# 相談所リポート No.96

〈令和元年度版〉

-般社団法人 生命保険協会

生命保険相談所

# 目 次

		頁
はし	じめに	1
1.	令和元年度の生命保険相談所受付状況	2
	(1) 四半期別受付件数	3
	(2) 男女別受付件数	3
	(3) 受付場所別受付件数	3
	(4) 経路別受付件数	4
	(5) 相談所認知経路別受付件数	4
	(6) 相談時間別受付件数	4
2.	一般相談受付状況	5
	(1) 一般相談内容別受付件数	5
	(2) 主な相談事例	6
3.	苦情受付状況	8
	(1) 苦情項目別受付件数	9
	(2) 苦情内容の上位項目	9
	(3) 苦情発生原因別受付件数	10
	(4) 主な苦情発生原因の内容上位項目	11
	(5) 主な苦情受付事例	12
	(6) その他の主な苦情受付事例 (7) 高齢者の苦情受付状況	15 16
4		_
4.	生命保険相談所における苦情解決手続	18
	(1) 苦情対応状況 (2) 主な苦情対応事例	18 18
	(2) 王な古頂村ル(争内) (3) 苦情処理手続を行った苦情項目・内容	20
	(4) 苦情処理手続を行った苦情の生命保険会社の対応状況	21
	(5) 主な苦情処理手続事例	22
5.	裁定審査会における紛争解決手続	24
	(1) 裁定申立件数	24
	(2) 裁定手続終了件数	24
	(3) 裁定の概要	27
6.	業務運営の改善に向けた取組み	44
	(1) 指定紛争解決機関の指定取得	44
	(2) 本部相談室・連絡所職員の育成~研修会の実施	45
	(3) 利用者アンケートの実施状況およびご意見等に対する対応・改善状況等	45
7.	裁定諮問委員会の活動	49
8.	苦情等関係情報の集約化・分析等を効果的に行う仕組み	52
	(1)「ボイス・リポート」の発行等	52
	(2)「消費者の声」事務局の活動	52
	(3) 生命保険各社向け研修会等の実施	52
	(4) ホームページにおける各社苦情情報等の開示	53
	(5) お客さまの声・苦情情報等の活用高度化	53
<b>~</b> 译	資料編>	54
	3年1999/2	<b>5</b> - <b>7</b>

生命保険相談所における相談・苦情・紛争解決支援制度の概要 生命保険各社相談窓口一覧 生命保険相談所一覧

# はじめに ~相談・苦情・紛争解決対応~

本リポートでは、令和元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、 簡易・迅速で中立性・公正性が高い、金融 ADR 法に基づく裁判外紛争解決制度である「裁定審査会」 の運営状況についても掲載しています。

# 【生命保険相談所の各種手続き】

#### <一般相談>

保険契約者等から生命保険に関する「相談」や「問合せ」が寄せられたときに、説明、情報提供、助言等を行っている。

## <苦情解決手続>

生命保険に関する「苦情」については、苦情内容や個別事情等を丁寧に聴いたうえで、保険商品の仕組み等に関する説明その他の情報提供や、生命保険会社との交渉にあたっての助言を行うなどして、解決に向けた対応を行っている。

また、今後の手続きについて案内し、保険契約者等から苦情解決の申し出があった場合には、 生命保険相談所から保険会社に解決依頼を行っている(金融ADR法上の苦情処理手続の開始)。

保険会社に解決依頼を行った「苦情」については、保険会社から対応経過等について適時報告を受け、最終的な対応結果まで確認しているほか、保険契約者等からの再相談にも応じている。

なお、保険会社に解決依頼を行わなかった「苦情」についても、最終受付日から1か月経過後 の時点で、保険契約者等にその後の状況を確認し、フォローアップに努めている。

#### <紛争解決手続>

保険会社に解決依頼を行ったにもかかわらず、原則1か月を経過しても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」の裁定を申し立てることができる。

裁定審査会は、弁護士 (7名)、消費生活相談員 (7名)、当協会職員 (3名) の三者からなる 17名の委員で構成されており、裁定の申立てがあった場合、申立内容について適格性 (例:申立人が契約上の権利を有しているか) の審査を行い、受理した事案については、当事者双方からの事実確認等にもとづき審理を進め、和解案の提示や裁定書による裁定等を行っている。

審理にあたっては、積極的に事情聴取(面談)を実施して個別事情の把握に努めるとともに、 保険金・給付金の支払いに係る事案については必要に応じて第三者の専門医の意見を聴取するな どしたうえで、それらを考慮した柔軟な解決(和解提案)を行うよう努めている。

#### <苦情解決手続> <紛争解決手続> 裁定審查会 話し合い・あっせ による事実確認書面・ヒアリング等 適格性の審査 裁定申立 和解成立 解 会社へ解決依 作和解 決 苦情申出 な 裁定不調に l1 場合 裁定書に よる終了 不受理

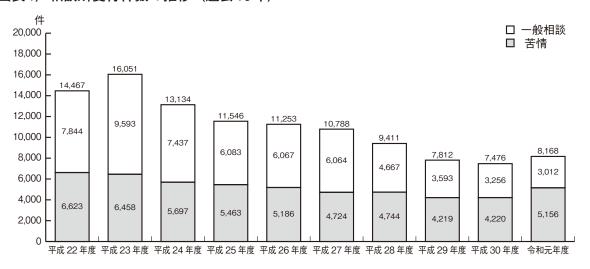
# 1. 令和元年度の生命保険相談所受付状況・・・・・図表1、図表2参照

当相談所が令和元年度に受け付けた件数(一般相談と苦情の合計)は8,168件で、前年度より692件、9.3%増加した。

平成23年度から8年ぶりの増加に転じている。

内訳としては、一般相談が3.012件(占率36.9%)、苦情が5.156件(同63.1%)となっている。

# (図表1) 相談所受付件数の推移(過去10年)



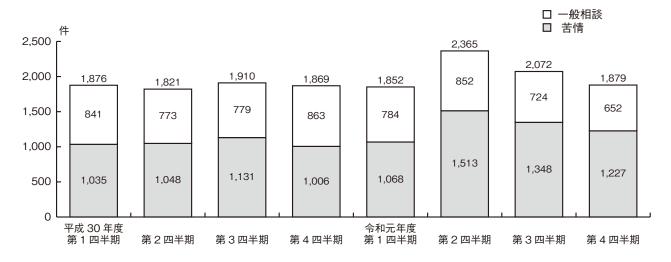
(図表2) 項目別受付件数

<sub>7</sub> 5			令和元年度		平成3	0年度
項	目	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
新	2 約 関 係	2,434件	29.8%	126.0%	1,932件	25.8%
	一般相談	419	5.1	89.9	466	6.2
	苦情	2,015	24.7	137.4	1,466	19.6
収	納 関 係	327	4.0	102.8	318	4.3
	一般相談	81	1.0	83.5	97	1.3
	苦情	246	3.0	111.3	221	3.0
保	全 関 係	1,678	20.5	112.7	1,489	19.9
	一般相談	540	6.6	93.1	580	7.8
	苦情	1,138	13.9	125.2	909	12.2
保険金	と・給付金関係	1,911	23.4	104.0	1,838	24.6
	一般相談	444	5.4	86.4	514	6.9
	苦情	1,467	18.0	110.8	1,324	17.7
そ	の 他	1,818	22.3	95.7	1,899	25.4
	一般相談	1,528	18.7	95.6	1,599	21.4
	苦情	290	3.6	96.7	300	4.0
合	計	8,168件	100.0%	109.3%	7,476件	100.0%
	一般相談	3,012	36.9	92.5	3,256	43.6
	苦情	5,156	63.1	122.2	4,220	56.4

