5位は『入院等給付金支払手続』（360件、同5.6%）で、前年度より1割以上減少し、占率も0.6ポイント低下、順位も1つ下げた。内容としては、請求手続手配、給付金支払確認が多い。

＜入院等給付金支払手続＞

- ・入院給付金の支払い手続きを営業職員に頼んだが、一向に音沙汰が無い。
- ・担当者が給付金請求書を取りに来ると言ったきり、全然来ない。
- ・給付金を請求したところ、確認が2回も入り、担当職員の対応に気分を害した。
- ・病院への確認等があり、給付金の決定については30日から120日かかると言われた。どうにかならないか。

第6位は『契約内容変更』（264件、同4.1%）で、前年度より約9%減少し、占率も0.3ポイント低下した。内容としては、手続遅延・放置、保険金の増減額に関するものが多い。

＜契約内容変更＞

- ・営業担当者に保険金額の減額を申し出たが、手続きされないで、やむなく窓口で手続きをした。
- ・払済保険への変更を申し出ていたが、変更されていないことが判った。
- ・契約時の説明では、将来保険金額を減らすことが可能と聞いていたが、最低保険金額の規定があるとは聞いていなかった。

第7位は『契約引受関係』（232件、同3.6%）で、前年度に比べ2割以上増加し、占率も0.8ポイント上昇、順位を5つ上げた。

＜契約引受関係＞

- ・保険の見直しを勧めてきた営業職員から、「加入できる」と言われたので、他生保の契約を解約し、当該会社に告知したが、加入を断られた。
- ・営業担当者の勧めで既契約を解約して申し込んだのに、保険料割増しの特別条件がつくと言われた。
- ・保険加入を断られたが、加入不可の理由を知りたい。

第8位は『死亡等保険金支払手続』（218件、同3.4%）で、前年度より1割以上減少し、占率も0.4ポイント低下したが、順位は変わらなかった。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・高度障害保険金の請求をしたが、確認が入り、支払い決定に時間がかかりすぎる。
- ・死亡保険金の請求にあたり、必要な書類を一度に連絡してくれればいいのに、追加で要求されるのは、非常に困る。

第9位は『満期保険金・年金等』（215件、同3.3%）で、前年度と順位は変わらないが、件数はやや減少し、占率も0.1ポイント低下している。

＜満期保険金・年金等＞

- ・こども保険が満期を迎えたが、受取額が設計書の金額より大幅に減少し、払込保険料を下回っている。
- ・満期受取人が認知症になっていて、署名ができない。保険会社からは、後見人を立てるよう言われた。

第10位は『配当内容』（198件、同3.1%）で、前年度より25%近く減少し、占率も0.9ポイント低下、順位も3つ下げた。

＜配当内容＞

- ・30年前に加入した際の説明と異なり、実際に受け取れる配当金があまりにも少ない。
- ・満期の案内が来たが、加入時に説明された予想受取額と比べて非常に少ない。

### (3) その他の主な苦情事例

#### 新契約関係

- ・銀行の定期預金が満期になった際、定期預金より利息の良いものがあると言われ、契約した。その際、リスクの説明は無かったので、契約を取り消してほしい。
- ・代理店から10年据え置き、保険料と同額以上は戻るという説明で加入した。10年経ったが、実際は大きく下回っている。どうすればよいか。
- ・認知症気味の母が集中的に生命保険に加入しており、契約を取り消してほしい。
- ・加入に際して、特別条件が付いたが、詳しい説明を受けていない。

#### 収納関係

- ・契約が失効した際に、代理店から復活勧奨等のフォローが全くなかった。
- ・保険料を年払いで支払っていたが、解約をしたところ未経過分の保険料は戻らないと言われた。

#### 保全関係

- ・名義変更と減額手続きを申請したが、名義変更だけ手続きされ、減額手続きがされなかった。
- ・解約手続き書類の送付を依頼したが、郵送ではなく、面前での手続きでしか取り扱えないと言われた。
- ・解約返戻金が支払った保険料に比べ余りにも少ない。



## 保険金・給付金関係

- ・手術給付金を請求したところ、契約発病前なので、不支払いと言う通知がきた。納得できない。
- ・担当者が症状を確認したうえで、高度障害保険金の対象になるといったが、その後、確認に3か月もかかり、不支払い決定の通知が届いた。

## その他

- ・営業担当者に、入院給付金の請求手続きをしたところ、第三者に私が入院したことや病名まで話している。
- ・加入不承諾となったため、申込書類の返却請求をしたが断られた。
- ・A社と契約しているのに、B社の代理店の職員が、私の加入情報をもってきた。退社し、他社の代理店に入社した者が、前の保険会社の情報を使用しているようだ。

### (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、3,135件（占率48.5%）で苦情全体の半分近くを占めているが、占率は前年度より0.9ポイント下がっている。

次いで、「営業担当者（営業職員・代理店）」を原因とするものが2,955件（同45.8%）で、占率は前年度より2.5ポイント上昇している。

「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。

（図表12）苦情発生原因別受付件数

|          | 件 数     | 占 率     |
|----------|---------|---------|
| 営業担当者（注） | 2,955   | 45.8    |
| うち、営業職員  | 2,260   | 35.0    |
| うち、代理店   | 695     | 10.8    |
| その他の職員   | 256     | 4.0     |
| 制度・事務    | 3,135   | 48.5    |
| 契約者等     | 112     | 1.7     |
| 合 計      | 6,458 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44.9%で半分近くを占めており、次いで「保全関係」が3割強となっている。

- ・「保険金・給付金関係」では、『入院等給付金不支払決定』が675件で圧倒的に多く、告知義務違反、約款規定の手術・入院、ガン非該当が多いが、そもそも給付条件を満たしていない申し出も多い。次いで、『入院等給付金支払手続』の212件で、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175件となっており、高度障害保険金の不支払いに関する申し出が多い。『満期保険金・年金等』は158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。
- ・「保全関係」では、『解約手続』が220件で最も多く、手続書類・方法に関する申し出が多い。次いで、『配当内容』が186件、『契約内容変更』が152件となっており、前者は満期時や払込満了時の積立配当金額に関する申し出が多い。
- ・なお「新契約関係」では、『契約引受関係』が多く、契約不承諾、条件付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54.9%）が半分以上を占め、「保全関係」が2割弱、「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904件で圧倒的に多い。また『不適切な募集行為』は398件で、無断契約、被保険者不同意に関する申し出が多いが、家族、親族による契約が多い。『不適切な話法』は125件で、乗換募集に関する申し出が多い。
- ・「保全関係」では、『解約手続』が212件、『契約内容変更』が99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』の189件が最も多く、加入時の不告知教唆や給付に関する説明に対しての申し出が多い。次いで『入院等給付金支払手続』が96件で、請求手続に関する申し出が多い。
- ・「その他」では、『個人情報取扱関係』が111件で、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 | 675     | 21.5    |
|       | 解約手続        | 220     | 7.0     |
|       | 入院等給付金支払手続  | 212     | 6.8     |
|       | 契約引受関係      | 189     | 6.0     |
|       | 配当内容        | 186     | 5.9     |
|       | 死亡等保険金不支払決定 | 175     | 5.6     |
|       | 満期保険金・年金等   | 158     | 5.0     |
|       | 死亡等保険金支払手続  | 155     | 4.9     |
|       | 契約内容変更      | 152     | 4.8     |
|       | 解約返戻金       | 117     | 3.7     |
|       | (制度事務計)     | 3,135 件 | 100.0 % |
| 営業担当者 | 説明不十分       | 904     | 30.6    |
|       | 不適切な募集行為    | 398     | 13.5    |
|       | 解約手続        | 212     | 7.2     |
|       | 入院等給付金不支払決定 | 189     | 6.4     |
|       | 不適切な話法      | 125     | 4.2     |
|       | 個人情報取扱関係    | 111     | 3.8     |
|       | 契約内容変更      | 99      | 3.4     |
|       | 入院等給付金支払手続  | 96      | 3.2     |
|       | 不適切な告知取得    | 77      | 2.6     |
|       | 職員の態度・マナー   | 72      | 2.4     |
|       | (営業担当者計)    | 2,955 件 | 100.0 % |

## 4. 生命保険相談所における苦情解決手続………図表14参照

平成23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6,458件（本部相談室4,559件、連絡所1,899件）のうち、32.2%にあたる2,078件は相談所の説明で了解を得ている。その内訳をみると17.0%にあたる1,099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、苦情が解決した。9.3%にあたる603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、5.8%にあたる376件は、説明で了解を得たが、意見として拝聴したものである。

5.7%にあたる365件は、生命保険会社と連携して苦情解決にあたり、うち、190件は解決に至っている。

50.5%にあたる3,260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。

8.1%にあたる523件については、申出人から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。

3.6%にあたる232件は、説明が不調に終わり、申出人の了解を得ることができなかったり、申出人が他の機関に申し出ることとなった。

（図表14）苦情解決手続状況

|                        | 件 数     | 占 率     |
|------------------------|---------|---------|
| 苦情受付総件数                | 6,458 件 | 100.0 % |
| 相談所の説明で了解              | 2,078   | 32.2    |
| 相談所の説明で了解し、苦情解決        | 1,099   | 17.0    |
| 相談所の説明で了解し、保険会社に確認     | 603     | 9.3     |
| 相談所の説明で了解したが、意見を拝聴     | 376     | 5.8     |
| 生保会社と連携して対応            | 365     | 5.7     |
| 相談所と生保会社が連携して対応中       | 175     | 2.7     |
| 相談所と生保会社が連携して対応し、苦情解決  | 190     | 2.9     |
| 相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉 | 3,260   | 50.5    |
| 相談所から生保会社へ書面で解決依頼      | 523     | 8.1     |
| 相談所の説明が不調または他所に申し出     | 232     | 3.6     |

### （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、「新契約関係」が最も多く205件、うち『説明不十分』が6割以上の127件、『不適切な募集行為』が36件、『不適切な話法』が23件となっている。

2番目は「保険金・給付金関係」の176件で、うち『入院等給付金不支払決定』が7割近い123件、『死亡等保険金不支払決定』が22件、『満期保険金・年金等』が14件となっている。

3番目の「保全関係」は100件で、うち『解約手続』が24件、『契約内容変更』が22件、『配当内容』が18件、『更新』が15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

|           | 件 数   | 占 率     |
|-----------|-------|---------|
| 新契約関係     | 205   | 39.2    |
| 収納関係      | 37    | 7.1     |
| 保全関係      | 100   | 19.1    |
| 保険金・給付金関係 | 176   | 33.7    |
| その他       | 5     | 1.0     |
| 合 計       | 523 件 | 100.0 % |

以下、「収納関係」は37件で、『失効・復活』が13件となっており、「その他」は5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<br>総件数占率 |
|---------------|-------|---------------|
| ①説明不十分        | 127 件 | 24.3 %        |
| ②入院等給付金不支払決定  | 123   | 23.5          |
| ③不適切な募集行為     | 36    | 6.9           |
| ④解約手続         | 24    | 4.6           |
| ⑤不適切な話法       | 23    | 4.4           |
| ⑥ 契約内容変更      | 22    | 4.2           |
| ⑥ 死亡等保険金不支払決定 | 22    | 4.2           |
| ⑧ 配当内容        | 18    | 3.4           |
| ⑨ 更新          | 15    | 2.9           |
| ⑩ 満期保険金・年金等   | 14    | 2.7           |
| ⑪ 失効・復活       | 13    | 2.5           |

## (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523件の37.5%にあたる196件が解決した。解決の内容をみると「苦情申出者の申出内容による解決」が56件、「生命保険会社の説明による解決」が120件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が20件となっている。

また、「申し出が取り下げられたもの」が11件、「他の機関に申し出を行うもの」が6件ある。

「裁定審査会の申立用紙を送付したもの」は277件となったが、そのうち「申立てを取り下げのもの」が7件、「申立てがなく、一旦苦情解決手続を終了したもの」が48件あり、実際に「裁定の申立てを行ったもの」は196件となっている。

なお、「裁定申立書作成中のもの」が26件あり、「継続交渉中のもの」33件と合わせ、59件が苦情解決手続中であるが、88.7%にあたる464件は苦情解決手続を終了している。

苦情申出から苦情解決手続終了までの期間をみると、1週間以内が33件、1週間超2週間以内が21件、2週間超1ヵ月以内が46件、1ヵ月超2ヵ月以内が76件、2ヵ月超3ヵ月以内が109件、3ヵ月超6ヵ月以内が156件、6ヵ月を超えたものが23件となっている。

(注) 平成24年4月以降に苦情解決手続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 | 523 件 | 100.0 % |
| 解決済 (*)         | 196   | 37.5    |
| 申出内容による解決       | 56    | 10.7    |
| 生保会社の説明による解決    | 120   | 22.9    |
| 歩み寄りによる和解       | 20    | 3.8     |
| 申出取下げ (*)       | 11    | 2.1     |
| 他の機関に申し出 (*)    | 6     | 1.1     |
| 裁定審査会の申立用紙を送付   | 277   | 53.0    |
| 申立書作成中          | 26    | 5.0     |
| 申立取下げ (*)       | 7     | 1.3     |
| 申立がなく、一旦終了 (*)  | 48    | 9.2     |
| 裁定申立 (*)        | 196   | 37.5    |
| 継続交渉中           | 33    | 6.3     |

(\*) は苦情解決手続を終了したもの（平成24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手続

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23年度において裁定審査会に申立てがあった件数は260件（前年度172件）で、受理審査の結果、受理された申立件数は上期122件、下期129件、合計で251件（同166件）であった。前年度に比べ、申立件数は88件、受理件数は85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251事案の申出内容の内訳は下表のとおりである。

なお、金融ADR法（保険業法）に定める指定紛争解決機関となった平成22年10月以降の申立て件数は353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          | 41  | 39  | 80  |
| 銀行等代理店販売における契約無効確認請求 | 21  | 16  | 37  |
| 保険金請求（死亡・災害・高度障害等）   | 9   | 7   | 16  |
| 給付金請求（入院・手術・障害等）     | 22  | 23  | 45  |
| 配当金（買増保険金・年金等）請求     | 11  | 5   | 16  |
| その他（注）               | 18  | 39  | 57  |
| 受 理 件 数              | 122 | 129 | 251 |
| 不 受 理 件 数            | 3   | 6   | 9   |
| 裁 定 申 立 件 数          | 125 | 135 | 260 |

注）「その他」には、契約解除取消請求、失効取消請求、更新無効請求、未経過保険料返還請求、損害賠償請求等がある。

### (2) 裁定手続終了件数

平成23年度において裁定審査会が裁定手続を行った事案は365件（前年度238件）で、そのうち手続が終了した事案は251件（同133件）である。なお、審理結果等の状況は以下のとおり。

| 審理結果等の状況    |                                                        | 21年度<br>申立分 | 22年度<br>申立分 | 23年度<br>申立分 | 合計  |
|-------------|--------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----|
| 審理結果等       | 和解が成立したもの                                              | 1           | 25          | 25          | 51  |
|             | 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           | 57          | 97          | 154 |
|             | 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           | 1           | 0           | 1   |
|             | 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）     | 0           | 13          | 13          | 26  |
|             | 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           | 6           | 2           | 8   |
|             | 裁定開始の適格性について審査の結果、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   |
| 裁定手続が終了したもの |                                                        | 1           | 102         | 148         | 251 |
| 継続審理中のもの    |                                                        | 0           | 2           | 112         | 114 |
| 合 計         |                                                        | 1           | 104         | 260         | 365 |

## 【参考】

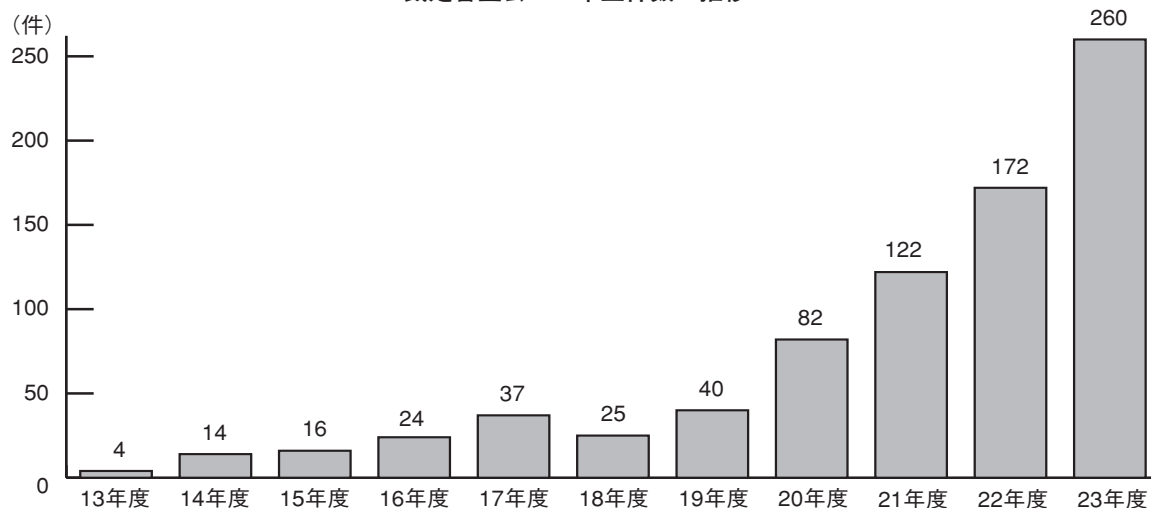
平成23年度までに申立てのあった件数は796件となった。申立件数および審理結果等の年度推移は以下のとおり。

| 審理結果等                                            | 申立件数 | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 合計  |
|--------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
|                                                  |      | 4    | 14   | 16   | 24   | 37   | 25   | 40   | 82   | 122  | 172  | 260  | 796 |
| 和解が成立したもの                                        |      | 2    | 4    | 2    | 8    | 14   | 4    | 7    | 18   | 20   | 35   | 25   | 139 |
| 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   | 103  | 97   | 394 |
| 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    | 1    | 0    | 19  |
| 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    | 2    | 15  |
| 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   | 14   | 13   | 56  |
| 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    | 9    | 2    | 12  |
| 裁定開始の適格性について審査の結果、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    | 9    | 47  |
| 審理継続中のもの                                         |      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 112  | 114 |

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 | 23年度 | 合計  |
|---------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
|         |                    | 4    | 14   | 16   | 24   | 37   | 25   | 40   | 82   | 122  | 172  | 260  | 796 |
| 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   | 49   | 83   | 226 |
|         | 銀行等代理店販売における契約無効請求 | —    | —    | —    | —    | 2    | —    | —    | 5    | 31   | 41   | 37   | 116 |
|         | 保険金請求(死亡・災害・高度障害等) | 1    | 3    | 1    | 5    | 5    | 3    | 7    | 11   | 20   | 7    | 16   | 79  |
|         | 給付金請求(入院・手術・障害等)   | 1    | 2    | 4    | 11   | 11   | 7    | 6    | 25   | 26   | 45   | 46   | 184 |
|         | 配当金(買増保険金・年金等)請求   | —    | —    | 1    | 2    | 6    | 2    | 4    | 6    | 7    | 10   | 17   | 55  |
|         | 契約者貸付無効請求          | 1    | —    | —    | —    | 3    | —    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 8   |
|         | 解約取消請求             | —    | 1    | —    | 1    | —    | —    | —    | 1    | —    | 3    | 5    | 11  |
|         | その他                | —    | 2    | 4    | 3    | —    | 6    | 7    | 9    | 14   | 16   | 56   | 117 |

裁定審査会への申立件数の推移





### (3) 裁定の概要

裁定審査会が審理を行い、平成23年度に裁定手続が終了した事案（251件）の裁定概要のうち、参考までにその一部を抜粋して以下に記載する（番号は事案番号）。

なお、裁定手続が終了した全事案の裁定概要については、当協会のホームページに掲載されている（<http://www.seiho.or.jp/contact/adr/item/>）。

#### 〔事案22-53〕 減額無効請求

・平成23年4月27日 裁定終了

##### <事案の概要>

保険料の減額を要望しただけなのに、介護特約の基本保険金が減額されてしまったとして、減額前の介護保険金の支払いを求め申立てがあったもの。

##### <申立人の主張>

平成12年加入の保険について同18年に保険料の減額を申し出たが、何の説明もないまま契約内容変更（保険金の減額）手続きがなされていた。同20年に介護保険金の支払事由が生じたことから、保険金を請求したところ、減額後の介護保険金が支払われた。

しかし、下記の通り、保険金の減額手続は勝手になされたもので無効であるので、減額前の介護保険金との差額とこれに対する遅延損害金を支払ってほしい。

- (1)保険料減額の申出は行ったが、契約内容の変更（保険金の減額）まで申出はしていない。
- (2)（減額手続きに必要な）「契約変更申込請求書」が郵送されてきたが、記入捺印の上で返送した事実はない。同書類等は会社によって偽造・偽装・捏造されたものである。
- (3)「契約変更申込請求書」の記入日欄に記入された日付は、一見して私の文字と相違している。

##### <保険会社の主張>

下記理由により、申立人の請求には応じられない。

- (1)「契約変更申込請求書」を偽造した事実はなく、同文書には署名・押印がされ、印鑑証明書も添付されており、これに基づく減額手続きは有効な手続きである。
- (2)「契約変更申込請求書」の内容、減額手続き後に申立人に送付されたお知らせ等の内容、減額による解約返戻金が申立人の指定銀行口座に振り込まれたこと等から、申立人は減額手続きの内容を認識していた。
- (3)申立人の手元に保管されていた「ご契約内容変更のご案内」にも「現在の保障内容」、「変更後の保障内容」が図示されており、減額の手続前後の介護保険金額を比較確認いただける内容となっているので、保険料減額のために介護通減定期保険特約・基本保険金額を減額することを申立人は認識していた。

##### <裁定の概要>

裁定審査会では、当事者が提出した書面及び証拠内容ならびに申立人の事情聴取の内容にもとづき審理した結果、下記理由により、本件申立内容は認めることはできないことから、生命保険相談所規程第44条に基づき、裁定書をもってその理由を明らかにして、裁定手続を終了した。

1. 「契約変更申込請求書」が偽造書面であるか否か。

申立人は、契約変更申込請求書が偽造書面であると主張するが、下記により、同請求書は真正

に作成された書面であると認めることができる。

(1)同請求書は、申立人が自署し実印で押印した書類を相手方会社が細工をして作成した書類と主張するが、当審査会において、相手方会社より提出された同請求書の原本を確認したところ、申立人が主張するような細工はなく、この主張を認めることはできない。

(2)同請求書の記入日の筆跡は、申立人のものではなく、営業担当者のものであると主張するが、誰の筆跡か確定できるまでの証拠はなく、申立人の主張を認めることはできない。

2. 営業担当者が、保険料の減額に伴い保険金額が減額になることを説明しなかったか、または、申立人がそのことを認識していなかったか。

下記3点から勘案すると、営業担当者が、保険料の減額に伴い保険金額が減額になることの説明をしていないと認めることはできず、また、申立人もそのことを認識していたと認めることができる。

(1)「契約変更申込請求書」には「基本保険金額を1千万円に減額」と明記されている。

(2)「ご契約内容変更のご案内」には、変更前後の契約内容が図示されており、保険金額が減額されることが記載されている。

(3)保険料は保障内容に応じて決まることは一般に知られているところであり、保険料を減額すれば、保障内容も変更されることは、申立人の職歴（金融機関勤務あり）からして、同人も認識していたと思われる。

## 〔事案22-60〕 契約解除取消・入院給付金等請求

・平成23年4月6日 和解成立

### ＜事案の概要＞

告知義務違反により契約解除との通知があったが、加入時に受療事実について募集人には話しており納得できないとして申立てがあったもの。

### ＜申立人の主張＞

長年の友人である募集人（代理店使用人）から、保障内容はほぼ変わらないが保険料が安くなると勧められ、約7年前に同募集人を通じて加入していた他社の医療保険を解約して、平成20年10月に医療保険に加入した。

加入後、翌年3月に子宮内膜症により入院（第1回入院）・手術を受け給付金を受け取った。その後、同年7月に子宮内膜症により再入院（第2回入院）し、前回同様の給付金を請求したところ、保険会社は、告知義務違反による契約解除または条件付契約による継続を主張し、第1回入院に対する既払給付金の返還請求を通知してきた。

しかし、告知書記入時には、当該質問事項に関連して告知書の表に「子宮内膜症」と記載されていることに気付かなかったが、子宮内膜症による受療歴について募集人に話したところ、募集人から当該質問事項に該当しないと言われ、告知書に記載しなかったものであり、不告知の事実は、募集人が告知書の内容について正確に理解していなかったか、募集人の不告知教唆によるものであり、納得できない。契約解除を取り消し、契約の無条件継続と、2回目以降（平成22年6月に子宮内膜症、骨盤腹膜炎により、3回目、4回目の入院をしている）の入院・手術給付金を支払ってほしい。

## <保険会社の主張>

下記のとおり、申立人の請求に応ずることはできないが、申立人が話し合い等による双方歩み寄りの解決を希望されるなら、拒絶するものではない。

- (1)告知書に記入すべき加入前の受療歴があったが、告知書にはその旨の記入がなく、告知義務違反と判断せざるを得ない。
- (2)不告知受療歴と請求疾患および既払いの請求疾患に因果関係があり、また、社内調査など審議の結果、申立人が主張する募集人の不告知教唆の事実も確認できなかった。

## <裁定の概要>

裁定審査会では、申立書、答弁書等書面および申立人および募集人からの事情聴取の内容にもとづき、下記のとおり審理した。

### (1)告知義務違反の有無について

下記からすると、申立人には告知義務違反が認められる。

- ①申立人が、申立契約に加入する約1年半前に、産婦人科で子宮内膜症と診断され治療を受けた事実は、告知書の質問事項に対し「はい」に該当する事実といえるが、申立人は「いいえ」と回答し、申立人は事実と異なる回答をしたことが認められる。
- ②申立人が質問事項に対し、正当に告知していれば、相手方会社は、申立契約の締結を拒絶したかまたは少なくとも同一条件では契約を締結しなかったと認められる。
- ③申立人は、加入前の受療歴について認識しており、仮に、告知書の表1の記載を見なかったとしても、告知時に容易に見られる状況にあったと認められ、申立人は、事実と異なった回答をしたことについて、少なくとも重過失があったと認められる。

### (2)和解について

本件において、申立人の主張が認定できるまでの証拠は見当たらなかったが、当審査会は、下記の事情からすると、申立人の主張を直ちに退けるのは相当でなく、和解により解決を図るのが妥当であると判断し、生命保険相談所規程第41条1項を適用して、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

- ①事情聴取における申立人の説明は、詳細かつ具体的で、申立前の主張から一貫しており、申立人にとって不利な事項についても納得し得る説明がなされたのに対し、募集人の説明は、申立人の告知状況に関し、明確な記憶はないというものだった。
- ②申立人は、7年間継続していた他社の医療保険を解約して申立契約に加入したが、解約前の保険と申立契約の保障内容を比較すると、告知義務違反を犯してまで申立契約に加入する動機は見当たらない。
- ③本件においては、申立契約の内容説明、告知書や申込書の作成に要した時間は15分前後であったと認められるが、募集人が事情聴取において述べるような告知書の質問事項を丸々読み上げ、確認をする時間的余裕があったのか疑問もある。

## 〔事案22-105〕 契約無効確認・既払保険料返還請求

・平成23年4月27日 裁定終了

### ＜事案の概要＞

加入した医療保険について説明不足等があったとして、契約を無効とし既払込保険料の返還を求め申立てがあったもの。

### ＜申立人の主張＞

平成20年1月、夫とともに、夫の知人である募集人を通じて医療保険に加入したが、保険料払込期間は65歳までとしたい旨伝えていたにもかかわらず、説明を受けることなく終身払込みとなっていた。契約を無効とし、これまで払い込んだ保険料を返してほしい。

### ＜保険会社の主張＞

以下のとおり、保険料払込期間に関する説明は適切に行っており、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申立契約に関しては、当初、65歳保険料払込期間満了にて提案を行ったが、申立人の夫より、月々の保険料負担額を夫婦合計で3万円くらいにしたいとの要望があり、かかる要望に近づけるべく、保険料払込期間を終身に変更し、あらためて説明、提案を行い、申立人より了承を得て申込に至ったものである。
- (2)申立人より受領した生命保険申込書、および申立人に交付した生命保険証券にも、保険料払込期間が終身である旨明記している。

### ＜裁定の概要＞

申立人の請求の法的根拠は明らかではないが、錯誤による無効（民法95条）を主張するものと解し、申立書、答弁書等の書面の内容および申立人、募集人からの事情聴取の内容にもとづき審理した。

審理の結果、下記のとおり、申立契約について、申立人に錯誤（民法95条本文）があったと認めることはできず、申立人から無効を主張することはできないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条を適用して、裁定書に理由を明らかにして、裁定手続きを終了した。

- (1)保険料払込期間を「終身」とすることは、申立人も了承していたものと推認せざるを得ない。
  - ①申込書には、主契約・特約の保険期間は「終身」、払込期間も「終身」であることが明記され、申立人が署名捺印をしていて、捺印は、「ご契約のしおり・約款」、「重要事項説明書」受領欄にもなされている。保険証券にも、保険料払込期間が「終身」であることが明記されている。
  - ②「意向確認書」には、保険料、保険料払込期間は提案の内容でよい、等の質問事項が記載されており、申立人は、いずれの質問事項についても「はい」にマルを付け、これから申込みを行おうとする保険契約が自分のニーズに合致していることを確認する旨の欄に、契約者として自署している。
- (2)また、下記のとおり「保険料払込期間を「終身」とすることは申立人も了承していた」との推認を覆すような特段の事情は認められない。
  - ①医療保険は、保障期間、保険料の額・払込期間、保障内容の組み合わせで決められる。募集



人は、「募集時にパソコンを利用して、これらの組み合わせを見せて、その中から申立人が選択した」と述べるが、この募集人の供述は、医療保険の内容を決める際のプロセスとして自然であり、不合理なものではない。

- ②契約申込みに至るまで、募集人は少なくとも2回は申立人宅を訪問しており、そのうち少なくとも1回は、申立人の夫が契約者となった変額保険と医療保険とを合わせ2時間程度の説明を受けたことは、申立人も認めるところであり、ひと通りの説明はなされたものと思われる。

## 〔事案22-117〕 配当買増保険金請求

・平成23年7月15日 和解成立

### ＜事案の概要＞

配当金で買い増す生存祝金について、加入時の設計書に記載されたとおりの金額の支払いを求め申立てがあったもの。

### ＜申立人の主張＞

昭和63年11月に加入し平成17年10月に保険料払込満了となった終身保険について、加入時の設計書に金額が記載されていること、加入後に募集人に確認した際に募集人から、設計書どおりに支払う旨の約束を記載した書面を受取っていることから、設計書記載どおりの生存祝金額の支払を求める。

### ＜保険会社の主張＞

以下の理由から、申立人の請求に応ずることはできない。

- (1)申立人が保管している設計書は配当支払方式が生存保険買増方式となっているが、加入申込は積立方式で行われている。
- (2)募集人が渡したとされる書面は支払を約束するものではない。
- (3)設計書には、「将来の支払額をお約束するものではない」と明記してある。

### ＜裁定の概要＞

裁定審査会では、申立書、答弁書等の書面および申立人の事情聴取の内容にもとづき、下記のとおり審理した結果、和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第34条1項を適用して、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

#### 1. 前提事実

- (1)募集人が、申立契約の勧誘に使用した設計書では、社員配当金の支払方法は、生存保険買増方式とされており、65歳時の生存祝金が約235万円と記載され、70歳時、75歳時、85歳時の生存祝金もそれぞれ記載されている。
- (2)申立契約の申込書においては、社員配当金の支払方法は、「積立方式」が選択されており、保険証券においても、同様に記載されている。
- (3)申立人は、保険証券に設計書に記載された生存祝金額の記載がなかったため、募集人に対し、設計書記載の生存祝金額の支払いがなされるのか再確認したところ、「設計書に書いてある通り支払われます」等と記載した書面を作成して、申立人に交付した。



(4)申立契約の社員配当金の支払方法を、積立配当方式によった場合、社員配当金は約9万円となり、生存保険買増方式によると、生存祝金は約14万円となる。

## 2. 申立人の主張について

(1)保険契約は、申込書による加入申込に、保険会社が承諾することにより成立するので、申立契約の内容は、申込書に記載された内容に従うことになる。申込書の社員配当金の支払方法は、積立方式とになっており、申立人は金額を問わず生存祝金を請求することはできない。