#### (1) 四半期別受付件数 · · · · · · 図表3参照

令和元年度は、平成30年度と四半期ごとに比較すると、第2四半期以降は受付件数が増加し、なかでも第2・3四半期は、受付件数が2,000件を上回った。

## (図表3) 四半期別受付件数



# (2) 男女別受付件数

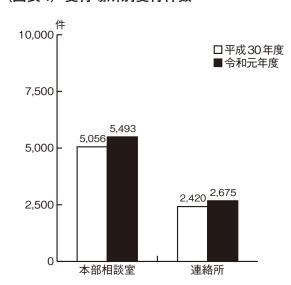
男女別受付件数をみると、男性は3,781人(占率46.3%)、女性は4,387人(同53.7%)で、割合は前年度からほぼ横ばいであった。

# (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50か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67.3%(前年度67.6%)、連絡所は32.7%(同32.4%)となっており、割合は前年度からほぼ横ばいであった。

# (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7,941件で、全体の97.2%と大半を占めている。

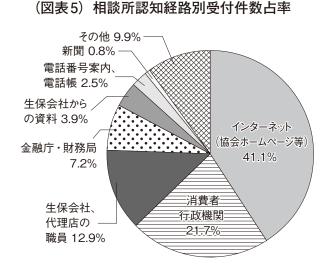
「訪問」は174件、2.1%、「文書」によるものは53件、0.7%となっており、傾向に大きな変化はない。

# (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、「インターネット(生命保険協会のホームページ等)」によるものが2,863件で、判明分6,967件の41.1%(前年度36.7%)と最も多く、第2位は「消費者行政機関」の1,513件、21.7%(同21.0%)である。

第3位は、「生保会社、代理店の職員」で 897件、12.9% (同14.1%) となっている。

なお、第5位の「生保会社からの資料」の 占率は5年連続で減少している。

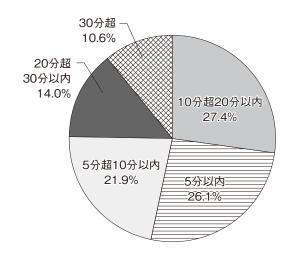


# (6) 相談時間別受付件数(文書による申し出を除く)……図表6参照

相談時間別受付件数については、文書による申し出を除く8,115件を対象にしているが、「10分超20分以内」が2,225件で27.4%(前年度25.9%)で最も多く、以下、「5分以内」が2,120件で26.1%(同31.7%)、「5分超10分以内」が1,774件で21.9%(同21.2%)、「20分超30分以内」は1,136件で14.0%(同11.6%)、「30分超」は860件で10.6%(同9.7%)となっている。

1件あたりの平均相談時間は、前年度(14分5秒)を上回る、15分39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) 一般相談内容別受付件数 · · · · · · 図表 7、図表 8 参照

令和元年度の一般相談は3,012件で、前年度より244件、7.5%減少した。

内容別にみると、「隣接業界」が463件(占率15.4%)で最も多く、損害保険、旧簡易保険、JA共済ほか各種共済等に関する照会が多く、少額短期保険に関する照会も寄せられている。

第2位は、「保険金・給付金」の444件(同14.7%)で、保険金・給付金の支払手続や支払可否に関する照会が多いが、死亡した親族の契約に関する請求可否等の照会も寄せられている。

第3位は「契約有無照会」の383件(同12.7%)で、死亡した親族の契約や、認知症等による請求権者に意思能力がない場合の手続方法に関する照会が多い。(なお、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からの契約有無の照会に対応している。同センターは、平成23年9月より、対象範囲を拡大し、災害救助法が適用された地域の被災者の契約についても、遺族からの契約有無の照会に対応している。)

第4位は「加入・保険種類」の269件(同8.9%)で、加入に関する全般的な相談、外貨建保険等の加入に関する相談や、検討している保険の商品の紹介希望等が寄せられている。

第5位は「保障の見直し」の249件(同8.3%)で、加入している保険の内容についての照会が多く 寄せられている。

第6位は「会社の内容等」の247件(同8.2%)で、生命保険会社の連絡先や会社名変更後の新会社 名に関する照会が多い。

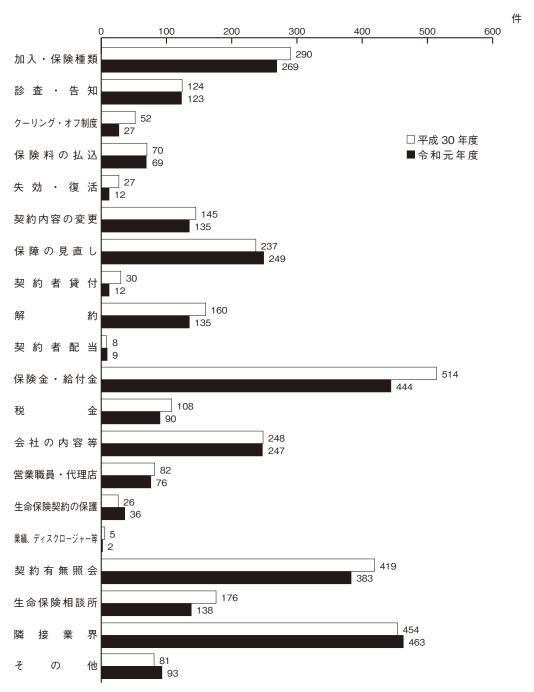
第7位は「生命保険相談所」の138件(同4.6%)で、所在地や連絡所の電話番号に関する照会が多く、 相談所で受け付けられる内容や制度に関する照会も寄せられている。

以降、第8位「契約内容の変更」、「解約」、第10位「診査・告知」の順となっている。

(図表7) 一般相談内容別受付件数 (網掛けは上位7項目)

内容		令和元年度	平成30年度		
内容	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
加入・保険種類	269件	8.9%	92.8%	290件	8.9%
診 査・ 告 知	123	4.1	99.2	124	3.8
クーリング・オフ制度	27	0.9	51.9	52	1.6
保険料の払込	69	2.3	98.6	70	2.1
失 効 · 復 活	12	0.4	44.4	27	0.8
契 約 内 容 の 変 更	135	4.5	93.1	145	4.5
保障の見直し	249	8.3	105.1	237	7.3
契 約 者 貸 付	12	0.4	40.0	30	0.9
解約	135	4.5	84.4	160	4.9
契 約 者 配 当	9	0.3	112.5	8	0.2
保 険 金・ 給 付 金	444	14.7	86.4	514	15.8
税金	90	3.0	83.3	108	3.3
会 社 の 内 容 等	247	8.2	99.6	248	7.6
営業職員・代理店	76	2.5	92.7	82	2.5
生命保険契約の保護	36	1.2	138.5	26	0.8
業績、ディスクロージャー等	2	0.1	40.0	5	0.2
契 約 有 無 照 会	383	12.7	91.4	419	12.9
生 命 保 険 相 談 所	138	4.6	78.4	176	5.4
隣 接 業 界	463	15.4	102.0	454	13.9
そ の 他	93	3.1	114.8	81	2.5
合 計	3,012件	100.0%	92.5%	3,256件	100.0%

# (図表8) 一般相談内容別受付件数(対前年度比較)



# (2) 主な相談事例

# 加入・保険種類

- ・銀行で外貨建保険を勧められているが、商品の内容がよくわからない。加入しても大丈夫だろ うか。
- ・高齢の父が終身保険に加入したいと言っている。何か良い保険はないか。
- ・医療保険を検討している。持病があるので、引受緩和型の保険について教えてほしい。

#### 診査・告知

- ・上皮内ガンに罹患したことがあるが、保険に加入する際、うっかりして告知するのを忘れてしまった。どうしたらよいか。
- ・持病のせいで保険会社に加入を断られた。加入できる保険はあるか。(高齢者)

・風邪や花粉症で通院をしている。告知しなくても問題ないか。

#### 契約内容の変更

- ・死亡保険金受取人が亡くなった。適当な死亡保険金受取人を指定することができないが、解約 以外に方法はないか。
- ・転換の仕組みや注意点を教えてほしい。
- ・契約者である母親が死亡した。どのような手続きが必要になるか。

# 保障の見直し

- ・夫の定年退職に伴い収入が減少する。保険の見直しについて相談したい。
- ・古い保険証券が見つかった。現在の契約内容について教えてほしい。(高齢者)
- ・保険会社から新しい保険への切り替えを勧められている。注意点を教えてほしい。

#### 解約

- ・保険会社の営業担当者から勧誘され、断り切れずに加入した終身保険と養老保険がある。解約 した方がよいか。
- ・保険を解約すると解約手数料が発生すると言われた。支払う必要はあるのか。
- ・外貨建年金保険の解約を検討している。今解約すると損をするかどうか確認したい。

# 保険金・給付金

- ・被保険者が既に亡くなっていても、過去の入院について給付金の請求はできるのか。
- ・がん保険に加入しているが、良性腫瘍の場合は支払いの対象にならないのか。
- ・高度障害保険金を請求したいが、被保険者は脳梗塞の後遺症で字が書けない。どうやって請求 すればよいか教えてほしい。

#### 税金

- ・入院・手術給付金に税金はかかるのか。
- ・夫が契約者、妻が被保険者・年金受取人になっている契約は贈与税がかかるが、契約者を変更 すれば税金はかからないのか。
- ・昨年一時払いで加入した保険は、今年は生命保険料控除を受けられないのか。

# 会社の内容等

- ・○○生命の連絡先を教えて欲しい。
- ・○○生命の保険証券が手元にある。経営破綻した会社だと思うが、今はどこの会社か。
- ・○○生命に加入しているが会社名が変更になった。経営状態は大丈夫なのか。

#### 契約有無照会

- ・父親が亡くなった。生命保険に加入しているかどうか分からないので、調べてほしい。
- ・親が意識不明で入院しており生命保険の加入状況がどうなっているかわからない。
- ・契約した記憶はあるが保険証券を紛失したので保険会社がわからない。調べる方法はないか。

# 隣接業界

- ・旧簡易保険で加入している保険の特約について相談したい。
- IA共済の電話番号を知りたい。
- ・クレジットカードに付帯している傷害保険のことを聞きたい。

# 3. 苦情受付状況……図表9参照

令和元年度の苦情件数は5,156件で、前年度に比べ大幅に増加(936件、22.2%増加)した。 月別の苦情件数を見ると、7月(608件)が最も多く、以下、8月(466件)、10月(465件)の順となっている。

(図表9) 苦情項目・内容別受付件数 (網掛けは上位7項目)

- 15	, THE THE TENT OF	1770-112	令和元年度		平成3	 ()
項     目	内容	 件 数	占率	前年度比	件数	占率
	不 適 切 な 募 集 行 為	554件	10.7%	132.2%	419件	9.9%
	不 適 切 な 告 知 取 得	69	1.3	138.0	50	1.2
新	不 適 切 な 話 法	375	7.3	182.9	205	4.9
契	説 明 不 十 分	768	14.9	141.4	543	12.9
	事務取扱不注意	6	0.1	100.0	6	0.1
約	契約確認	1	0.0	33.3	3	0.1
関	契約引受関係	104	2.0	104.0	100	2.4
係	証券未着	6	0.1	120.0	5	0.1
	そ の 他	132	2.6	97.8	135	3.2
	小 計	2,015件	39.1%	137.4%	1,466件	34.7%
	集    金	11件	0.2%	91.7%	12件	0.3%
収	口座振替・送金	47	0.9	142.4	33	0.8
	職 域 団 体 扱	10	0.2	250.0	4	0.1
納	保 険 料 払 込 関 係	48	0.9	77.4	62	1.5
関	保 険 料 振 替 貸 付	29	0.6	111.5	26	0.6
	失 効・ 復 活	92	1.8	124.3	74	1.8
係 ——	そ の 他	9	0.2	90.0	10	0.2
	小 計	246件	4.8%	111.3%	221件	5.2%
	配 当 内 容	76件	1.5%	146.2%	52件	1.2%
	契 約 者 貸 付	45	0.9	77.6	58	1.4
	更新	63	1.2	88.7	71	1.7
保	契 約 内 容 変 更	196	3.8	122.5	160	3.8
全	名 義 変 更・ 住 所 変 更	132	2.6	148.3	89	2.1
	特 約 中 途 付 加	12	0.2	80.0	15	0.4
関	解 約 手 続	390	7.6	136.8	285	6.8
係	解 約 返 戻 金	105	2.0	111.7	94	2.2
	生 保 カ ー ド・ A T M 関 係	3	0.1	50.0	6	0.1
	そ の 他	116	2.2	146.8	79	1.9
	小計	1,138件	22.1%	125.2%	909件	21.5%
保	満期保険金・年金等	144件	2.8%	115.2%	125件	3.0%
保険金・給付金関係	死亡等保険金支払手続	112	2.2	116.7	96	2.3
±	死亡等保険金不支払決定	80	1.6	89.9	89	2.1
給	入院等給付金支払手続	360	7.0	124.6	289	6.8
金	入院等給付金不支払決定	728	14.1	106.3	685	16.2
関   低	そ の 他	43	0.8	107.5	40	0.9
	小計	1,467件	28.5%	110.8%	1,324件	31.4%
<b>│</b>	職員の態度・マナー	54件	1.0%	128.6%	42件	1.0%
₹	(R)	5	0.1	166.7	3	0.1
の	個人情報取扱関係	111	2.2	76.6	145	3.4
	アフターサービス関係	61	1.2	95.3	64	1.5
他	そ の 他	59	1.1	128.3	46	1.1
igsquare	小計	290件	5.6%	96.7%	300件	7.1%
	合 計	5,156件	100.0%	122.2%	4,220件	100.0%

#### (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、「新契約関係」の占率は39.1%と、前年度より4.4ポイント上昇し、最も多くなっている。

次いで「保険金・給付金関係」(占率28.5%)が多くなっているが、占率は前年度より2.9ポイント 低下している。

以下、「保全関係」(同22.1%) は占率が上昇し、「その他」(同5.6%) および「収納関係」(同4.8%) はいずれも占率が低下している。

(図表10) 苦情項目別受付件数

15 日	令和元	 亡年度	平成3	 0年度
項目	件数	占率	件数	占率
新契約関係	2,015件	39.1%	1,466件	34.7%
収納関係	246	4.8	221	5.2
保全関係	1,138	22.1	909	21.5
保険金・給付金関係	1,467	28.5	1,324	31.4
その他	290	5.6	300	7.1
合 計	5,156件	100.0%	4,220件	100.0%