(2)仮に、申立契約の社員配当金の支払方法が、生存保険買増方式であったとしても、申立契約の約款によれば、生存祝金として、確定金額を支払うものとはされていない。設計書に記載された生存祝金は、あくまでも設計書作成当時の実績に基づき算定された数値であって、設計書に記載された確定金額を支払うことを内容とするものではない。

(3)募集人が作成した書面の解釈としては、支払いの約束ではなく、設計書の内容を説明したものと解する余地もあり、約23年前の募集時になされた説明内容を、現時点で明確にすることは困難と言わざるを得ず、募集人が支払いを約束したとの主張を直ちに認めることはできない。また、仮に、募集人が支払いを約束していたとしても、募集人には、約款と異なる契約を締結する権限はないことから、募集人の約束が契約内容になることはない。

## 3. 和解の検討

本件においては、以下の点に配慮して紛争を解決すべきと考える。

まず、社員配当金の支払方法について、設計書で生存保険買増方式であったものが、どのような経緯で申込書においては積立配当方式になってしまったのか必ずしも明らかではないが、申込書の記載は、申立人が募集人に任せたことが窺え、募集人のミスが原因である可能性がある。

次に、募集人が作成した書面の内容が、設計書の内容の説明であったとしても、記載金額が変動しないとの誤解を与えるような文書であるといえ、募集人が、受取金額を強調した勧誘をした可能性を否定することはできない。

## 〔事案22-152〕入院給付金支払請求

・平成23年6月29日 裁定終了

### <事案の概要>

高血圧症のため50日以上入院し入院給付金を請求したところ、約款に定める「入院」に該当しないとして入院給付金が支払われないことを不服とし申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

平成22年3月から4月まで計53日間、高血圧症により医師の指示に基づき入院したので、医療保険（特約）にもとづき入院給付金を請求したところ、入院給付金がまったく支払われない。

医師の指示により入院し治療に当たった訳であり、他の生保会社等からは支払われているのに納得できない。入院期間に相当する入院給付金を全額支払って欲しい。

### <保険会社の主張>

本件契約の約款では、入院給付金の支払対象となる入院について「入院とは、医師による治療が必要であり、かつ、自宅等での治療が困難なため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念することをいう」と定めているが、申立人の入院は、下記のとおり、入院

治療の必要性は認められず、約款の「入院」には該当しないので、請求に応じることはできない。

(1)支払確認の結果、入院治療が必要な症状、検査結果、治療内容は確認できなかった。

(2)入院を必要とする傷病の存在は認められず、通院による治療が不可能であった理由は見当たらなかった。

#### <裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづいて審理した結果、下記のとおり、申立内容を認めることはできないため、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書にその理由を明らかにして、裁定手続きを終了した。

(1)約款の規定する「入院」の要件を満たすかどうかは、主治医の意見のみに基づいて判断されるものではなく、一般医学上の見解に基づき、客観的に判断されるべきものであり、これは従来からの当審査会の考え方であり、裁判例もそのような考え方を採っている。

(2)下記の事実を総合斟酌すれば、本件入院は、主治医の指示によるものではあるが、一般医学上の見解に基づき、客観的に判断する限り、約款が定義する「入院」に該当するとは認められない。

①診断書によれば、本件入院の主たる理由は高血圧症であり、主治医も肝機能障害、糖尿病単独での入院の必要性はないことを認めている。

②申立人の入院時血圧値は、直ちに入院を要する値とまでは言えず、実際にも、緊急性高血圧症に対するような持続点滴は実施されていない。

③本件入院中に実施された主たる治療方法は、内服薬の投与および点滴であり、通院による治療が可能なものである。特に、本件入院の主たる理由とされている高血圧症に対する治療は内服薬の投与以外になされていない。

#### 【事案22-156】 損害賠償請求

・平成24年1月9日 和解成立

#### <事案の概要>

他社契約からの乗換えに際し、募集人の指示に従い花粉症を告知せず加入していたが、鼻中隔湾曲症の手術を受けて手術給付金を請求した際に、告知義務違反で解除されて給付金を受取れなかったとして、他社契約を継続していれば受取ることができた入院・手術給付金相当額の損害賠償を求めて申立てがあったもの。

#### <申立人の主張>

平成22年5月に、他社加入契約を解約する前提で申立契約に加入した。申立契約の告知書の「3ヶ月以内の医師の診察の有無」についての質問項目につき、該当期間に花粉症で受診したので、「はい」と記入したところ、募集人から「いいえ」と書き換えるよう迫られ「いいえ」と訂正して提出した。書き換えは、募集人の圧力によるものであるのに、告知義務違反を理由に解除するのは不当である。

### <保険会社の主張>

以下の通り、申立人の主張には理由がなく、申立てに応じることはできない。

- (1)募集人は、告知書の書き換え指示について、記憶がないと言っている。
- (2)当社は、花粉症を告知対象としていないため、仮に募集人が「花粉症の告知は不要」と案内していたとしても、取扱いに問題があるわけではない。
- (3)申立人は、告知日より前に告知義務違反の原因となった不告知の病名（副鼻腔炎）を医師から告げられていたことが診療証明書にて確認されているが、今なお、告知日時点において病名（副鼻腔炎）を認識していなかったと主張している。その主張に照らして、告知の際、募集人が真の病名（副鼻腔炎）を知り得るはずがない。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面および申立人、募集人からの事情聴取の内容に基づき、下記のとおり審理した結果、和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第34条第1項を適用して、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意を得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

- (1)本件では、申立人が募集人に花粉症の病名を告げたものであると考えられ、花粉症による通院が、申立契約においては告知する必要がないものである以上、募集人が、申立人の通院が花粉症であることを聞いた後で、告知書の訂正を指示したとしても、このことによって、申立人の告知を妨げたとは、認定できない。
- (2)申立人は、告知日以前の検査時に、担当医師から副鼻腔炎の検査のための診察であると告げられていたと判断でき、申立人が告知対象の通院につき、花粉症のために通院しているものと認識していたと考えることはできず、通院の事実について、告知書に記載しなかったことにつき、申立人には、故意または重大な過失があると考えられる。
- (3)他方、告知義務の重要性に鑑みると、募集人は、申立人が、告知書の通院に関する質問欄に、一旦「はい」と記入したのに、申立人の「花粉症」であるとの申告を安易に信じ、積極的に「いいえ」に訂正をするよう指示したこと、訂正の方法においても、二重線で訂正をするのではなく、告知書の用紙を差し替えて書き直しをさせたこと等の点について、募集人にも問題があると思われる。特に本件においては、他社契約の解約を提案して申立契約に加入させている事実もあり、慎重に対応するべきであった。

### 〔事案22-157〕 転換契約無効確認請求

・平成23年10月13日 和解成立

### <事案の概要>

終身保険から更新型の保険に転換した際に保障の仕組みについて十分な説明がなかったため、従来の終身保険と同一の仕組みの保険と誤解して契約したとして、転換契約の取消しを求め、申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

平成11年11月に、従前の生命保険契約（定期付終身保険、平成元年加入。以下「従前契約」と

いう。)を申立契約(更新型保険)に転換したが、転換契約に際して、以下のような経緯により募集人から不十分な説明を受けたことにより、誤認し転換契約を締結した。よって、本件転換契約は無効であるので、従前の契約に復旧して欲しい。

- (1)転換に際し、募集人は、転換後契約の保障の仕組みを説明しなかったので、商品内容を従来と同じ終身保険であると誤認して、不利な転換をさせられた。
- (2)転換後契約の終身保障の保障額が、その当時確定したものではなかったにもかかわらず、転換時の募集資料にあたかも確定した金額であるかのように表記されていたので、そのように誤認して、転換をした。
- (3)募集人は、募集時資料に示された(2)記載の金額の終身保障が受けられない可能性が高いにもかかわらず、これを告げなかった。
- (4)募集時資料の従前契約の保障内容を示した図では、定期保険特約が42歳以降更新されない前提で作成されており、従前契約ではあたかも保障が早く終わってしまうかのような図となっているのに対して、転換後の契約では保障が長く続くとの誤解を誘導するような表記になっており、作為的である。
- (5)保険業法300条違反がある。

#### <保険会社の主張>

本件転換契約について、申立人は必要な説明を受けた上で転換契約を締結しており、転換契約を無効とせよとの申立てに応ずることはできない。

- (1)転換に際して、募集人らは、説明すべき事項を適切に説明しており、申立人の言うような説明不備はない。
- (2)募集人らは、申立人及びその妻に対し、転換後契約の終身保障の仕組みについて、説明をしている。このことは、説明に際して配布された資料の内容からも明らかである。
- (3)転換時の募集資料には、指定年齢時まで自動更新されたことを前提とした計算数値であることが明記されており、募集人もこの点について申立人に説明をしている。終身保障の保障額は、指定年齢時点での生存給付金累計額等をもとに定まるものであり、加入時点では、指定年齢時まで同内容で自動更新されたことを前提とした数値しか示しようがない。
- (4)加入時点において、その後指定年齢時まで、どのような保障内容で更新されるかを予測することは不可能である以上、募集人らが、募集時資料に記載された終身保障の保障額が受けられない可能性が高いことを認識していたという主張は誤りである。また、そもそも転換に際し、申立人から一定の終身保障を維持したい旨の要望等はない。
- (5)資料記載の図が、転換前の定期付終身保険について、更新後の保障を表示しない前提で作成されていることは、同頁に説明されている。

#### <裁定の概要>

裁定審査会は、申立人および保険会社から提出された申立書、答弁書等の書面および申立人からの事情聴取の内容にもとづいて審理し、下記のとおり審査会としての見解を保険会社に伝えたところ、保険会社より和解案の提示があった。

審査会において検討した結果、同和解案は妥当なものであると考え、指定(外国)生命保険紛争解決機関「業務規程」第34項第1項にもとづき、同和解案を当事者双方に提示し、その受諾を



勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって円満に解決した。

- (1)申立人は、平成11年時の転換について、申立人の主張記載の誤認があったとして、錯誤の主張をしていると思われるが、その錯誤の内容は、主として、平成11年当時に従前契約から申立契約へ転換することによって、終身保険がなくなり、終身移行保険になることについての認識がなく、終身保険が継続するものであると誤認していたというものと解される。そして、申立人の事情聴取によると、申立人がこのような錯誤に陥っていたことが推測される。
- (2)しかし、従前契約と申立契約は、申立人が錯誤に陥った点以外にも、特約の内容や保障金額にかなりの違いがあり、申立人の上記の点の錯誤が、要素の錯誤【注】といえるか否かについては、疑問がある。また、仮に要素の錯誤であったとしても、転換時の募集資料には、申立契約が、63歳から「終身移行」する旨の記載や終身保障準備金の説明があるので、申立人がそれを読めば理解することも可能であることから、申立人に重過失【注】が存在する可能性もある。
- (3)一方で、申立人の事情聴取からは、平成11年の転換時に、募集人らが申立人に対し十分な説明を行ったかの点については、疑問が残った。

【参考】

民法95条（錯誤）

意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

【注】「要素の錯誤」とは、法律行為の重要部分に錯誤があり、当該錯誤がなかったならば、表意者はもちろんのこと、通常人においても、意思表示をしなかったであろうことを意味する。

【注】重過失とは、通常人に要求される程度の相当な注意をしなくても、わずかな注意をすればたやすく結果を予見することができた場合であるのに漫然と見過ごしたような著しい注意欠如があることです。

〔事案22-161〕 契約無効確認・既払込保険料返還請求

・平成23年7月27日 裁定終了

＜事案の概要＞

銀行を窓口として契約した変額個人年金につき、銀行員の虚偽の説明を理由に、契約の取消しと一時払保険料の返還を求めて、申立てがあったもの。

＜申立人の主張＞

平成19年7月に、既に参加していた他社の変額個人年金（据置期間10年経過後に一括受取した場合にも一時払保険料が最低保証される）と同じ商品で据置期間5年の商品があるとの勧誘を受け、5年で元本が戻るか募集人に確認したところ、保険会社に確認のうえ元本保証を確約したことから、契約を締結した。事実と異なる説明を受け、契約したものであるから、契約を取消し、一時払保険料を返還してほしい。

＜保険会社の主張＞

募集人が勧誘中に当社に確認の電話をした事実は認めるが、以下のとおり、募集人は適切な募集を行っていることから、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)既加入の他社商品と混同される可能性があると考え、15年の年金受け取りの場合に総額での元



本保証があることを特段注意深く説明し、また、中途解約や年金の一括受取をした場合は元本割れの可能性がある点などを説明している。

(2)電話で行ったのは、税務関連の質問であったと思われるが、上記のような当商品の基本的な特性について募集人が電話で確認することは考えられず、元本保証について質問したものではない。申立人に対してそれを確約してもいない。

(3)募集上の外形的疎漏は認められず、適合性確認、意向確認も適切に行われている。

#### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張を、5年の据置期間経過時の一括受取の場合に元本保証があるという、不実告知による取消し（消費者契約法4条1項1号）、および錯誤による無効（民法95条本文）を主張するものと解し、申立人および保険会社から提出された書面並びに申立人、募集人からの事情聴取の内容にもとづき審理した。

審理の結果、下記の事実が認められるので、申立人の主張には理由がなく、本件申立内容を認める理由はないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続きを終了した。

(1)パンフレットには5年経過時の一括受取の場合に一時払い保険料相当額が保証されている旨の記載はなく、むしろ下回る場合があることが記載されている。

(2)変額個人年金を、パンフレットなどの資料なしに説明することは困難と言わざるを得ず、パンフレット等に則して説明するのが一般的で、その記載と異なる説明をすることは通常考えられず、特段の事情もないことから、募集人は、パンフレットなどの資料を使用し、その内容に則した一通りの説明を行ったと認めることができる。よって、重要事項について事実と異なることを告げたとは認められず、不実告知による取消しは認められない。

(3)申立人に錯誤の存在を認めることは困難だが、仮に錯誤が認められ、それが「要素の錯誤」に当たるとしても、申立人が自署した申込書には、年金額の保証がないことが容易に理解し得る記載があり、パンフレット、意向確認書などには、5年経過時の一括受取の場合に、一時払保険料相当額の保証がないことを容易に理解しうる記載であるにもかかわらず、申立人がこれを読まずに申込みをしたのであれば、申立人には、錯誤に陥ったことについて重大な過失があったと言えるので、申立人から無効を主張することはできない（民法95条ただし書）。

#### 【参考】

消費者契約法4条（消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

1項 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取消することができる。

1号 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認

民法95条（錯誤）

意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

## 〔事案22-172〕 高度障害保険金支払請求

・平成23年 7 月27日 裁定打ち切り

### <事案の概要>

約款上の支払事由に該当する高度障害状態となったが、自殺が原因であるので約款上免責であるとして高度障害保険金が支払われないことを不服として申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

申立人（被保険者）は平成21年10月、自宅において自殺を図ったが未遂に終わり、低酸素脳症となり、約款上の「言語またはそしゃくの機能を全く永久に失ったもの」「中枢神経系または精神に著しい障害を残し、終身常に介護を要するもの」に該当する高度障害状態となった。（その点については保険会社も認めている。）

そこで、定期保険特約付終身保険（平成14年加入）にもとづき保険会社に高度障害保険金の支払いを請求したところ、保険会社は、自殺が原因であり約款の免責事由（被保険者の故意）に該当するとして、支払不可との通知を受けた。

しかしながら、下記のとおり、精神病により自由な意思決定能力を欠く状態で自殺企図行為を行ったものであり、約款の免責事由には当たらず、納得できないので遅延損害金を付けて高度障害保険金を支払ってほしい。

- (1)診断書によれば、本件の自殺企図行為は病状（気分変調症）に伴う症候群の一つである。
- (2)本件で自殺の動機となるような事実は見当たらない。

### <保険会社の主張>

下記理由により、本件自殺企図行為は申立人の自由な意思決定によるものであり、本件約款の免責事由たる「被保険者の故意」に該当するため、申立人の請求には応じられない。

- (1)申立人は「気分変調症」であり、精神障害の程度は比較的軽症であった。
- (2)診断書は不支払通知の後に作成されたもので、確定的な判断を述べるものでもない。
- (3)申立人は、転職、家族関係、交際関係について悩みを抱えており、自殺の動機が存在した。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人および相手方会社から提出された書面等の内容に基づき審理したが、本件においては、下記のとおり、事故時における申立人の意思能力の判断をするためには、事故当時の診療記録や申立人の言動等の事実により、専門医の鑑定等を経なければならないが、当審査会は、裁判外紛争処理機関であり、かかる調査、証言を得て、鑑定をする手続きを持たないことから、本件は裁判手続きにおいて解決することが妥当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第32条1項4号により、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1)障害診断書には、高度障害状態となった傷病名の原因として「自殺未遂」と記載されていることから、高度障害状態に陥ったことが被保険者の故意によるものと推定される。  
しかし、故意と言えるためには、当該行為者に自由な意思決定能力を必要とし、かかる能力を喪失していたか、あるいは著しく減退していたような場合には、故意により事故を招致したとはいえず、免責事由には該当しないことになる。
- (2)本件では、故意による事故であることが推定されることから、請求者においてこれを覆すに足りる立証をしなければならない。

しかし、申立人より提出された診断書等のみでは、被保険者（申立人）が本件事故時に精神疾患に罹患しており、かかる疾病が本件事故を惹起した可能性は認められるものの、かかる疾患が存在することによって、直ちに自由な意思決定能力が欠けていたか、あるいは著しく減退していたと認定することはできない。

#### 〔事案23-19〕 転換契約無効確認請求

・平成23年6月29日 裁定終了

##### <事案の概要>

医療特約を付加しただけと思っていたら契約転換されていたとして、転換前契約への復旧を求め申立てがあったもの。

##### <申立人の主張>

平成21年4月、従前の契約（被転換契約）から、同種の保険契約（転換後契約）に転換した（「本件転換」）ことになっていたが、もともと転換するつもりはなく、女性医療特約を付加するだけのつもりであったので、一切認識していなかった。転換を利用した申込みであることについての説明がなかったので、被転換契約を元の契約に戻してほしい。

##### <保険会社の主張>

本件では、以下の事実が存在しており、これらの事実からは申立人が平成21年4月の転換を認識していなかったとは到底考えられず、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)本件転換に先立ち、申立人に対して営業担当者が女性医療特約という新商品のパンフレットを見せたところ、被転換契約に女性医療特約を追加付加できないかと質問があり、営業担当者ができない旨を回答したことから、本件転換を行うことになったのであり、申立人が被転換契約に女性医療特約を追加付加だけと認識していたとは考え難いこと。
- (2)営業担当者は、保険設計書、転換による「保障見直しのご案内」等所定の資料を用いて、転換前後のそれぞれの契約の保障内容を対比させながら説明していること。
- (3)営業担当者は、注意喚起情報の各項目を読み上げて申立人に説明しており、その中の項目で、本件が転換による保障見直しであることを説明していること。
- (4)申立人は、意向確認書の内容を確認のうえ、署名押印しており、その中には、転換を用いた保障見直しであることを確認・了承する旨の文言があること。
- (5)転換申込み時、申立人は被転換契約の保険証券を当社に返却しており、その後転換により成立した本件保険契約の保険証券を受領していること。

##### <裁定の概要>

申立人の主張の法律的根拠は明らかではないが、裁定審査会では、要素の錯誤（民法95条本文）による「転換」の無効を主張するものと解し、当事者双方から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづいて審理を行った。

審理の結果、以下の事実が認められ、これらの事実を総合斟酌すると、申立人は、被転換契約に対する女性医療特約の付加ではなく、被転換契約から転換後契約への「転換」であることを認識していたと認めざるを得ない。

従って、申立人に要素の錯誤が存在したとは認めることはできないので、申立内容を認めるこ

とはできないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書にその理由を明らかにして、裁定手続きを終了した。

- (1) 転換後契約の申込書の裏面には、被転換契約が表示され、その転換である旨が明記され、申立人は、申込書の表面に自署、押印していること。
- (2) 意向確認書には、確認事項の一つとして、『「転換特約・終身保障変更特約」をご利用の場合、他の保障見直しの方法を確認し、見直し前後の保障内容を対比したうえで、お客様のご意向に沿ったご提案内容であることをご確認・ご了解いただけましたか。』との確認事項が記載されており、申立人は「はい」の欄にチェックを付し、自署、押捺していること。
- (3) 申立人に交付されていることが推認できる、保障設計書、保障設計書補助資料、重要事項説明書の記載内容によっても、「転換」であることは一目瞭然であること。

【参考】

民法95条（錯誤）

意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

〔事案 23-33〕 契約無効確認・既払保険料返還請求

・平成24年1月10日 裁定終了

＜事案の概要＞

変額個人年金保険に加入した際に、募集人の説明が不適切であったとして、契約を無効とし払い込んだ保険料の返還を求めて申し立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成18年2月に銀行員（募集人）から勧められ、1000万円の変額個人年金保険に加入した。しかし、以下のとおり、本件契約は、不適切な説明により契約させられたものであるので、契約を無効として払い込んだ保険料を返還してほしい。

- (1) 勧誘を受けた当初、高齢であることを理由に断っていたが、2年間だけ加入してほしいと再三勧められたので、何度も2年後の元本保証を確認したうえで加入した。
- (2) 契約時のしおりの説明は全くなく、申込書記入後に置いて帰って行った。

＜保険会社の主張＞

下記理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 募集人は、本契約の勧誘にあたり、パンフレットを2回にわたって合計3時間程説明している。  
また、パンフレットには、2年経過後に解約した場合に元本を保証する旨の記載はない。
- (2) 申立人自ら契約申込書兼告知書・確認書に自署押印しており、その据置期間欄には10年間と記入している。
- (3) 申立人は、本件契約に先立って、投資信託を複数回購入した経験があり、金融商品に対する理解度は高い。
- (4) 申込後の苦情対応フォローの際、申立人は、据置期間が10年間であることや中途解約時には元本割れの可能性のあるリスク商品であるとの説明を受けていると答えている。



## ＜裁定の概要＞

裁定審査会では、申立人の主張を、消費者契約法4条1項2項による説明義務違反を理由とした契約取消し、民法95条による錯誤による無効の主張であると解し、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面および申立人、募集人からの事情聴取の内容にもとづき審理した結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

### (1)説明義務違反について

- ①募集人は申立人の自宅を訪問した際に、パンフレットを用いて2回、計3時間は商品の説明をしていると事情聴取において述べており、申立人も、募集人が何度も自宅を訪問して商品の説明を受けたことを認めていることから、本件保険商品について少なくとも2、3時間程度の説明はあったことが推認される。
- ②募集人が説明の際にパンフレットを用いていたことを申立人も認めており、そのパンフレットには、本件保険商品のイメージ図が大きく印刷されていて、この図を見れば、申立契約が、中途解約の場合に元本を確実に保証するものでないことは明らかである。申立人は、申立契約が2年後に解約しても元本が保証されるとの説明を募集人から受けたと主張しているが、募集人が、パンフレットを一見すれば明白に虚偽と分かるような説明を行ったと考えることは困難である。
- ③当事者が提出したその他の客観的証拠に照らしても、申立人の主張するような虚偽の説明を募集人が行ったことを推認できる事実は存在しない。

### (2)錯誤について

- ①契約が錯誤により無効となるのは、当該契約の要素（当該当事者のみならず、一般人にとっても契約締結意思を形成するに重要な事実）について、事実と異なる認識を抱き（錯誤）、このような認識に基づいて契約を締結した場合である（民法95条本文）。
- ②本件パンフレットには、元本を確実に保証する商品ではないことの説明が記載されており、申立人が契約にあたり、2年経てば元本割れのリスクが全くなく解約できるとの錯誤に陥っていたという事実を認定することは困難である。
- ③また、仮に申立人が、申込みの際にパンフレット及び契約書類を読まず、錯誤に陥っていたとしても、2年経てば元本割れのリスクが全くなく解約できる商品ではないことは、パンフレットの記載等から、わずかな注意をすれば容易に知りえることであり、かつ申立人が自ら申込書に署名していることからすれば、パンフレット及び確認書等を読まなかったことは、錯誤に陥ったことにつき重大な過失があると評価できる。

## 〔事案23-57〕 契約無効確認・既払込保険料返還請求

・平成24年3月20日 和解成立

## ＜事案の概要＞

銀行を窓口に変額個人年金に加入したが、虚偽の説明があったことを理由に、契約を取消し、既払込保険料を返還することを求めて申立てがあったもの。



### <申立人の主張>

平成19年5月、銀行員（募集人）より、パンフレット等の募集資料はほとんど使用されず、5年後の満期日に、元金（一時払保険料500万円）に利息（5年間で一番良い年度の利息）を付けて返すとの虚偽の説明を受け、募集銀行の定期預金のような商品と誤信して変額個人年金保険に契約した。契約時に錯誤があったので、契約を取消し、保険料を返金してほしい。

### <保険会社の主張>

以下のとおり、適切な説明が行われており、申立人の請求には応じられない。

- (1)募集状況を確認したところ、説明不十分や、不適切な取扱はなかった。
- (2)募集人は申立人に対し、口頭による説明と、必須交付書面をもれなく提示・交付して内容説明を行っている。
- (3)募集時に同席していた申立人の夫は、投資経験もあり預金商品と誤認した可能性は低い。
- (4)申込後募集人の上席者が、契約意思確認の電話をしており、申立人より契約内容を理解している旨の返答を受けている。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面、申立人夫婦および募集人の事情聴取の内容にもとづき、下記のとおり審理した結果、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第34条1項を適用して、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

#### 1. 前提事実

- (1)募集人は、申立人名義の定期預金の運用として、申立人夫婦に申立契約を勧誘し申込みを受けた。
- (2)申立人が受領しているパンフレットには、保険の名称、資産残高は運用により変動し一時払保険料を下回る場合があることが容易に窺えるイメージ図、「年金受取総額100%最低保証」との大きな文字等が記載されている。また、申立人が説明を受けたとして自署押印している「ご留意事項」には、「預金ではなく生命保険商品です」、「運用状況や為替相場等により保険金額・満期受取金・年金受取総額および解約返戻金の額等がお支払いただいた保険料を下回る場合があります」と記載され、「意向確認書」の宛先は保険会社とされている。「契約申込書兼告知書」からも変額個人年金保険の申込書であることが明らかで、申立人の署名は「保険契約者」の欄になされており、死亡給付金受取人として申立人の夫が記入されている。
- (3)申立契約は、一時払保険料を5年間据置き、運用後の積立金額を原資として、年金で15年間受取る内容で、年金受取総額として一時払保険料相当額が最低保証されている。

#### 2. 募集人による虚偽説明（不実告知）の有無

変額個人年金保険の説明は、通常、パンフレット等の資料を使用し、その内容に則して行われるが、本件において通常と異なる説明がなされたと認めることができる証拠は見当たらず、後日、明白に虚偽であることが判明するような説明を、募集人が行ったと考えることも困難で、募集人は、パンフレット等の資料を使用し、その内容に則した一通りの説明を行ったものと認められる。そして、パンフレット等の内容から、申立契約は保険会社の変額個人年金保険であ

ることは明らかであり、申立人が説明されたと主張するような内容の記載はないので、募集人が虚偽の説明をしたと認めることはできない。

よって、募集人が申立契約を勧誘するに際し、重要事項について事実と異なることを告げたと認めることはできず、消費者契約法4条1項1号に基づく取消しは認められない。

### 3. 錯誤の主張について

募集人が虚偽説明をした事実は認められないとしても、事情聴取の結果、申立人に錯誤が存在した可能性を否定することはできない。しかし仮に錯誤が認められ、それが要素の錯誤にあたるとしても、募集資料及び申立人が自署した書類の内容からすると、申立人には、錯誤に陥ったことにつき重大な過失があった可能性を否定することはできず、申立人から無効を主張できるとすることには疑問があることから、申立人の主張を認めることはできない。(民法95条ただし書)。

### 4. 和解について

本件の解決においては、以下の事情を考慮するのが相当と考える。

- (1)募集人の事情聴取により、募集人は、申立人夫婦に対し、申立契約の有利性（運用成果）について、かなり強調して説明したことが窺え、申立人夫婦の勘違いを助長した可能性がある。
- (2)申立人夫婦は、申立契約加入時、1000万円程度の預貯金を有していたと認められるが、申立人夫婦の年齢（契約時70台後半）や子供がいなかったことなどを勘案すると、投資期間が5年ではあっても、投資比率が50%程度となる申立契約の勧誘は、適格性に疑問がある。また、募集人は、投資比率を35%と把握していたもので、募集人の適格性の確認の仕方にも疑問がある。

## 〔事案 23-117〕 配当金支払請求

・平成24年3月22日 裁定終了

### <事案の概要>

個人年金保険の加入にあたり、設計書により説明を受けたので、その配当金等記載どおりの金額の支払いを求めて、申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

昭和57年11月に個人年金保険に加入したが、配当数値は今後の配当の実績によって変わることについて募集人から説明されなかったもので、年金・一時金・(年金開始後の)配当金に関し、実際に説明を受けた設計書の記載どおりの金額を支払ってほしい。

### <保険会社の主張>

下記の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)本契約は、約款を契約内容として成立しており、配当金の変動することは約款に定められているため、配当金を原資とする一時金を含め、配当金の変動することは契約内容となっている。
- (2)配当金の変動するものであることは、加入時の設計書にも記載があり、「ご契約内容のお知らせ」によっても、申立人は、配当金の変動すること、また実際に変動している状況を毎年把握することは可能であった。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張を、申立契約の勧誘の際に使用された設計書に記載されているとおりの内容で、契約が成立したとして、設計書の記載どおりの配当金を支払うよう求めているものと解し、申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理した結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

- (1)保険契約は附合契約であり、約款の規定に従うことから、配当金の受取金額も約款に基づいて定められる。この点、保険会社の定款には、決算において余剰金を生じたときは、その100分の90以上を社員配当準備金として積み立てる旨が定められており、申立契約の約款には、毎事業年度末に、主務大臣の認可を得た方法により、定款の規定によって積み立てた社員配当準備金のうちから支払うべき社員配当金を計算する旨が定められている。よって、定款及び約款によれば、決算において余剰金を生じた場合にのみ配当が生じるのであって、設計書記載の配当金が必ず積み立てられる定めにはなっていない。
- (2)申立契約の設計書には、「記載の配当数値（配当金・一時金）は当商品の営業案内にもご説明のとおり今後の配当実績によって変わることがあります。したがって将来のお支払額をお約束するものではありません。」との記載があり、配当金の変動するものであることが明確に記載されている。
- (3)以上のとおり、申立人と保険会社との間に設計書記載の配当金を支払うという内容の契約が成立したとは認められないことから、設計書の記載どおりの配当金等を支払うよう求める申立人の主張には理由がないと言わざるを得ない。

### 【事案23-123】 契約無効確認請求

・平成24年 2 月29日 裁定終了

### <事案の概要>

銀行員（募集人）の「5 年経てば105%戻る」との説明を信じ、変額個人年金保険に加入したところ、説明に反して元本割れをしていたことを理由に、元本×105%の支払いを求めて申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

平成18年 4 月、銀行員（募集人）に「5 年経過後に解約すれば、払い込んだ保険料1,000万円と利息50万円（5 %）を受け取ることができる」と虚偽の説明を受け、それを信じて、変額個人年金保険に契約した。重要なことはメモに残す習性があった自分が書いた、申込日のメモにも、そのように残されている。

実際には元本割れしていたことから、明らかな虚偽説明および説明不十分があったので、保険料1,000万円と利息50万円を支払ってほしい。

### <保険会社の主張>

募集人に確認した結果、下記のとおり、募集状況に不適切な取扱いは無かったため、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)中途解約時の元本割れの可能性を含めて、商品内容、運用リスク等の重要事項について募集資料を使用して申立人に説明し、所定の販売ルールに則り適正な取扱いをしている。
- (2)本契約を引受けるに際し、申込書兼告知書には、申立人による署名・捺印がなされており、記入内容に問題は見受けられない。
- (3)本契約の募集にあたっては、申立人に対して、パンフレットと契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）を用いて商品説明し、投資リスクを伴うこと、満期後は年金として支払いがなされる年金保険であって、年金受取総額について一時払保険料額が最低保証されること、諸費用が伴うこと、について説明をしている。

#### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人が、要素の錯誤による無効、もしくは詐欺による取消しを主張するものと解し、当事者双方から提出された書面の内容および申立人・募集人からの事情聴取の内容にもとづき審理した。審理の結果、下記の事実より、募集人は募集資料を用いて、リスクを含めた本件商品の内容につき適正に説明したと推認することができ、仮に、申立人において、申立契約の内容を誤解したとしても、申立人には「重大な過失」があったといわざるを得ず、申立人の主張には理由が無く、申立内容を認めることはできないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