# (2) 苦情内容の上位項目・・・・・ 図表 11 参照

苦情件数を苦情内容別にみると、第1位は『説明不十分』で、前年度より件数は225件増加し、占率(14.9%)は2.0ポイント上昇している。

第2位は『入院等給付金不支払決定』で、前年度より件数は43件増加し、占率(14.1%)は2.1ポイント低下している。

第3位は『不適切な募集行為』で、前年度より件数は135件増加し、占率(10.7%)は0.8ポイント 上昇している。

第4位の『解約手続』(同7.6%)および、第5位の『不適切な話法』(同7.3%)は、前年度より順位・占率とも上昇している。第6位の『入院等給付金支払手続』(同7.0%)は、前年度より順位は低下したが、件数・占率とも上昇している。第7位の『契約内容変更』(同3.8%)は、前年度から順位・占率とも横ばいだが、件数は上昇している。第8位の『満期保険金・年金等』(同2.8%)は件数・順位とも上昇したが占率は低下している。第9位の『その他新規契約関係』(同2.6%)は前年度から順位は横ばいだが、件数・占率とも低下している。同じく第9位の『名義変更・住所変更』(同2.6%)は、前年度より順位・占率とも上昇している。

(図表11) 苦情内容の上位項目

令和元年度		平成30年度			
内容	件数	占率	内容	件数	占率
①説明不十分	768件	14.9%	①入院等給付金不支払決定	685件	16.2%
②入院等給付金不支払決定	728	14.1	②説明不十分	543	12.9
③不適切な募集行為	554	10.7	③不適切な募集行為	419	9.9
④解約手続	390	7.6	④入院等給付金支払手続	289	6.8
⑤不適切な話法	375	7.3	⑤解約手続	285	6.8
⑥入院等給付金支払手続	360	7.0	⑥不適切な話法	205	4.9
⑦契約内容変更	196	3.8	⑦契約内容変更	160	3.8
⑧満期保険金・年金等	144	2.8	⑧個人情報取扱関係	145	3.4
⑨その他新契約関係	132	2.6	⑨その他新契約関係	135	3.2
9名義変更・住所変更	132	2.6	⑩満期保険金・年金等	125	3.0

# (3) 苦情発生原因別受付件数 · · · · · 図表 12 参照

苦情件数を苦情項目・内容別、発生原因別にみると、図表12のとおりである。

発生原因別にみると「営業担当者(営業職員・代理店)」を原因とする苦情が最も多く、3,102件(占 率60.2%)で苦情全体の半分強を占めており、占率は前年度より3.8ポイント上昇している。

次いで、「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1,772件(同34.4%)で、占率は前年度より3.0ポイント低下している。

(図表 12-1) 苦情発生原因別受付件数(令和元年度:網掛けは上位7項目) (件)

発生原因   一方   発生原因   一方   発生原因   一方   発生原因   一方   日   日   内   容   代   その   制度   非   表   日   日   日   日   日   日   日   日   日	計
中	] 計
<ul> <li>不適切な告知取得 46 21 1 0 1 69</li> <li>不適切な告知取得 46 21 1 0 0 0 375</li> <li>説 明 不 + 分 388 363 6 11 0 768</li> <li>事務取扱不注意 4 1 0 1 0 6 2 2 4 3 2 2 17 0 29</li> <li>兵 か で で で で で で で で で で で で で で で で で で</li></ul>	0 76
不適切な話法 134 241 0 0 0 0 375   保    更	0 70
契     説明不十分388 363 6 11 0 768     技力の6 2 名義変更・住所変更 55 7 10 54       おお取扱不注意 4 1 0 1 0 0 6 2 名義変更・住所変更 55 7 10 54       契約可受関係 21 9 5 68 1 104     関 2約可受関係 21 9 5 68 1 104       証券末着 0 0 0 0 6 0 6 で での 他 62 34 4 28 4 132     日本 2 0 0 0 0 0 11       計 914 948 20 114 19 2,015     解約 更 金 27 11 5 62       保険 1	0 45
契約     調務取扱不注意     4     1     0     768       契約     確認     0     1     0     6       契約     確認     0     1     0     6       契約     確認     0     1     0     0     0     1       財     契約     日受関係     21     9     5     68     1     104       財     財     所     所     所     所     所     所     所     所     所     所     所     所     所     方     1     0     6       係     そ     の     他     62     34     4     28     4     132       保     中     分     914     948     20     114     19     2015       集     金     9     2     0     0     0     11     計     466     125     77     449       中     中     金     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1       集     金     9     2     0     0     11     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1     1 <th< td=""><td>0 63</td></th<>	0 63
契約確認のの100000000000000000000000000000000000	3 196
契約 確認 0 1 0 0 0 1   以	6 132
無	0 12
係 そ の 他 62 34 4 28 4 132 係 生保カード・ATM関係 2 0 0 0 0 日 計 914 948 20 114 19 2,015 を の 他 34 13 21 47 日 所	10 390
R   P   P   P   P   P   P   P   P   P	0 105
集     金     9     2     0     0     0     11     計     466     125     77     449       収     口座振替・送金     12     2     7     26     0     47     満期保険金・年金等     57     9     4     72       納     保険料払込関係     9     3     6     30     0     48       保険料払込関係     9     3     6     30     0     48       金・大     死亡等保険金支払手続     22     7     12     68       水     保険料振替貸付     8     2     2     17     0     29       大     効・復活     22     15     2     51     2     92       大     分院等給付金支払手続     78     18     45     218       大     分院等給付金支払手続     78     18     45     218       大     力院等給付金支払手続     78     12     97     27     449       保険     その     他     2     1     0     5     1     9     9	1 3
収     口座振替・送金     12     2     7     26     0     47       職域団体扱7     1     0     2     0     10       保険料払込関係9     3     6     30     0     48       金保険料振替貸付8     2     2     17     0     29       大分院等給付金支払手続78     18     45     218       大分院等給付金支払手続78     18     45     218       大分院等給付金支払手続78     112     97     27     491       係     その他2     1     0     5     1     9	1 116
職 域 団 体 扱 7 1 0 2 0 10   Ckg   死亡等保険金支払手続 22 7 12 68   保険料払込関係 9 3 6 30 0 48   金・死亡等保険金不支払決定 2 5 1 72   Ckg   保険料振替貸付 8 2 2 17 0 29   全 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会	21 1,138
イストライン     イストラース     イストラース<	2 144
(保険料払込関係 9 3 6 30 0 48 ÷ 死し等保険金小支払決定 2 5 1 72       (保険料振替貸付 8 2 2 17 0 29 会 大院等給付金支払手続 78 18 45 218       (失効・復活 22 15 2 51 2 92 会 入院等給付金不支払決定 112 97 27 491       (係 そ の 他 2 1 0 5 1 9 係 そ の 他 4 2 5 30	3 112
英 効・復活     22     15     2     51     2     92     付金 関係     入院等給付金不支払決定     112     97     27     491       係     そ     の     他     2     1     0     5     1     9     係     そ     の     他     4     2     5     30	0 80
失効・復活     22     15     2     51     2     92     金人院等給付金不支払決定     112     97     27     491       係     その他     2     1     0     5     1     9     優     その他     4     2     5     30	1 360
	1 728
	2 43
計 69 26 17 131 3 246 計 275 138 94 951	9 1,467
注1. 苦情の項目および発生原因は、申出人の申出内容に 職員の態度・マナー 37 8 9 0	0 54
基づいて分類している。	0 5
注2. 発生原因が営業担当者であり、代理店であることが   6   個人情報取扱関係 35   9   8   56   で認出来ない場合は、営業職員に分類している。   7   0   0   0   0   0   0   0   0   0	3 111
※制度・事務・・・・取扱いに疎漏はないが、現行の事務・約款・     // ノダーサービス関係   17   7   2   35	0 61
会社の制度そのものを原因とした苦情	0 59
計 113 28 19 127	3 290
総 計 1,837 1,265 227 1,772	55 5,156