- (1)申立人は、自身が署名・捺印している申込書兼告知書の「プラン選択」欄において、「ボーナスプラン」を選択している。商品パンフレットには、「ボーナスプラン」を選択した場合、「年金受取総額は、一時払保険料の105%が最低保証されます。（ご契約日の5年経過過後より、20年間のお受け取りとなります。）」、「5年経過後の引出保証年額は、一時払保険料の105%もしくは5年経過後の契約応当日末の積立金額のうち、大きい金額の5%となります。」と明記されている。
- (2)申立人も、事情聴取において、募集人から、商品パンフレットのような資料をいろいろ見せられて、グラフの値で説明を受けたことを認めている。
- (3)「ご契約の概要」には、「ご契約を解約・一部解約等された場合は受取総額が一時払い保険料を下回ることがあります。」、「解約返戻金には最低保証がありませんので、特別勘定の運用実績によっては、受取総額が一時払保険料を下回ることがあります。」との記載がある。
- (4)「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」には、「…解約時に払い戻される解約返戻金などには最低保証はありません。」「解約返戻金額は、特別勘定の運用実績によって増減します。最低保証はありませんので、一時払保険料よりも少額となることがあります。」との記載がある。

#### [事案23-155] 入院給付金支払請求

・平成24年1月31日 裁定終了

#### <事案の概要>

自動車運転中の自損事故による頸部捻挫、腰部捻挫等の治療のための入院について、入院給付金の支払いを求め申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

申立人は、平成19年12月に終身・定期総合医療保険に加入していたが、平成22年3月に、自動



車運転中の自損事故により頸部捻挫、腰部捻挫等の傷害を負い、事故から5日を経過した後から、入院治療を受けた。保険会社は、希望入院であるとするが、本件入院は、首、肩、腰の痛みがひどく自力での生活・仕事等が無理な状態であったことから入院を希望し、医者から許可を得て入院したものである。また、本件事故から入院までに5日の間が空いたのは、ベッドの空きがなかったためのことであって、本件事故による受傷の治療には入院の必要性があった。

#### <保険会社の主張>

申立人の受傷は、レントゲン検査でも異常もなく症状が軽度であったこと、本件事故から本件入院まで5日も間があいており、申立人の症状には緊急性がなかったこと、申立人は本件入院中もたびたび外出・外泊しており入院中の症状も軽度であったこと、入院中の治療内容も通院治療で可能なものであったこと、本件入院は申立人の希望によるものであったこと等からして、入院の必要性がないので、申立に応じることはできない。

#### <裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の内容にもとづき審理した結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

- (1)以下の事情から、申立人の受傷は、自宅での治療が困難な状態であったとまでは認められない。
  - ・事故直後に受診した医院におけるレントゲン検査では、特に異常は認められなかった。
  - ・入院先の医療機関では、特にレントゲン検査等も行われておらず、申立人の症状は、特別に重篤なものであったとは認められない。
  - ・本件入院になったのは、本件事故後5日経過した後であり、本件入院は、医師に入院指示を受けたからではなく、申立人自身が入院を希望したことからである。
  - ・入院中の状態についても、何らかの他覚症状が認められるものではなく、かえって、申立人には特に行動制限がなかったことが認められ、申立人は、本件入院中に2回外出し、4回外泊している。
- (2)申立人は、首、肩、腰の痛みがひどく自宅で治療できる程度ではなかったと主張し、入院先医院も、入院の必要性について、申立人の自宅と医院の距離が離れており、左肩に特に疼痛が強く、運転も困難であったとするが、入院翌日には痛みは自制内あるいは疼痛自制内とされており、その後も申立人の疼痛が通院が困難であるほどの著しい痛みであったと認められる証拠はない。
- (3)申立契約の入院給付金及び退院給付金の支払事由である「入院」とは、あくまで「自宅等での治療が困難なため」である必要があることから、医師の許可があったとしても、入院の必要性が認められるものではない。

事故後入院まで5日間を経過している点についての申立人の主張が仮に事実であるとしても、申立人は受診した日にただちに入院可能な他の医療機関の紹介を受けることはなく、少なくとも申立人の症状は即日入院するほどの状態ではなかったことが認められ、このことが結論に影響を与えるものではない。



## 〔事案23-157〕 未経過保険料返還請求

・平成24年2月29日 裁定終了

### <事案の概要>

募集人から、年払いで保険料を支払っていても、未経過期間の保険料については返還を受けることができると説明を受けたとして、解約を申し出た以後の未経過保険料の返還を求めて申し立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成17年3月に利率変動型積立保険に加入した。平成23年2月に募集人から保険料の見直しの提案を受けて契約転換を勧められた際に、年払保険料を支払った後、3月以降に見直しをしてみるとどうなるかを確認したところ、募集人より、後で月払いに変更でき、年払いをしたとしても保険期間の未経過分については返還を受けることができると言われた。そこで、他社保険に加入し、本契約の解約を申し出たが、未経過保険料の返還を受けることができなかった。よってコールセンターに解約申し出をした6月以降の未経過分保険料を返還してほしい。

### <保険会社の主張>

下記理由により、未経過保険料を返還してほしいという請求に応ずることはできない。

- (1)募集人が、申立人主張の説明をした事実はない。
- (2)保険契約は附合契約であり、その内容は約款によって規定されている。
- (3)申立人は、まだ解約手続を行っておらず、申立契約は継続している。

### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張を、約款にかかわらず申立人主張のような取扱いがなされる契約が成立したとの主張、あるいは募集人の虚偽の説明によって期中解約により損害を被ったとして不法行為に基づく損害賠償を求めるものと解釈して、申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理した。審理の結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

- (1)保険会社のコールセンターの通話記録によれば、申立人は平成23年6月に解約の希望を述べているものの、解約の意思表示はしておらず、その後も正式に解約の請求をした事実は認められないので、平成23年6月に申立契約の解約が成立したとは認定できず、申立契約は、その後も有効に存続していたと解される。よって、その余の点を判断するまでもなく、申立人の主張は成立しない。
- (2)仮に、平成23年6月時点で申立人の解約の意思表示があったとしても、以下のとおり、申立人の主張は認められない。

保険契約は附合契約【注】なので、その内容は約款の記載によるが、約款の解釈にあたっては、約款制定時の法律の解釈に従うところとなる。申立契約は、約款所定の年払契約に該当するが、その解釈は、保険法成立前の法解釈によるべきところ、同法成立前は、保険料期間中の保険料について、保険契約が、保険料期間内に応じた保険事故料率を元に将来を予測して保険料を決定するものであることから、保険料期間開始後には、保険者は当該保険料期間の保険料全額を請求でき、また、一旦受領した保険料を返還する必要はない（保険料不可分の原則、旧商法

653条・655条)と解釈されていた。

よって、約款の規定上、年払保険料支払の後、保険料期間中に解約が成立したとしても、申立人が、未経過保険料の返還を請求することはできない。

- (3)申立人の主張を、募集人の虚偽の説明による損害賠償請求の主張であると解したとしても、本申立てにおいて、募集人が、申立人に誤った説明をしたと認めることができる証拠は存在しておらず、この主張も認めることができない。

【注】 附合契約とは、大量かつ定型的取引において、契約当事者の一方が予め定めた契約条項（普通契約約款）を、相手方が包括的に承認することによって成立する契約のことです。相手方は約款の各条項の内容を具体的に知らなくても約款に拘束されると解されています。

### 〔事案23-160〕 入院給付金支払請求

・平成24年2月29日 裁定打ち切り

#### <事案の概要>

うつ病で入院したため、入院給付金を請求したところ、一部の日数分しか支払われなかったことを不服とし、入院全期間の支払いを求める申立てがあったもの。

#### <申立人の主張>

うつ病で入院（27日間）したため、入院給付金を請求したところ、以前に入院して入院給付金が支払われている適応障害（97日間）・不安障害（78日間）と一連の入院であるとして、約款上1回の入院における支払い限度日数である180日間のうち残りの5日間分しか支払われなかった。「うつ病」、「適応障害」、「不安障害」は別疾病であり、「1回の入院」とみなすことはできない。よって、うつ病で入院した全期間分の入院給付金を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

本件入院先の証明書記載の経過欄からすれば、「うつ病」、「適応障害」と「不安障害」は医学上重要な関係がある疾病による「1回の入院」とみなせるし、一般的にも各疾病は医学上重要な関係があるものと考えられている。

よって、支払限度日数180日間のうち残り5日分の入院給付金を超える分の入院給付金を支払うことはできない。

#### <裁定の概要>

裁定審査会では、当事者から提出された書面の内容等に基づき審理した。審理の結果、下記理由により、本件は指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第32条第1項4号の「裁定を行うに適當でない事情が認められたとき」に該当することから、裁定打ち切り通知にて理由を明らかにして裁定手続を打ち切ることとした。

- (1)本件申立てが認められるか否かは、「適応障害」、「不安障害」、「うつ病」が、医学上重要な関係があると判断できるか否かに掛かってくるため、裁定審査会から、申立人に対し、医学的判断を行うにあたり不可欠となる医療記録の提出を要請した。
- (2)申立人からは医療記録の一部が提出されたが、申立人は、医療記録には、自分が医師に伝えた覚えのない事柄が記載されている等、嘘がたくさん書かれていると主張している。

- (3)本件については、医療記録の分析・検討が不可欠であるが、それは、医療記録に記載されている事実が真実であることを前提として初めて可能となるものであって、記載されている事実が虚偽であるならば、的確な判断をすることは不可能となる。また、そもそも、記載されている事実が、真実なのか、虚偽であるかを裁定審査会が判断することも困難である。

#### [事案 23-164] 契約無効確認・既払込保険料返還請求

・平成24年3月21日 裁定終了

##### <事案の概要>

こども保険の申し込みの際、契約書類に押印しておらず、元本割れのリスクについての説明を受けていないこと等から、契約の無効を求めて申立のあったもの。

##### <申立人の主張>

平成5年7月にこども保険に加入した。しかし、以下のとおり、加入時に募集人による虚偽説明および説明不足があったことから、本契約は無効であるので、払い込んだ保険料を返還してほしい。

- (1)契約者ではなく、募集人が、「印鑑をお借りします」と言って、すべての契約書類に押印した。
- (2)募集人から、「昔みたいに2倍にはならないけど、3～5割は増える」と勧誘を受けた。
- (3)積立金の利息が変動することを募集人は知らず、満期時に払込保険料を元本とした場合の、元本割れするリスクがあることの説明がなかった。

##### <保険会社の主張>

下記理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人に確認したところ、申立契約への契約締結に際して、設計書にて契約内容を正しく説明のうえ、「ご契約のしおりー約款・定款」等を手交し、申立人が申込書に自署している。
- (2)申込書の押印については、申立人の主張のとおり、募集人が申立人の意思を確認したうえで押印した可能性はあるが、18年も前のことであり事実関係は判然としない。
- (3)契約内容については毎年通知しており、また、本契約はすでに保険期間が満了し、平成23年7月に満期保険金を支払い済みであり、よって契約は有効と判断される。

##### <裁定の概要>

裁定審査会では、申立人の主張を、①押印代行につき無権代理（民法113条）による無効、②保険会社の説明義務違反を理由として契約取消しを主張するものと解し、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理した結果、下記の理由により申立人の主張には理由がなく、申立内容は認められないことから、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書をもってその理由を明らかにして裁定手続を終了した。

##### (1)押印代行について

- ①募集人は、申立人から印鑑を借りて目の前で押印したことが認められ、申立人から募集人に対して押印の代行に関する許諾があったと認められることから、無権代理とはならない。
- ②したがって、申立契約が無権代理により無効であるとの申立人の主張は認めることができない。

## (2)説明義務違反について

- ①申立契約は平成5年に締結されており、消費者契約法第4条1項2項の適用対象ではないが、念のためこの点についても判断すると、そもそも「元本」という概念は、利殖の基となる金員という意味であるが、保険契約における保険料は、被保険者において保険事故があった場合に、保険金として給付することを目的に契約者から支払を受けるものであって、一時払変額保険などの特殊な保険を除き、それ自体利殖を目的とするものではないことから、そもそも元本という概念には該当しない。
- ②したがって、保険会社における通常の保険契約では、満期時に契約者が受け取る金員が支払保険料を下回る可能性があることを説明するべき義務はない。
- ③よって、募集人には説明義務違反は認められず、申立人の契約取消しについての主張は認めることができない。

### 【参考】

#### 民法113条（無権代理）

- 1 代理権を有しない者が他人の代理人としてした契約は、本人がその追認をしなければ、本人に対してその効力を生じない。
- 2 追認又はその拒絶は、相手方に対してしなければ、その相手方に対抗することができない。ただし、相手方がその事実を知ったときは、この限りでない。

## 〔事案23-171〕 契約無効確認・既払込保険料返還請求

・平成24年2月29日 裁定終了

### <事案の概要>

代理店が、販売時に受取年金額の多い損害保険会社の保険を意図的に提案せず、生命保険会社の個人年金保険を勧めたこと等を理由として、契約を無効とし既払込保険料の返還を求めて申立てがあったもの。

### <申立人の主張>

平成19年11月に、代理店に勧められ、個人年金保険2口の契約をしたが、下記のとおり、募集状況および商品の適合性に問題があるので、契約を無効にして既払込保険料を返還してほしい。

- (1)代理店は、生命保険会社の個人年金保険（申立契約）よりも年金額が多い損害保険会社の年金払積立傷害保険を意図的に提案しなかった。
- (2)1つの契約は受取開始を5年繰下げた場合80歳受取開始となり、満額の年金受取ができない可能性が高まる。
- (3)保険会社の都合で年金が受け取れない場合について、口頭での説明を受けておらず、また、代理店は商品性について全く理解せずに販売を行った。

### <保険会社の主張>

下記のとおり、募集状況および商品の適合性に問題はないので、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)損害保険会社の年金払積立傷害保険を提案しなかった理由は、「一時金を出来るだけ手間をか



けずに、可能な限り長期にわたって年金として受け取れるようにすることで、後遺障害1級の契約者（成年被後見人）の安定的な収入源を確保していく」という申立人（後見人）の意向に沿う全期前納契約を損害保険会社が取扱っていないことによるものであり、全期前納契約が可能な生命保険会社の個人年金保険を提案したことに問題はない。

(2)申立契約は、契約者の後見人である申立人の意向に沿って設計され契約されたものである。

(3)「保険会社の都合で年金が受け取れない場合」の意味が不明である。なお、募集人は商品につき理解しており、説明資料を用いて適切に説明している。

#### <裁定の概要>

裁定審査会では、契約が無効となるのは、契約に要素の錯誤が存在する場合や公序良俗に違反する場合など、法律に規定されている場合に限られることから、下記のとおり、申立人が主張する無効事由はこれらに該当しないとし申立内容は認められないため、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第37条にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

なお、申立人が主張する無効理由につき、順次判断する。

##### ①申立人の主張(1)について

募集人（代理店）が損害保険契約の商品を提案しなかったのは、申立人の意向に沿う商品を代理店が扱っていなかったためであることが窺われ、また、募集人にそのような他社商品の提案義務があると認めることはできず、そのことが申立契約の無効理由となるものではない。

##### ②申立人の主張(2)について

申立人は、2契約につき75歳開始と70歳開始をそれぞれ自ら選択している。約款では、年金支払開始前に限り、年金支払開始日の繰下げを行うことができる、とされているが、これは「できる」というに過ぎず、申立人が繰下げをしなければ、契約どおりの年齢から年金支給が開始されることから、申立契約の無効理由とはならない。

##### ③申立人の主張(3)について

この主張の「保険会社の都合で年金が受け取れない場合」の意味が理解しにくいだが、申立人によれば「保険会社が返戻金としてお金を返すことができなくなる場合」とのことである。しかしながら、募集人にそのような説明義務はなく、そのことが申立契約の無効理由となるものではない。また、募集人が商品性について全く理解していないことを窺わせる客観的な証拠も存在しない。

#### ○申立不受理事案

「不受理」となった事案の裁定概要のうち、参考までにその一部を抜粋して以下に記載する。

#### [事案23-102] 契約存在確認請求

・平成23年8月31日 不受理決定

#### <事案の概要>

昭和52年頃、相手方会社との間で生命保険契約を締結したが、会社は昭和57年4月に契約申込書を偽造し、既に参加していた契約を消滅させ、不当に本件契約を成立させた。この事実を保険会社に確認すると、昭和57年4月以前の契約が存在していれば会社のコンピューター等にその記

録がないはずがなく、記録がないのは契約が存在していないからと言う。

上記の保険会社の行為は保険業法違反であり、昭和52年から同57年までに生命保険契約が存在していたことの確認を求める。

#### <不受理の理由>

裁定審査会では、申立内容の適格性について審査を行った結果、以下のとおり判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第24条第1項第9号に基づき、申立てを不受理とした。

- (1)裁定審査会は、保険契約者等の保険契約上の法律上の権利を保護する為の機関であり、申立に当たっては、具体的な権利の存在を主張しなければならないところ、申立人の請求は、「契約関係の存在の確認」を求めるというものであり、具体的に確認を求める契約の特定がなされていないことから、確認をする対象が不明であり、申立てに対する判断をすることはできない。
- (2)申立ての契約は、「昭和52年から同57年まで」契約が存在していたと記載されていることから、既に消滅した契約であると推定されるが、過去の契約関係であっても、確認を求める利益（法的利益）が存在するならば、審査の対象となることもあり得るものの、申立書の記載ではこの確認の利益が不明である。

#### [事案23-206] 事実認定・損害賠償請求

・平成24年2月9日 不受理決定

#### <事案の概要>

下記①～⑤を求めて申立てがあったもの。

- ①逆ザヤを解消するために、契約転換を誘導した事実の認定、②クレーマー扱いされたことに関する事実認定と、面会による謝罪、③「保険金等の請求に関する特則の付加」手続をした際、請求書の日付を改ざんされた事実の認定、および誤った裏書日にされたことに関する原因究明、④一連の行為による経済的損失および精神的苦痛に対する賠償、⑤今後、不利益な取扱いをしない旨の確約および違反時の損害賠償の取り決め

#### <不受理の理由>

裁定審査会では、申立内容の適格性について審査を行った結果、裁定審査会とは、保険契約者等の保険契約上の具体的な権利が侵害された場合にこれを救済するための裁判外紛争解決機関であり、事実認定や原因究明それ自体を目的とする機関ではなく、保険会社に対し、謝罪や、確約、（損害賠償請求に対して異議を申し出ない旨の）契約の締結を命じる機関ではなく、また、不法行為に基づく損害賠償それ自体を取り扱う機関でもないと判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第24条第1項第1号、第9号に基づき、申立てを不受理とした。

## 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

苦情解決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・紛争解決の枠組みを言います。

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 | 主婦連合会参与              |
| 徳 物 文 雄 | 生命保険協会副会長            |

（平成24年4月1日現在）

### 裁定諮問委員会の開催について

平成23年度においては、上期は9月20日、下期は3月13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20日）の主な報告事項

(1)生命保険協会の取組み

- ・東日本大震災に対する生命保険業界の取組み

(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年度版」

「ボイス・リポート 平成23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13日）の主な報告事項

(1)生命保険協会の取組み

- ・東日本大震災に対する生命保険業界の取組み
- ・全国銀行協会との意見交換
- ・「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

「ボイス・リポート 平成23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、同年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手続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した。

### あっせん実績・事例

平成23年度（4月～9月）においては、13件のあっせんを行い、すべての案件を終了した。

#### <あっせん終了事案（平成23年4月～平成23年9月に終了した事案）>

##### ○申立概要

平成17年9月、銀行から変額年金保険に加入し、11月に増額しているが、契約日、増額日が遅れており、申し出に対応しなかったため、投資先の変更も出来なかったため、契約、増額を無効とし、利息を付して保険料を返還して欲しい。

##### ●あっせん結果

申立人の主張には法律的な根拠あるいは損害認定の根拠が乏しいが、保険会社が裁定手続きに入る前に提示した和解案があり、申立人の利益になる相当の提案であると考え、和解案の受諾を勧告したが、申立人が受諾せず、不調となった。

##### ○申立概要

平成11年、他社契約を解約し、死亡保障は不要で、60歳時に年金または介護保険に移行できる保険を希望し、5年分の保険料を前納して終身保険に加入した。10年経過すれば、解約返戻金が既払込保険料を上回ると言われていたが、大きく下回っており、多額の死亡保障も付いていたので、契約を無効として保険料を返還するか、既払込保険料を上回る解約返戻金による年金または介護保険への変更を認めて欲しい。

##### ●あっせん結果

募集は設計書に基づき行われており、設計書には、死亡保障が記載され、10年経過時の解約返戻金が既払込保険料を上回る記載はない。申立人は事情聴取において、死亡保障があることを認めており、募集者に虚偽の説明があったことを認めることもできない。しかし、他社契約を解約しており、その返戻金で5年分の保険料を支払っているが、多額の死亡保障が付いているため、6年目以降の保険料は過大であることから、和解案を提示し、受諾された。

○申立概要

平成18年6月、離婚を控え、自宅の建築までの短期間の資金移動であり、損をしないよう伝え、10月までに8件の契約に加入させられたが、不実告知の教唆を受けたり、高額な保険料を設定されたり、元本が保証されない保険であったりした。8件すべてを無効とし、既払込保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

募集者は事情聴取において、申立人の意向は一部しか聞いていないと主張したが、その他の件についても双方の主張が異なっており、不自然な点が認められ、高額な保険料の契約については、2年分の保険料支払いののち、失効していることから、和解案を提示し、受諾された。

○申立概要

平成21年9月、証券会社から変額年金保険を勧められ、2件加入したが、90歳の年金開始日については、何時でも変更できると言われていた。82歳への変更を申し出たが、10年経過しないと変更できないと言われたので、契約を無効とし、保険料を返還して欲しい。

●あっせん結果

年金開始日は82歳以降に設定でき、90歳まで繰り下げることができるものであることから、和解案を提示し、受諾された。

○申立概要

平成18年7月に変額保険に加入し、平成19年1月、7月、8月、11月に、変額年金保険に加入しているが、当時妻であった募集者は、変額保険の販売資格を有していなかったが、販売資格を有する者が同行したことであり、契約内容の説明はなく、年収を倍以上に記載し、募集者の元同僚は、不適切な募集と言っているため、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

募集者および元同僚の証言が必要であり、反対尋問も必要であるため、裁判所の手続きに委ねることが相当と考えられ、あっせんと打ち切った。

○申立概要

平成18年9月に変額年金保険に、平成19年1月に変額保険に加入しているが、当時息子の妻であった募集者は、変額保険の販売資格を有しておらず、契約内容の説明もなかったため、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

募集者および別件の申立人の主張にある元同僚の証言が必要であり、反対尋問も必要であるため、裁判所の手続きに委ねることが相当と考えられ、あっせんと打ち切った。

○申立概要

平成18年11月に、ガン保険に加入しているが、1年分の保険料を募集者が立て替えて支払っている。平成19年1月に、変額年金保険に加入しているが、当時義兄の妻であった募集者は、変額保険の販売資格を有しておらず、契約内容の説明もなかった。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

募集者および別件の申立人の主張にある元同僚の証言が必要であり、反対尋問も必要であるため、

裁判所の手続きに委ねることが相当と考えられ、あっせんを打ち切った。

○申立概要

平成19年1月、7月に、変額年金保険に加入しているが、当時兄の妻であった募集者は、変額保険の販売資格を有しておらず、契約内容の説明もなかったため、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

募集者および別件の申立人の主張にある元同僚の証言が必要であり、反対尋問も必要であるため、裁判所の手続きに委ねることが相当と考えられ、あっせんを打ち切った。

○申立概要

平成19年1月に、銀行の窓口で、変額年金保険を勧められ、500万円支払って加入し、3月には、300万円支払って増額した。平成20年9月に、保険会社から説明を受け、加入時の説明が虚偽であったことが判り、解約して646万円余りを受け取ったが、既払込保険料との差額を補てんして欲しい。

●あっせん結果

募集者が虚偽の説明をしたと認定することはできないが、申立人への説明時間が非常に短く、事情聴取の際、商品説明がうまくできないなど、本件保険商品に対する理解が十分でないことから、和解案を提示し、受諾された。

○申立概要

平成18年6月に、定期預金の満期で銀行を訪問した際、変額年金保険を勧められ、一度は断ったが、半分は国債に、半分は保険と言われ、絶対に損はしないと言われたため、500万円支払って加入した。毎年15万円の年金であり、3回受け取っているが、元金を回収するには、後30年以上も掛かるので、既払込保険料から3回分の年金を差し引いた金額を返還して欲しい。

●あっせん結果

募集者が不適切な募集を行った事実は認められず、すべての書類を渡され、説明を受け、その旨の署名、押印もある。申立人は、半分为国債に、半分为保険とするなど、十分な理解力があつたと考えられるので、申立人の主張は認められない。

○申立概要

平成10年8月に、銀行員から勧められ、私と夫名義の定期預金を解約し、2人の資産のほぼすべてである1,700万円を支払って、変額年金保険に加入した。投資経験のない高齢者に対し、説明は1時間弱であり、手数料のことや保険会社の商品であることも理解できなかったため、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

募集者の説明義務違反を認めることはできないが、銀行預金2,000万円しか資産がなく、募集者が、申立人の資産状況を把握していれば、勧誘されなかったものと考えられることから、和解案を提示し、受諾された。

○申立概要

平成22年1月に、既契約の解約返戻金等を原資として、米ドル建ての保険に加入した。解約返戻金の他に配当据置金が支払われると説明を受けたが、返戻金の中に含まれていたため、契約を無

効として、既払込保険料に利息を付けて、円貨で返還して欲しい。

●あっせん結果

解約返戻金額について、誤った説明を行っていたことは、保険会社も認めていることから、和解案の受諾を勧告したが、申立人が受諾せず、不調となった。

○申立概要

平成16年8月に、投資信託が大きく下がっていることから、銀行員に相談したところ、変額年金保険を勧められ、加入した。平成17年9月には、1,300万円支払って増額し、合計で5,000万円以上の支払いとなった。しかし、変額商品であり、元本の保証がないこと、自分で投資先の変更をする必要があることの説明がなかったため、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

事情聴取において、申立人は、変額商品であることを認識し、スイッチング（投資先の変更）の説明があったことを認めており、投資信託の経験もあるので、申立人の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23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27件であった。

### 主な苦情事例

- ・携帯電話から保険会社のホームページに契約照会を行うと、他人の契約が見られる状態になっている。本社に苦情を申し出ているが、調べるのに時間が掛かると言うだけで、個人情報が垂れ流し状態なのに、直ぐ対応しない。
- ・元職場が同じであった担当者に、自分が保険に加入したことは、絶対に元職場の人間に漏れないよう伝えていたが、漏れていることが判り、お金を持っているじゃないと言われた。約束が違う。保険をなかったことにして欲しい。
- ・営業職員が、契約者が不在の際に、夫に既契約の加入一覧を渡してしまった。内密の契約であり、個人情報の取扱いに問題がある。
- ・昨年解約手続きを依頼したが、加入時の紹介者である銀行から解約を思いとどまるよう言われた。契約情報を第三者に流し、圧力をかけたことは問題にならないのか。
- ・保険料未納の督促電話が、契約者が留守の時にあり、ガンで自宅療養中の母が出たが、母を心配させてしまい、病状が悪化してしまった。これは個人情報の取扱漏洩になると思うので、保険会社の責任を追及したい。
- ・別居中の妻が担当職員だが、私の契約者貸付けについて、第三者である、妻の親に話している。明確な証拠があり、保険会社に話をしたが、相手にしてくれない。
- ・契約者：私、被保険者：夫の保険があったが、2年前に解約した。夫は3年前に家出し、他の女性と生活しているが、証券番号を知っており、営業職員に頼み返戻金明細書を入手していた。
- ・営業職員が、死亡保険金受取りの情報を、姉に流し、相続を混乱させた結果、受取分が少なくな



った。姉との関係も破綻状態に陥っており、精神的苦痛を与えられた。

- ・ H21年12月に、知人から加入し、その後入院給付金等の支払いを受けているが、その病気のことや給付金額を、第三者に話され、憤慨している。その調査を依頼したが、回答が返ってこない。

## 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23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23年8月（第1四半期受付分）、同11月（第2四半期受付分）、平成24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23年度においては、「解約手続に関する問題」を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。

#### ◎「解約手続に関する問題」の各社取組事例（＊）

- ・ コールセンターで解約手続を受付ける対象を拡大し、翌営業日には契約者宛てに書類を郵送している。
- ・ 契約者の解約の意思確認ができた場合には、支社判断にて商品・理由を問わず解約請求書を郵送している。
- ・ 契約者本人でない手続の場合、委任状の持参に加え、契約者本人に電話等による確認を行っている。

- ・コールセンターに専門のスキルを持った要員を配置し、不利益事項の説明等を行う。

\*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）」、第9回「説明不十分に関する問題（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）した。

#### ○苦情情報等の概要

\*開示する情報は以下のとおり。（全て各社別）

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

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

#### ○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、

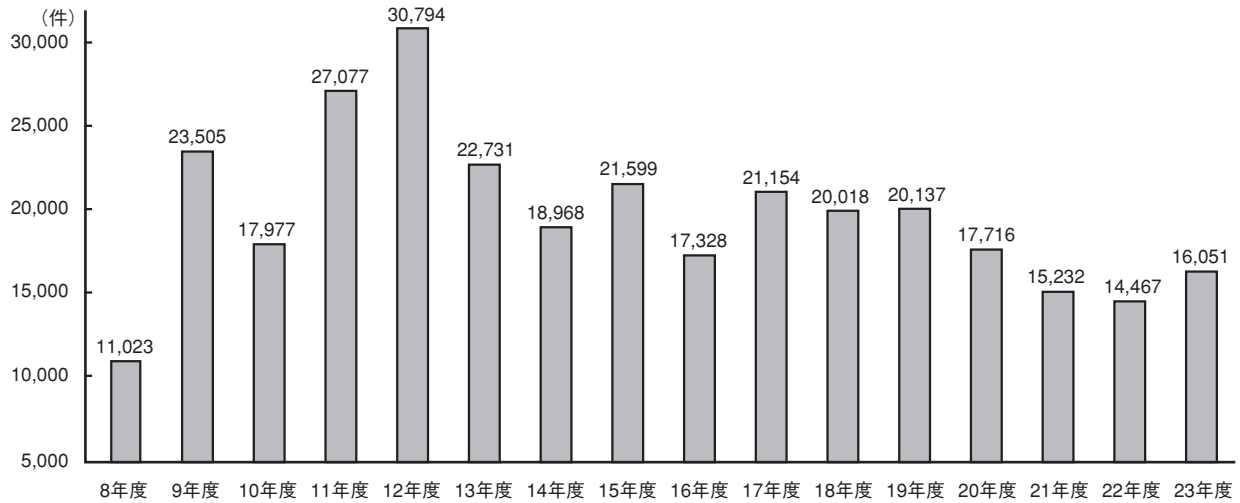
- ・当会及び各社に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。
- ・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

##### 第3フェーズ（同21年6月実施）

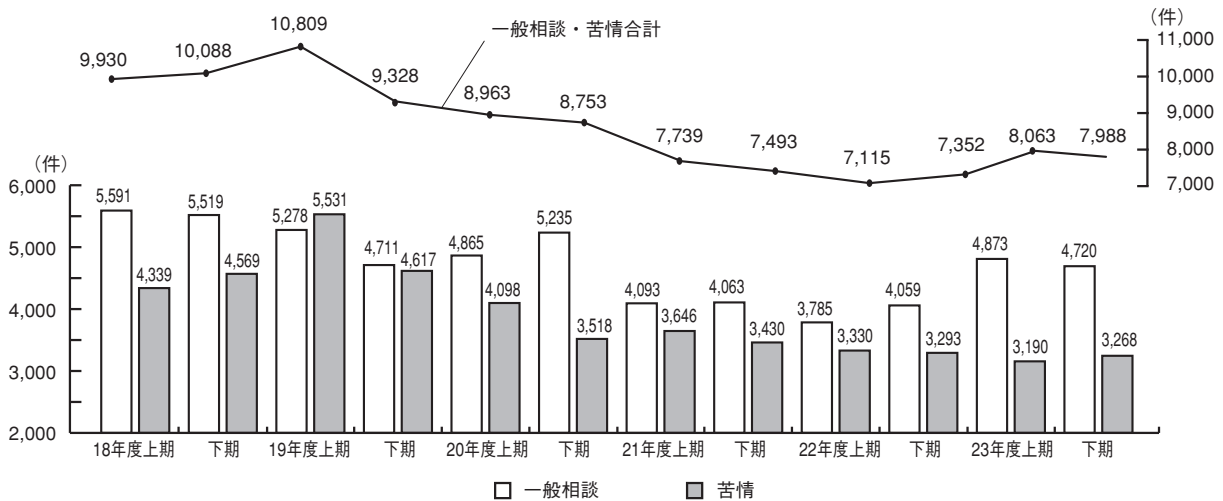
第2フェーズでの対応に加え、各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」（上記⑤）について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