# (図表12-2) 苦情発生原因別受付件数 (年度比較)

(件、%)

	営業	職員	代理	型店	その他	の職員	制度・	・事務	契約	者等	年度合計
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
令和元年度	1,837	35.6	1,265	24.5	227	4.4	1,772	34.4	55	1.1	5,156
平成30年度	1,605	38.0	774	18.3	224	5.3	1,580	37.4	37	0.9	4,220

※発生原因が代理店であるもののうち、乗合代理店(金融機関代理店を除く)を原因とする苦情の件数は、以下のとおり。

令和元	- - - - - - - - -	平成3	0年度
	うち新契約関係		うち新契約関係
184	116	194	112

※発生原因が代理店であるもののうち、金融機関代理店を原因とする苦情の件数は、以下のとおり。

令和元		平成3	0年度
	うち新契約関係		うち新契約関係
231	210	162	140

# (4) 主な苦情発生原因の内容上位項目・・・・・図表 13参照

# ①営業担当者(営業職員、代理店)

項目別では「新契約関係」(占率60.0%)が半分以上を占め、「保全関係」(同19.1%)、「保険金・給付金関係」(同13.3%)と続いている。

- ・「新契約関係」では、『説明不十分』が751件で最も多い。次いで、『不適切な募集行為』が537件で、無理契約、無断契約に関する申し出が多く、3番目に多いのは『不適切な話法』の375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259件で、手続遅延・放置・ミスに関する申し出が多く、次いで、『契約内容変更』が106件であり、同様に手続遅延・放置・ミスに関する申し出が多い。

(図表13-1) 営業担当者

令和元年度		平成30年度			
内 容	件数	占率	内 容	件数	占率
① 説明不十分	751件	24.2%	① 説明不十分	522件	21.9%
② 不適切な募集行為	537	17.3	② 不適切な募集行為	409	17.2
③ 不適切な話法	375	12.1	③ 不適切な話法	204	8.6
④ 解約手続	259	8.3	④ 入院等給付金不支払決定	196	8.2
⑤ 入院等給付金不支払決定	209	6.7	⑤ 解約手続	167	7.0
⑥ 契約内容変更	106	3.4	⑥ その他新契約関係	103	4.3
⑦ その他新契約関係	96	3.1	⑦ 契約内容変更	75	3.2
⑦ 入院等給付金支払手続	96	3.1	⑧ 個人情報取扱関係	73	3.1
⑨ 不適切な告知取得	67	2.2	⑨ 入院等給付金支払手続	65	2.7
⑩ 満期保険金・年金等	66	2.1	⑩ 満期保険金・年金等	51	2.1

# ②制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」(占率53.7%)が半分以上を占めており、次いで「保全関係」(同25.3%)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491件で半分以上を占めており、 告知義務違反による契約解除、約款規定の手術・入院非該当、がん・成人病等非該当が多い。 次いで、『入院等給付金支払手続』が218件で、支払前に行われる確認や、手続書類・方法に 関する申し出が多い。続いて『満期保険金・年金等』が72件となっており、手続書類・方法 に関する申し出がある。
- ・「保全関係」では、『解約手続』が96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、『契約内容変更』が76件で、保険期間・種類の変更に関する申し出が多い。続いて『配 当内容』が70件となっており、満期時等受取額減少に関する申し出が多数を占めている。

#### (図表13-2) 制度・事務

令和元年度		平成30年度			
内容	件数	占率	内容	件数	占率
① 入院等給付金不支払決定	491件	27.7%	① 入院等給付金不支払決定	468件	29.6%
② 入院等給付金支払手続	218	12.3	② 入院等給付金支払手続	177	11.2
③ 解約手続	96	5.4	③ 解約手続	86	5.4
④ 契約内容変更	76	4.3	④ 契約内容変更	74	4.7
⑤ 満期保険金・年金等	72	4.1	④ 死亡等保険金不支払決定	74	4.7
⑤ 死亡等保険金不支払決定	72	4.1	⑥ 契約引受関係	70	4.4
⑦ 配当内容	70	4.0	⑦ 満期保険金・年金等	62	3.9
⑧ 契約引受関係	68	3.8	⑧ 個人情報取扱関係	55	3.5
⑧ 死亡等保険金支払手続	68	3.8	⑨ 死亡等保険金支払手続	54	3.4
⑩ 解約返戻金	62	3.5	⑩ 解約返戻金	50	3.2

# (5) 主な苦情受付事例

上位項目の苦情受付状況と主な申出内容を見ると、『説明不十分』が768件、占率は14.9%で、前年度より件数・占率ともに上昇した。内訳としては、新契約に関するものが約8割、転換契約に関するものが約2割となっているが、いずれも、契約内容の説明不十分にかかる申し出が多い。

#### <説明不十分>

- ・数年前、営業職員に勧められ、夫婦そろって終身保険の見直しをしたが、最近お金が入用になり、契約者貸付のことで担当者に相談したら、現在の保険は一切貯蓄性がない医療保険と言われた。そんな話は聞いていないので、契約を元に戻してほしい。
- ・医療保険に追加で加入したつもりが、長年継続してきた契約を転換されて一つの保険になって いるようだ。転換という説明はなかったので、当初の申出どおりの契約内容に変更してほしい。

第2位は『入院等給付金不支払決定』(728件、占率14.1%)で、前年度より件数は増加したが、占率は低下した。具体的な内容としては、告知義務違反による契約解除、約款規定による手術非該当、ガン・成人病等非該当に関する申し出が多い。

#### <入院等給付金不支払決定>

- ・契約時、各種持病は告知したが、白内障治療については告知不要と代理店担当者に言われた。 契約後、給付金を請求したら、給付金不支払い、契約解除になった。
- ・手の手術(手技)を受けるために入院し、手術給付金と入院給付金の請求をしたが、手術給付金は不支払いと言われた。しかし、高額な手術料を支払っている。

第3位は『不適切な募集行為』(554件、同10.7%)で、前年度より件数・占率ともに増加した。具体的な内容としては、無理契約、無断契約に関する申し出が多い。

# <不適切な募集行為>

- ・高齢の母が、父の死去前後に、5件以上の保険を契約していた。家族が知らないうちに手続きし、 本人は契約内容などよく分かっていないが、保険料が高く、支払いが大変である。
- ・約10年前、親が自分に無断で収入保障保険の契約を行った。担当者とは一度も会わずに保険が成立し、自分が幼少の頃に作成した通帳から保険料が引き落とされていた。

第4位は『解約手続』(390件、同7.6%)で、前年度より件数・占率ともに増加した。具体的な内容としては、手続遅延・放置・ミス、手続書類・方法に関する申し出が多い。

#### <解約手続>

- ・担当者に解約手続きを依頼した。書類を郵送すると言ったが半年経っても届かず、未だに保険 料が引去りされている。遡及しての解約を求める。
- ・死亡した父が契約者の契約を解約する旨申し出たが、母の成年後見人指定が必要とのことで、 解約手続きができず、自動振替貸付が適用された。