## <資料編>

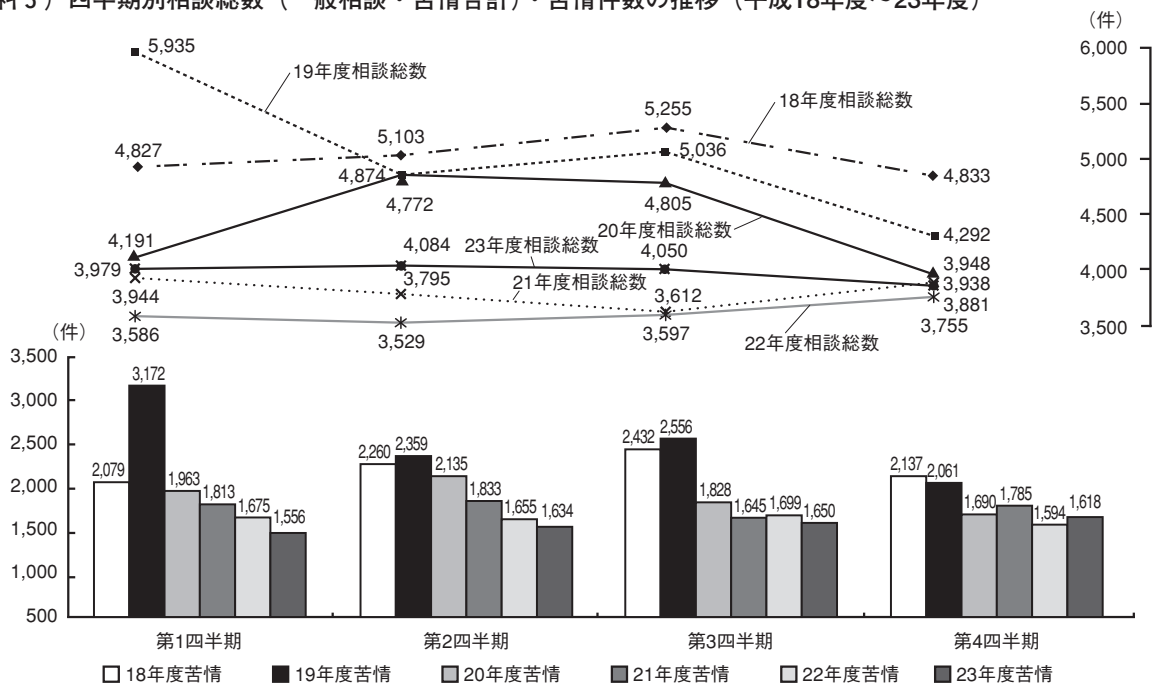
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移 (平成8年度～23年度)



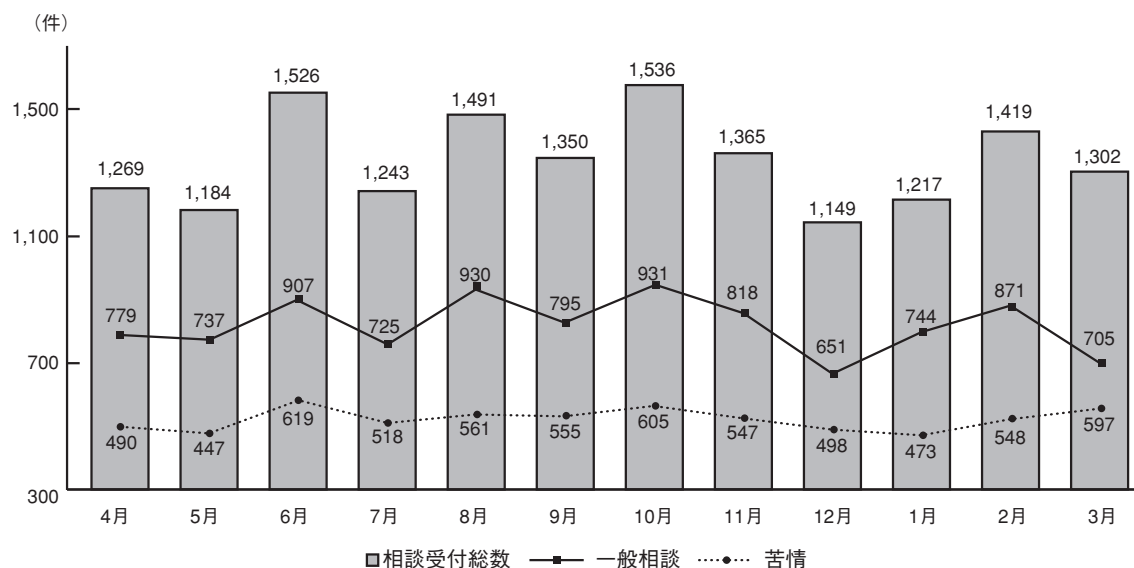
(資料2) 一般相談・苦情半期別件数の推移 (平成18年度～23年度)



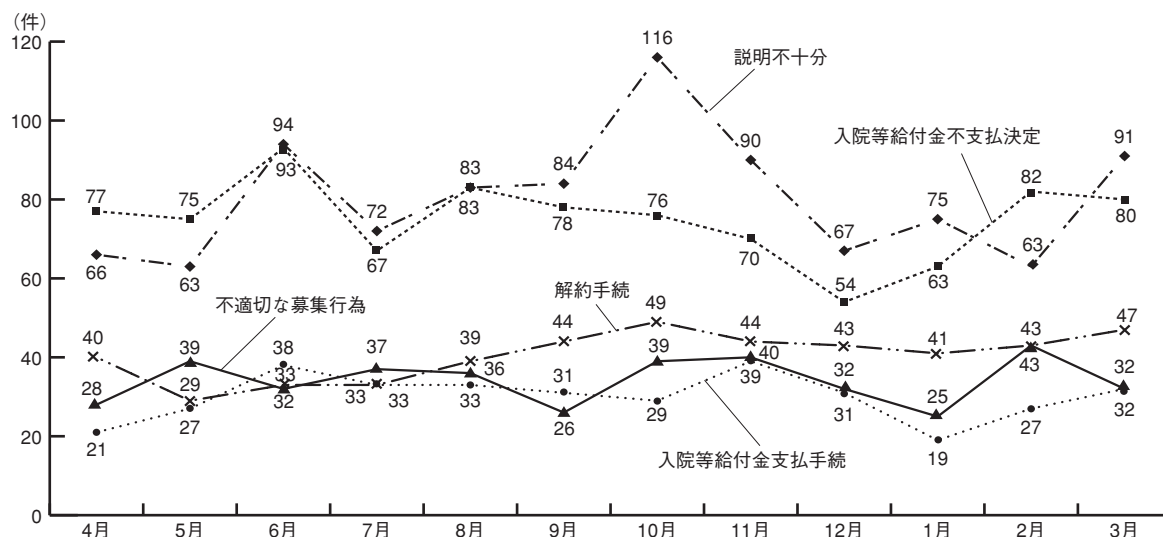
(資料3) 四半期別相談総数 (一般相談・苦情合計)・苦情件数の推移 (平成18年度～23年度)



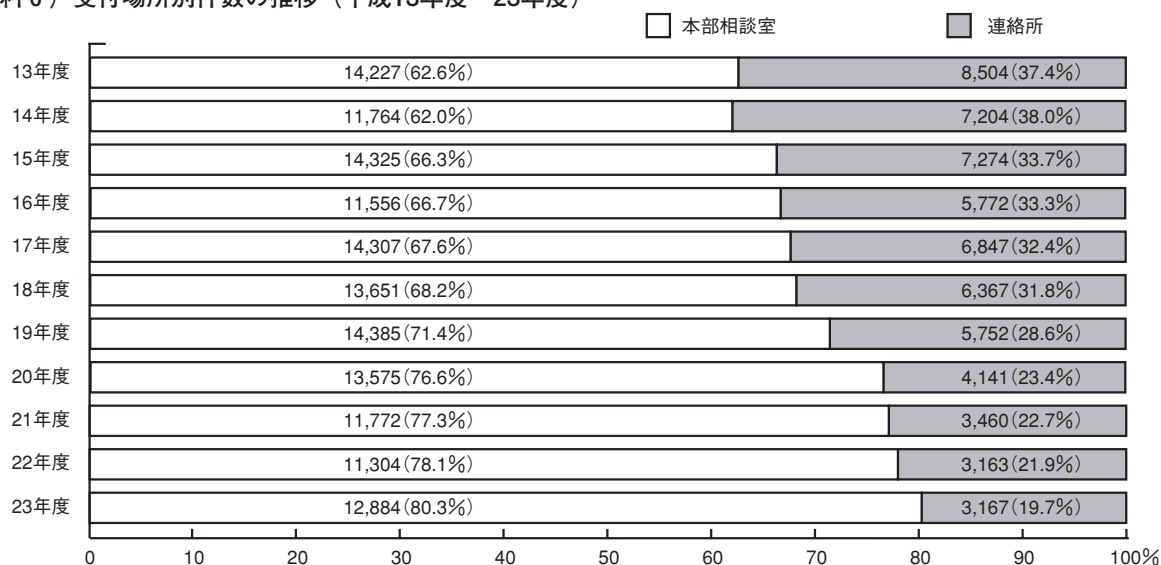
(資料4) 月別受付件数の推移(平成23年度)



(資料5) 苦情内容(上位5項目)の月別件数の推移(平成23年度)

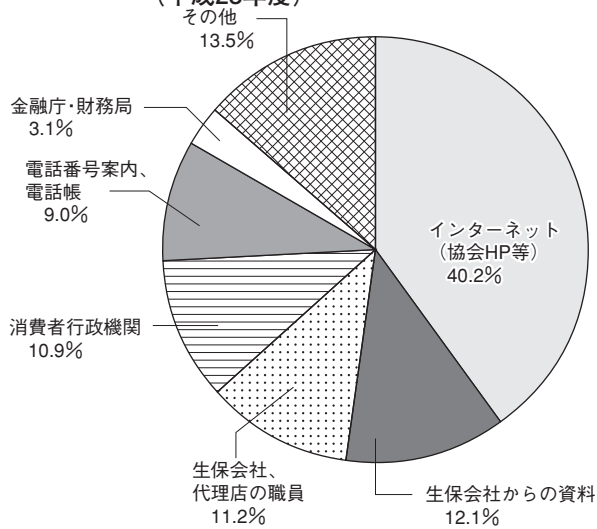


(資料6) 受付場所別件数の推移(平成13年度~23年度)

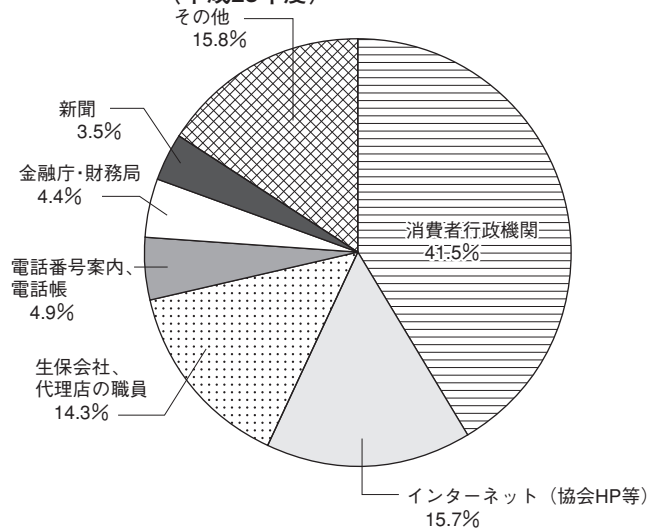




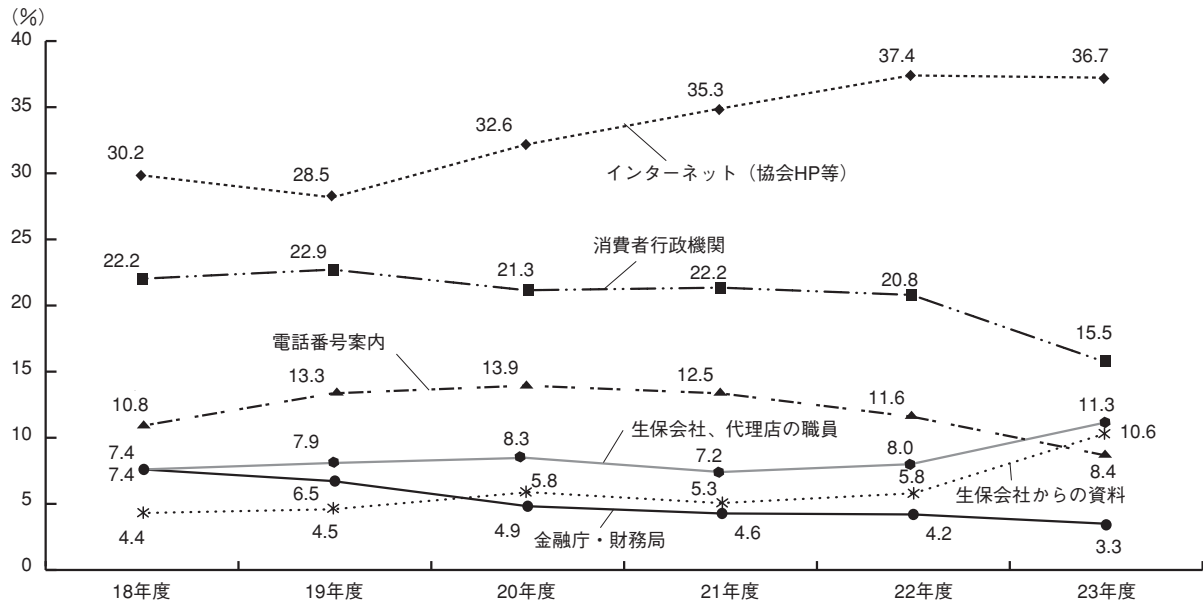
(資料 7-1) 本部相談室認知経路別受付件数の占率  
(平成23年度)



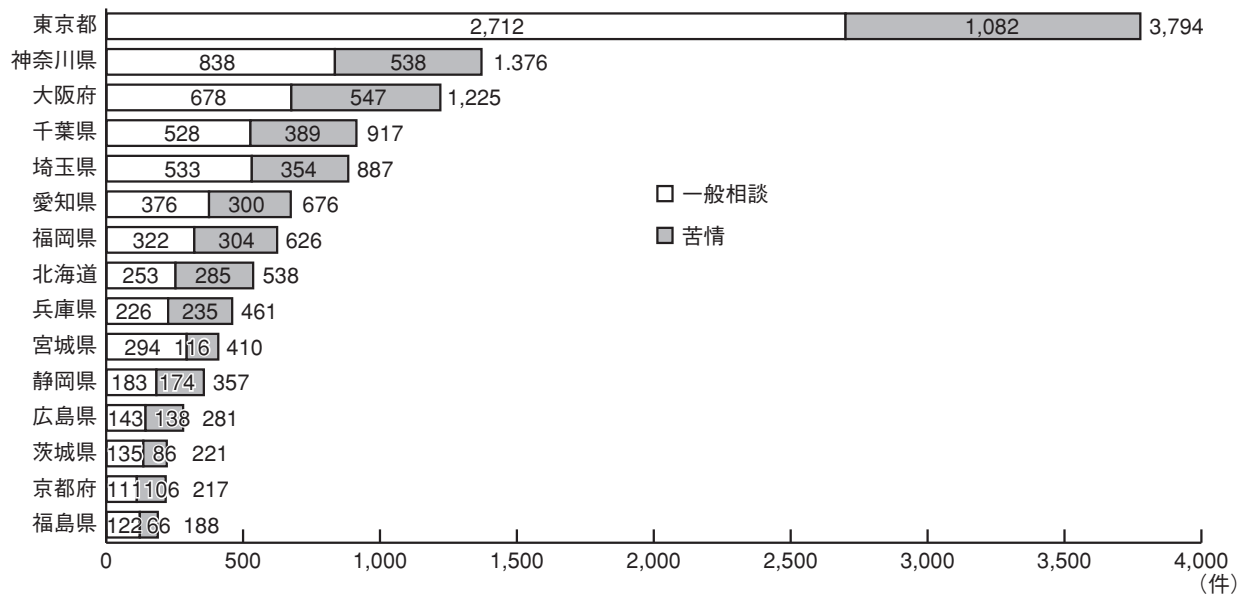
(資料 7-2) 連絡所認知経路別受付件数の占率  
(平成23年度)