第5位は『不適切な話法』(375件、同7.3%)で、前年度より件数・占率ともに増加した。具体的な内容としては、乗替募集に関する申し出が多い。

#### <不適切な話法>

- ・80歳代の親の契約について、長く契約していた保険を解約して新規に契約し、1年以内にまた解約して契約するなど、保険契約の時期や解約返戻金の使い道と、銀行の通帳から見た保険料の流れから、代理店による乗換契約の疑義がある。
- ・昨年、10年経過すれば1割増えるとの説明で、外貨建保険を契約した。担当者が退職したので、コールセンターに照会したところ、元本保証はなく、1割増も保証されていなかった。

第6位は『入院等給付金支払手続』(360件、同7.0%)で、前年度より件数・占率ともに増加した。 具体的な内容としては、支払確認、請求手続手配に関する申し出が多い。

#### <入院等給付金支払手続>

- ・給付金を請求したが、調査中として、2か月経過しても支払いが決定されない。
- ・日帰り手術を受けたので、医療特約の支払対象となるか担当者に確認したところ、支払対象と 言われたが、診断書を取得する段階になって、正式な手術名を確認され、非該当と言われた。

第7位は『契約内容変更』(196件、同3.8%)で、前年度より件数は増加し、占率は横ばいとなった。 具体的な内容としては、手続遅延・放置・ミス、保険金の増減額、保険期間・種類の変更に関する申 し出が多い。

#### <契約内容変更>

- ・保険が満期となり受取方法に関する書面が届いたが、しばらく放置していた。保険会社に確認 したところ、既に選択期限を経過していると言われ、解約した場合でも解約返戻金が半分程度 になるとのことであった。重要な内容のため、事前に説明してほしかった。
- ・定期付終身保険を減額しようと保険会社に申し出たところ、定期保険部分は希望している額の 減額は応じられず、一定金額までしか取扱いができないと言われた。

第8位は『満期保険金・年金等』(144件、同2.8%)で、前年度より件数は増加し、占率は低下した。

# <満期保険金・年金等>

- ・個人年金保険について、年金開始時に選択予定だった夫婦連生年金特約が勝手に取り扱われな くなっている。
- ・約30年前に一時払いで契約した養老保険が満期を迎えるが、契約時に説明を受け、設計書で示された満期時受取額に対し、半額程度しかないという。

第9位は『その他新契約関係』(132件、同2.6%)で、前年度より件数・占率ともに低下した。

#### <その他新契約関係>

- ・高額医療に備えて医療保険の相談をしたのに、営業職員から契約見直しを強く勧められた。
- ・銀行窓口で加入した保険について、申込み時にクーリング・オフの説明はなく、クーリング・オフの申出をしても対応してくれない。

同じく第9位は『名義変更・住所変更』(132件、同2.6%)で、前年度より件数・占率ともに増加 した。

# <名義変更・住所変更>

- ・結婚前に加入していた保険の契約者が、いつのまにか元配偶者に変わっていた。
- ・営業職員に契約者の変更を依頼していたが、手続きがなされないうちに、被保険者が死亡して しまった。

# 【参考:発生原因が乗合代理店(金融機関代理店を除く)である苦情の主な受付事例】

- ・豪ドル建年金保険を契約したが、払込期間は10年で満了するという認識であった。しかし、 豪ドルベースで所定の金額まで貯まらないと、払込満了にはならず、10年以上の払込みが必 要になる場合もあることが判った。
- ・数年前に、貯蓄目的で乗合代理店に相談したにも拘わらず、契約した保険は元本割れが続いている。最初から5年で払済保険に変更するという提案であったが、解約控除が10年間もあるという説明を受けていない。
- ・乗合代理店の店頭で医療保険に加入する際、担当者に対し、不妊治療で通院していることを告げ、告知しなくて良いと言われたので、告知しなかった。その後、帝王切開で出産し、給付金を請求したが、契約を解除された。

# 【参考:発生原因が金融機関代理店である苦情の主な受付事例】

- ・銀行員が、外貨建変額年金保険の説明時に、豪ドルは将来儲かるとかなり断定的な表現をして、70歳代の親に契約させていた。
- ・「10年したら元金が増える」と言われ、銀行で一時払終身保険を契約したが、途中の解約返戻金についての説明などはなく、保険証券を見て初めて知った。
- ・銀行員2名が家に来て、豪ドルの保険を勧めてきた。「元本が減ることは無い。いつでもおろせる」と何度も何度も説明されたので、信用して加入した。昨年、解約返戻金額を確認すると元本割れしていることが判明した。
- ・数年前、証券会社で、儲からなくても良いので元本割れしない商品が良いと言ったところ、元本割れしない投資信託との説明で勧められ、契約したが、変額年金保険であった。契約時に、生命保険であるという説明は全くなかった。(申出人80歳代)。

## (6) その他の主な苦情受付事例

#### <契約引受関係>

・転換手続きをしたが、体況を理由に不成立となった。担当者による口頭説明では納得できない ため、書面での回答を求める。

# <解約返戻金>

・がん保険の解約返戻金額を確認したところ、以前確認した時より少なくなっている。

#### < その他保全関係>

・加入している保険が65歳を過ぎると解約返戻金が少なくなる内容だったが、保険会社から何も連絡がなかった。連絡があれば65歳以降は継続していなかった。

# <死亡等保険金支払手続>

・死亡保険金の請求には死亡診断書の原本が必要と言われた。コピーでも手続きしてほしい。

#### <個人情報取扱関係>

・死亡した親が契約していたと思われる保険について保険会社に照会したが、開示できないという。

# (7) 高齢者の苦情受付状況・・・・・ 図表 14、図表 15 参照

令和元年度に相談所が受け付け、苦情対象となった生命保険契約のうち、契約者の年齢が把握できた件数は1,328件であり、その中で契約者が70歳以上(以下「高齢者」)の件数は502件である。

(図表14) 苦情項目別受付件数

項目	高齢	給者	全体(全年齢層)						
切 日 	件 数	占率	件数	占率					
新契約関係	279件	55.6%	2,015件	39.1%					
収納関係	12	2.4	246	4.8					
保全関係	86	17.1	1,138	22.1					
保険金・給付金関係	122	24.3	1,467	28.5					
その他	3	0.6	290	5.6					
合 計	502件	100.0%	5,156件	100.0%					

# (図表15) 苦情発生原因別受付件数

(件)

					発 生	原 因						
項目	営業職員		代理店		その他の 職員		制度・事務		契約者等		計	
	高齢者	(全年齢層)	高齢者	全体層)	高齢者	全体層	高齢者	(全年齢層)	高齢者	(全年齢層)	高齢者	全年齢層)
新契約関係	95	914	181	948	0	20	2	114	1	19	279	2,015
収納関係	4	69	0	26	1	17	7	131	0	3	12	246
保全関係	33	466	7	125	9	77	37	449	0	21	86	1,138
保険金・給付金関係	20	275	12	138	6	94	84	951	0	9	122	1,467
その他	0	113	1	28	1	19	1	127	0	3	3	290
合 計	152	1,837	201	1,265	17	227	131	1,772	1	55	502	5,156

(件、%)

営業職員		代理店		その他の職員		制度・事務		契約者等		合計	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
高齢者	152	30.3	201	40.0	17	3.4	131	26.1	1	0.2	502
全体(全年齢層)	1,837	35.6	1,265	24.5	227	4.4	1,772	34.4	55	1.1	5,156

生命保険相談所が受け付けた主な申出内容は以下のとおり。

#### <新契約関係>

- ・終身保険を認知症保険に転換しているが、既契約は多額の積立金があったことや転換制度自体 の説明が十分になかった。また、約80歳の夫婦で話を聞いたが、死亡保障よりも子が喜ぶと 言われたくらいで、契約内容も詳しく聞いておらず、理解できていない。
- ・数年前、親が相次いで医療特約付養老保険に加入していた。親は直後に認知症と診断されており、少し前には子の自分の名前も忘れていたが、家族の同席はなかった。医療保障は不要であり、満期保険金は一括払いした保険料を大きく下回り、既契約とも保険期間が重複している。
- ・20年以上前、既契約が満期になったが、病気になった時が心配で、満期保険金を使って、新たに定期付終身保険に加入した。一生涯保障と思っていたが、80歳になると、医療保障がなくなってしまった。

# <保全関係>

- ・契約者は認知症である。契約が更新を迎えた際に担当者が訪問し、家族の同席なしに契約を継続しないことに決めてしまった。必要な保障なので、契約を更新してほしい。
- ・約40年保険に加入しているが、最近は担当者のフォローがない。契約内容の説明等、アフターフォローをしてほしい。

#### <保険金・給付金関係>

- ・70歳代の親が、営業職員の勧めで保険を切り替えた。家族の同席はなかった。ドライアイで 通院していたが、病気ではないと思い、告知書未記入で契約は成立した。その後、医師の勧め で白内障の手術を受けたところ、告知時から白内障の兆候もあったとして契約が解除された。
- ・がんの手術を受けて入院した後、転院するよう病院に言われた。転院先でもしばらくは内科的 治療を受けたのに、診断書にはその後のリハビリテーションしか書いていないので、給付金を 支払うことは出来ないと言われた。

# 4. 生命保険相談所における苦情解決手続・・・・・図表 16 参照

#### (1) 苦情対応状況・・・・・図表 16参照

令和元年度に受け付けた苦情5,156件のうち、13.1%にあたる674件は相談所の説明で了解を得ている。その内訳をみると9.6%にあたる497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。3.4%にあたる177件は、相談所の説明で了解を得たが、意見として拝聴したものである。

63.1%にあたる3,256件は、苦情処理手続に移行せず(\*)、申出人が直接交渉するにあたり、考え方を整理し、生命保険会社に確認すべき点や請求内容を明確にして交渉を行うよう助言し、適切と思われる保険会社の窓口を紹介している。

21.0%にあたる1,081件については、申出人からの苦情申し出に基づいて苦情処理手続を行った。

2.8%にあたる145件は、当方の説明をお聞きいただくことができなかったり、申出人が他の機関に申し出たりされることとなった。

- \*苦情処理手続に移行しなかった理由
  - (a)匿名又は連絡先が不明
  - (b)権利者本人からの申し出でない
  - (c)氏名・連絡先は明らかであるが、保険会社名等が明らかでない
  - (d)申出人が苦情処理手続を希望しない

# (図表16) 苦情対応状況

		令和元	年度	平成3	0年度
		件数	占率	件数	占 率
苦	情受付総件数	5,156件	100.0%	4,220件	100.0%
	相談所の説明で了解	674	13.1	589	14.0
	相談所の説明で了解し、苦情解決	497	9.6	458	10.9
	相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	177	3.4	131	3.1
	相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	3,256	63.1	2,516	59.6
	苦情処理手続へ移行		21.0	960	22.7
	相談所の説明が不調または他所に申し出	145	2.8	155	3.7

# (2) 主な苦情対応事例

#### ≪事例1≫

〔苦情内容〕 配当内容

〔苦情対応状況〕相談所の説明で了解

## 〔申出内容〕

60歳になり個人年金の受取りが開始したが、毎月の年金額が設計書の金額より少ない。

#### 〔説明内容〕

- ①相談所では、設計書の内容や年金額等について、質問・確認を行った。
- ②そのうえで、設計書は、加入当時の予定利率に基づいて作成されており、予定利率以上に運用が可能であれば配当金が生まれ、その配当金で年金の受取額を増やしていくことができること、および、経済情勢の変化による低金利環境で予定していた運用ができなかったため、結果として受け取る年金額が少なくなったと思われることを説明した。また、設計書には、記載された配当金は約束されるものではない旨記載されていることを説明した。
- ③申出人は設計書に配当金は約束されるものではない旨記載されていることを確認し、相談所の説明で了解した。

#### ≪事例2≫

〔苦情内容〕 契約引受関係

[苦情対応状況] 相談所の説明で了解

#### [申出内容]

審査の結果、保険に加入できなかったが、保険会社が理由を教えてくれない。

#### [説明内容]

- ①相談所では、告知の内容や直近の入院の状況等について、質問・確認を行った。
- ②そのうえで、一般的には、多件数加入や給付・入院履歴、反社会勢力への所属等の確認を行い、問題がある場合は、保険会社は引き受けられないが、その場合でも理由の説明は無いのが一般的であること、また引受査定基準は、保険会社や商品により異なるため、相談所では回答できないことを説明した。申出人は直近に入院しているが、申込み時は告知書の提出のみで医師による診断書の提出は求められていないため、本商品は告知の範囲で引き受け可否を判断していると考えられ、別の保険会社や商品によっては、告知の内容に応じて追加の告知や診断書の提出を求められ、最終的には加入できる可能性もあることを説明した。
- ③申出人は他の保険会社で加入できる商品を探すとの方針を示し、相談所の説明で了解した。

#### ≪事例3≫

[苦情内容] 入院等給付金不支払決定 [苦情対応状況] 生保会社と継続して交渉

#### [申出内容]

先進医療による白内障の手術給付金を請求したが不支払いと回答があった。他社の保険では、手 術給付金が支払われていることから納得ができない。

#### 〔説明内容〕

- ①相談所では、保険内容や加入状況等について、質問・確認を行った。
- ②その結果、申出人は複数社の保険に加入していて、一部の会社からは既に手術給付金の支払いがされていることを確認した。先進医療の手術給付金は、約款に基づいて支払われるが、約款の内容は保険会社によって異なるため、どの約款規定に基づき不支払となったのか保険会社に明確に理由を確認するよう助言を行った。
- ③申出人からは、保険会社に再度確認を行う旨の意向が示されたため、必要に応じて再度申し出いただくこととした。

#### ≪事例4≫

[苦情内容] 不適切な募集行為

〔苦情対応状況〕苦情処理手続へ移行

#### [申出内容]

がん保険に加入したと思っていたが、認知症保険であったため、保障内容を変更してほしい。

#### 〔説明内容〕

- ①相談所では、保険会社との交渉経緯および加入時の状況等について、質問・確認を行った。
- ②その結果、加入時には、同席した配偶者とともに、がん保険であることを何回も確認し、担当者から「大丈夫」と言われていたことが判明した。また、加入時に、約款を受領しておらず、担当者からは、受領したことにしてタブレットにチェックするよう促され、言われるままに申込みを行ったことも確認した。
- ③既に申出人は保険会社と交渉を行っており、保険会社からは申し出には対応できない旨の回答が

行われていたことから、苦情処理手続を案内し、同手続への移行希望を確認したところ、保険会 社あて解決の依頼を受けたため、同手続へ移行した。

#### ≪事例5≫

[苦情内容] 入院等給付金支払手続 [苦情対応状況] 相談所の説明が不調または他所に申し出 [申出内容]

亡くなった両親は入退院を繰り返していたが、その間の給付金を請求済みかわからない。高齢者が増加しているのに、入院給付金等の請求は被保険者から申し出が必要であることに納得できない。 [説明内容]