(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～23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23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～23年度)

| 順位 | 18年度                    | 19年度                    | 20年度                      | 21年度                    | 22年度                  | 23年度                   |
|----|-------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|
| 1  | 会社の内容等<br>1,420件 12.8%  | 保険金・給付金<br>1,328件 13.3% | 会社の内容等<br>1,536件 15.2%    | 隣接業界<br>1,088件 13.3%    | 隣接業界<br>1,045件 13.3%  | 隣接業界<br>1,356件 14.1%   |
| 2  | 保険金・給付金<br>1,313件 11.8% | 会社の内容等<br>1,325件 13.3%  | 生命保険契約の保護<br>1,231件 12.2% | 会社の内容等<br>1,049件 12.9%  | 保険金・給付金<br>998件 12.7% | 契約有無照会<br>1,220件 12.7% |
| 3  | 加入・保険種類<br>1,273件 11.5% | 隣接業界<br>1,294件 13.0%    | 隣接業界<br>1,114件 11.0%      | 保険金・給付金<br>1,022件 12.5% | 会社の内容等<br>887件 11.3%  | 保険金・給付金<br>984件 10.3%  |
| 4  | 隣接業界<br>1,114件 10.0%    | 加入・保険種類<br>966件 9.7%    | 保険金・給付金<br>1,040件 10.3%   | 加入・保険種類<br>889件 10.9%   | 加入・保険種類<br>767件 9.8%  | 会社の内容等<br>984件 10.3%   |
| 5  | 営業職員・代理店<br>872件 7.8%   | 生命保険相談所<br>859件 8.6%    | 生命保険相談所<br>851件 8.4%      | 生命保険相談所<br>733件 9.0%    | 生命保険相談所<br>702件 8.9%  | 加入・保険種類<br>779件 8.1%   |
| 6  | 保障の見直し<br>855件 7.7%     | 保障の見直し<br>703件 7.0%     | 加入・保険種類<br>770件 7.6%      | 保障の見直し<br>507件 6.2%     | 契約有無照会<br>613件 7.8%   | 保障の見直し<br>689件 7.2%    |
| 7  | 生命保険相談所<br>702件 6.3%    | 営業職員・代理店<br>561件 5.6%   | 保障の見直し<br>528件 5.2%       | その他<br>391件 4.8%        | 保障の見直し<br>452件 5.8%   | 生命保険相談所<br>672件 7.0%   |

(資料11) 苦情内容(上位7項目) 件数の推移(平成18年度～23年度)

| 順位 | 18年度                        | 19年度                        | 20年度                        | 21年度                        | 22年度                      | 23年度                      |
|----|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1  | 入院等給付金不支払決定<br>1,842件 20.7% | 入院等給付金不支払決定<br>2,074件 20.4% | 入院等給付金不支払決定<br>1,119件 14.7% | 入院等給付金不支払決定<br>1,049件 14.8% | 入院等給付金不支払決定<br>952件 14.4% | 説明不十分<br>964件 14.9%       |
| 2  | 説明不十分<br>752件 8.4%          | 説明不十分<br>870件 8.6%          | 説明不十分<br>851件 11.2%         | 説明不十分<br>839件 11.9%         | 説明不十分<br>839件 12.7%       | 入院等給付金不支払決定<br>898件 13.9% |
| 3  | 配当内容<br>731件 8.2%           | 配当内容<br>717件 7.1%           | 入院等給付金支払手続<br>515件 6.8%     | 解約手続<br>479件 6.8%           | 解約手続<br>496件 7.5%         | 解約手続<br>485件 7.5%         |
| 4  | 解約手続<br>501件 5.6%           | 解約手続<br>638件 6.3%           | 解約手続<br>490件 6.4%           | 入院等給付金支払手続<br>422件 6.0%     | 入院等給付金支払手続<br>408件 6.2%   | 不適切な募集行為<br>409件 6.3%     |
| 5  | 死亡等保険金不支払決定<br>491件 5.5%    | 入院等給付金支払手続<br>613件 6.0%     | 配当内容<br>410件 5.4%           | 配当内容<br>330件 4.7%           | 不適切な募集行為<br>385件 5.8%     | 入院等給付金支払手続<br>360件 5.6%   |
| 6  | 入院等給付金支払手続<br>450件 5.1%     | 死亡等保険金不支払決定<br>510件 5.0%    | 契約内容変更<br>340件 4.5%         | 契約内容変更<br>325件 4.6%         | 契約内容変更<br>290件 4.4%       | 契約内容変更<br>264件 4.1%       |
| 7  | 不適切な募集行為<br>380件 4.3%       | 契約内容変更<br>421件 4.1%         | 満期保険金・年金等<br>284件 3.7%      | 不適切な募集行為<br>294件 4.2%       | 配当内容<br>263件 4.0%         | 契約引受関係<br>232件 3.6%       |

# 【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

**裁定諮問委員会**  
(5名)  
学者、弁護士、医師、消費者代表、協会常勤役員

- ・相談所長からの諮問・相談に応じる。
- ・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・提言等を行う。
- ・裁定審査会の活動状況等の報告を受ける。

諮問・相談

相談所長  
(協会長)

勧告・提言等

報告

⑧書面での主張提出→和解の斡旋・裁定結果の通知

事情聴取

⑥裁定申立

お申出人

③話し合い

生命保険会社

②解決依頼

＜一般のご相談＞

①苦情のお申出

⑤和解の斡旋

④報告

生命保険相談室

＜相談所の事務局＞

・専門担当者による相談、苦情の受付・対応

・裁定諮問委員会の運営

・裁定審査会の事務局

・苦情処理委員会の受付窓口

生命保険相談所連絡所  
(全国53カ所)

一般相談、苦情 (①～⑤) の対応を行う。

裁定結果・  
苦情事例の  
フィードバック

相談室協議会

・生命保険会社の相談窓口部署の責任者と生命保

険相談室長で構成

・協会事務局からの消費者の声の集約化・分析の

報告を受け、各社の取組みに関する情報交換を

実施→各社の体制整備に資する

・苦情・裁定案件に関する連携

・研修等による各社担当職員の育成

報告

裁定審査会

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 (10名) で構成

・裁定開始の適格性の審査

・裁定书による裁定、和解案の提示・受諾勧告

裁定不調等

裁判等  
他の手続へ

(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。

協会事務局 (消費者の声事務局)

・生命保険相談所で受け付けた苦情・相談の

情報、消費者行政・団体からの意見・要望

などの消費者の声を集約化・分析

生命保険会社  
(経営層)

経営改善に活かす

# 生命保険各社相談窓口一覧(五十音順)

平成24年7月現在

|                                                     |                      |
|-----------------------------------------------------|----------------------|
| <b>アイエヌジー生命保険株式会社</b>                               |                      |
| 〒102-0094 千代田区紀尾井町4-1 ニューオータニガーデンコート26階<br>サービスセンター | フリーダイヤル 0120-521-513 |
| <b>アイリオ生命保険株式会社</b>                                 |                      |
| 〒135-0091 港区台場2-3-1 トレドピアお台場20階<br>相談窓口             | 直通 03-5520-1699      |
| カスタマーサービスセンター(生命保険のお手続きやお問合せ)                       | フリーコール 0120-977-010  |
| <b>アクサ生命保険株式会社</b>                                  |                      |
| 〒108-8020 港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー                     |                      |
| 事務管理部 お客様相談グループ                                     | フリーダイヤル 0120-030-775 |
| <b>朝日生命保険相互会社</b>                                   |                      |
| 〒100-8103 千代田区大手町2-6-1                              |                      |
| お客様サービスセンター                                         | フリーダイヤル 0120-714-532 |
| <b>アメリカンファミリー生命保険会社</b>                             |                      |
| 〒182-8001 調布市小島町2-33-2 アフラックスクエア                    |                      |
| コールセンター                                             | フリーダイヤル 0120-555-595 |
| <b>アリアーツ生命保険株式会社</b>                                |                      |
| 〒107-0051 港区元赤坂1-6-6 安全ビル                           |                      |
| お客さま苦情相談窓口                                          | フリーコール 0120-953-863  |
| <b>NKSJひまわり生命保険株式会社</b>                             |                      |
| 〒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 |
| <b>オリックス生命保険株式会社</b>                                |                      |
| 〒190-0012 立川市曙町2-22-20 立川センタービル                     |                      |
| カスタマーサービスセンターお客様相談窓口                                | 直通 042-548-5572      |
| <b>カーディフ生命保険会社</b>                                  |                      |
| 〒150-0031 渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー9階                   |                      |
| お客さま相談室                                             | 直通 03-6415-8275      |
| <b>株式会社かんぽ生命保険</b>                                  |                      |
| 〒100-0011 千代田区内幸町2-1-1 飯野ビル12階                      |                      |
| かんぽコールセンター                                          | フリーダイヤル 0120-552-950 |
| <b>クレディ・アグリコル生命保険株式会社</b>                           |                      |
| 〒105-0021 港区東新橋1-9-2 汐留住友ビル15階                      |                      |
| カスタマーサービスセンター                                       | フリーコール 0120-60-1221  |
| <b>ジブラルタ生命保険株式会社</b>                                |                      |
| 〒130-8625 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー                        |                      |
| コールセンター                                             | フリーダイヤル 0120-372-269 |
| <b>住友生命保険相互会社</b>                                   |                      |
| 〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35                            |                      |
| コールセンター                                             | フリーダイヤル 0120-307-506 |
| <b>ソニー生命保険株式会社</b>                                  |                      |
| 〒164- 8660 中野区本町2- 46- 1 中野坂上サンブライトツイン              |                      |
| カスタマーセンター                                           | フリーダイヤル 0120-158-821 |
| <b>ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社</b>                          |                      |
| 〒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 |
| <b>損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社</b>                     |                      |
| 〒160-0023 新宿区西新宿6-10-1                              |                      |
| お客さまコミュニケーション部                                      | フリーダイヤル 0120-370-475 |
| <b>第一生命保険株式会社</b>                                   |                      |
| 〒100-8411 千代田区有楽町1-13-1                             |                      |
| 第一生命コールセンター                                         | フリーダイヤル 0120-157-157 |
| <b>第一フロンティア生命保険株式会社</b>                             |                      |
| 〒104-6015 中央区晴海1-8-10 晴海トリトンスクエア X棟15階              |                      |
| お客さまサービスセンター                                        | フリーダイヤル 0120-876-126 |
| <b>大同生命保険株式会社</b>                                   |                      |
| 〒550-0002 大阪市西区江戸堀1-2-1                             |                      |
| コールセンター                                             | 0120-789-501         |
| <b>太陽生命保険株式会社</b>                                   |                      |
| 〒105-0022 港区海岸1-2-3                                 |                      |
| お客様相談室(ご来社窓口)／お客様サービスセンター(お電話受付)                    | フリーダイヤル 0120-97-2111 |
| <b>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</b>              |                      |
| 〒182-0026 調布市小島町1-32-2 京王調布小島町ビル                    |                      |
| お客様相談室                                              | フリーダイヤル 0120-860-129 |
| <b>T&amp;Dフィナンシャル生命保険株式会社</b>                       |                      |
| 〒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)   |
| お客様相談係(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)   |

|                                            |                      |
|--------------------------------------------|----------------------|
| <b>東京海上日動あんしん生命保険株式会社</b>                  |                      |
| 〒104-0061 中央区銀座5-3-16                      |                      |
| お客様相談コーナー(ご来社窓口)／総合カスタマーセンター(お電話受付)        | フリーダイヤル 0120-016-234 |
| <b>東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社</b>               |                      |
| 〒141-6008 品川区大崎2-1-1 ThinkPark Tower       |                      |
| お客様の声室                                     | フリーダイヤル 0120-433-447 |
| <b>日本生命保険相互会社</b>                          |                      |
| 〒541-8501 大阪市中央区今橋3-5-12                   |                      |
| 相談窓口(大阪)                                   | 直通 06-6209-5525      |
| 相談窓口(東京)                                   | 直通 03-5533-1081      |
| ニッセイコールセンター(生命保険のお手続きやお問合せ)                | フリーダイヤル 0120-201-021 |
| <b>ネクステシア生命保険株式会社</b>                      |                      |
| 〒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 |
| <b>ハートフォード生命保険株式会社</b>                     |                      |
| 〒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      |
| <b>ピーシーエー生命保険株式会社</b>                      |                      |
| 〒107-0052 港区赤坂2-11-7 ATT新館                 |                      |
| お客様コンタクトセンター                               | フリーダイヤル 0120-272-811 |
| <b>富国生命保険相互会社</b>                          |                      |
| 〒100-0011 千代田区内幸町2-2-2 富国生命ビル24階           | お客さま窓口(本社)           |
| 〒530-0018 大阪市北区小松原町2-4 大阪富国生命ビル4階          | お客さま窓口(大阪)           |
| お客さまセンター                                   | フリーダイヤル 0120-259-817 |
| <b>フコクしんらい生命保険株式会社</b>                     |                      |
| 〒160-6132 新宿区西新宿8-17-1                     |                      |
| お客さまサービス室                                  | フリーダイヤル 0120-700-651 |
| <b>富士生命保険株式会社</b>                          |                      |
| 〒542-0081 大阪市中央区南船場1-18-11 富士火災大阪本社ビル      |                      |
| 総合サービスセンター                                 | フリーダイヤル 0120-211-901 |
| <b>ブルデンシャル生命保険株式会社</b>                     |                      |
| 〒100-0014 千代田区永田町2-13-10 ブルデンシャルタワー        |                      |
| カスタマーサービスセンター                              | フリーダイヤル 0120-810-740 |
| <b>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</b>      |                      |
| 〒102-8015 千代田区一番町21番地 一番町東急ビル              |                      |
| コールセンター                                    | フリーダイヤル 0120-28-2269 |
| <b>マスマチュアル生命保険株式会社</b>                     |                      |
| 〒135-0063 江東区有明3-5-7 TOC有明イーストタワー          |                      |
| カスタマーサービスセンター                              | フリーダイヤル 0120-817-024 |
| <b>マニユライフ生命保険株式会社</b>                      |                      |
| 〒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 |
| <b>三井生命保険株式会社</b>                          |                      |
| 〒100-8123 千代田区大手町2-1-1                     |                      |
| お客様サービスセンター                                | フリーダイヤル 0120-318-766 |
| <b>三井住友海上あいおい生命保険株式会社</b>                  |                      |
| 〒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 |
| <b>三井住友海上プライマリー生命保険株式会社</b>                |                      |
| 〒103-0028 中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル15階 |                      |
| お客さまサービスセンター                               | フリーダイヤル 0120-125-104 |
| <b>みどり生命保険株式会社</b>                         |                      |
| 〒114-8595 北区王子6-3-43                       |                      |
| コールセンター                                    | フリーダイヤル 0120-566-322 |
| <b>明治安田生命保険相互会社</b>                        |                      |
| 〒100-0005 千代田区丸の内2-1-1                     |                      |
| コミュニケーションセンター                              | フリーダイヤル 0120-662-332 |
| <b>メットライフ アリコ生命保険株式会社</b>                  |                      |
| 〒130- 0012 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー28階           |                      |
| お客様相談部                                     | フリーダイヤル 0120-880-533 |
| <b>メディケア生命保険株式会社</b>                       |                      |
| 〒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                                    | フリーダイヤル 0120-315056  |
| <b>ライフネット生命保険株式会社</b>                      |                      |
| 〒102-0083 千代田区麹町2-14-2 麹町NKビル5階            |                      |
| コンタクトセンター                                  | フリーダイヤル 0120-205-566 |

生命保険協会ホームページアドレス  
<http://www.seiho.or.jp/>

★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24年7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 TRAD+勝ビル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 熊本市中央区新市街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)