- ①相談所では、申出人の主張を傾聴した。
- ②そのうえで、保険会社は、年1回契約内容の明細を送付し手続漏れ等のないように対応していること、また、本人が請求できない時のために指定代理請求人から手続きできる制度を設けていることを説明した。
- ③申出人は、相談所は保険会社の味方だから適当に対応しているのか、などとして一方的に切電したため、苦情対応を終了した。

## (3) 苦情処理手続を行った苦情項目・内容・・・・・ 図表 17、図表 18 参照

苦情処理手続を行った苦情を項目・内容別に見ると、「新契約関係」が最も多く429件、うち『説明不十分』が156件、『不適切な募集行為』が120件、『不適切な話法』が114件となっている。

2番目は「保険金・給付金関係」の368件で、うち『入院等給付金不支払決定』が7割弱の248件、『入院等給付金支払手続』が47件、『死亡等保険金不支払決定』が25件、『満期保険金・年金等』が23件となっている。

3番目の「保全関係」は204件で、うち『解約手続』が66件、『契約内容変更』が52件、『名義変更・ 住所変更』が23件となっている。以下、「収納関係」は50件、「その他」は30件となっている。

(図表17) 苦情処理手続を行った苦情項目別件数

項目	令和	元年度	平成30年度			
点 · 点	件 数	占率	件数	占率		
新契約関係	429件	39.7%	324件	33.8%		
収納関係	50	4.6	48	5.0		
保全関係	204	18.9	185	19.3		
保険金・給付金関係	368	34.0	380	39.6		
その他	30	2.8	23	2.4		
合 計	1,081件	100.0%	960件	100.0%		

(図表18) 苦情処理手続を行った苦情内容の上位項目

内容	令和元	定年度	内 容	平成3	0年度
内 台	件 数	占率	内容	件 数	占率
①入院等給付金不支払決定	248件	22.9%	①入院等給付金不支払決定	266件	27.7%
②説明不十分	156	14.4	②説明不十分	123	12.8
③不適切な募集行為	120	11.1	③不適切な話法	92	9.6
④不適切な話法	114	10.5	④不適切な募集行為	78	8.1
⑤解約手続	66	6.1	⑤解約手続	54	5.6
⑥契約内容変更	52	4.8	⑥契約内容変更	46	4.8
⑦入院等給付金支払手続	47	4.3	⑦入院等給付金支払手続	40	4.2
⑧死亡等保険金不支払決定	25	2.3	⑧死亡等保険金不支払決定	33	3.4
⑨名義変更・住所変更	23	2.1	⑨満期保険金・年金等	28	2.9
⑨満期保険金・年金等	23	2.1	⑩解約返戻金	19	2.0

# (4) 苦情処理手続を行った苦情の生命保険会社の対応状況……図表19、図表20参照

苦情処理手続を行った1,081件の49.0%にあたる530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207件、「生命保険会社の説明による解決」が291件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が32件となっている。

また、「申し出が取り下げられたもの」が56件、「他の機関に申し出を行うとされたもの」が7件ある。 「裁定審査会の申立用紙を送付したもの」は420件となったが、そのうち「申立てが取り下げられ たもの」が12件、「申立てがなく、一旦苦情処理手続を終了したもの」が46件あり、実際に「裁定の 申立てを行ったもの」は263件となっている。

なお、「裁定申立書作成中のもの」が99件あり、「継続交渉中のもの」68件と合わせ、167件が苦情処理手続中であるが、84.6%にあたる914件は苦情処理手続を終了している。

苦情申出から苦情処理手続終了までの所要期間をみると、1週間以内が102件、1週間超2週間以内が72件、2週間超1か月以内が118件、1か月超2か月以内が143件、2か月超3か月以内が150件、3か月超6か月以内が282件、6か月を超えたものが46件となっており、前年度と比較し、2か月超を要した事案の割合は増加している。

(図表19) 苦情処理手続を行った苦情の生命保険会社の対応状況

			令和元		平成3	0年度
			件数	占 率	件数	占率
苦	情	<b>心理手続総件数</b>	1,081件	100.0%	960件	100.0%
	角	<b>军決済(*)</b>	530	49.0	473	49.3
		申出内容による解決	207	19.1	178	18.5
		生保会社の説明による解決	291	26.9	256	26.7
		歩み寄りによる和解	32	3.0	39	4.1
	申	3出取下げ(*)	56	5.2	51	5.3
	1t	也の機関に申し出(*)	7	0.6	2	0.2
	表	<b>は定審査会の申立用紙を送付</b>	420	38.9	383	39.9
		申立書作成中	99	9.2	66	6.9
		申立取下げ(*)	12	1.1	9	0.9
		申立てがなく、一旦終了(*)	46	4.3	56	5.8
		裁定申立て(*)	263	24.3	252	26.3
	絲	迷続交渉中	68	6.3	51	5.3

(\*) 毎年度、対象年度内に手続きを開始した事案に関する翌5月末現在の値

(図表20) 苦情処理手続を終了した苦情の所要期間別件数

	令和元	- 年度	平成3	0年度
	件数	占 率	件数	占 率
苦情処理手続終了件数	913件	100.0%	843件	100.0%
1 週間以内	102	11.2	91	10.8
1週間超 2週間以内	72	7.9	61	7.2
2週間超 1 か月以内	118	12.9	126	14.9
1 か月超 2 か月以内	143	15.7	130	15.4
2か月超 3か月以内	150	16.4	147	17.4
3か月超 6か月以内	282	30.9	234	27.8
6か月超	46	5.0	54	6.4

<sup>(\*)</sup> 毎年度、対象年度内に手続きを開始した事案に関する翌5月末現在の値

#### (5) 主な苦情処理手続事例

#### ≪事例1≫

[苦情内容] 説明不十分

[解決内容] 申出内容による解決

#### [申出内容]

医療保障のある保険という説明を受けて加入したが、医療特約が付加されていない。意向と異なる契約のため、契約を取り消し、保険料を返金して欲しい旨、契約者から申し出があり、保険会社あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した。

#### [解決内容]

保険会社では、苦情処理手続以前にも申し出を受けて募集時の事実確認を実施していたが、今般 改めて契約措置の検討を行い、家族の同席なく申込手続がなされ、必要ない保険契約に加入させら れたといった申し出を踏まえて、契約を取り消し、既払込保険料を返還することとし、申出人らの 了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了した。

## ≪事例2≫

[苦情内容] 不適切な募集行為

[解決内容] 申出内容による解決

#### 〔申出内容〕

同居家族が不在の際に代理店が訪問し、高齢者が終身保険を契約させられた。もともと終身保険の必要性も感じておらず、親族の同席もなく契約させられたことに納得出来ないので、契約を取り消して既払込保険料を返還して欲しい旨、契約者および契約者の子から申し出があり、保険会社あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した。

# [解決内容]

保険会社では、苦情処理手続以前にも申し出を受けて募集時の事実確認を実施していたが、今般 改めて契約措置の検討を行い、家族の同席なく申込手続がなされ、必要ない保険契約に加入させら れたといった申し出を踏まえて、契約の合意解除を行い、既払込保険料と解約返戻金の差額を返金 することとし、申出人らの了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終 了した。

#### ≪事例3≫

[苦情内容] 不適切な話法

[解決内容] 申出内容による解決

#### [申出内容]

契約の乗り換えについて、担当者の説明通りに手続きをしたところ、既契約の最終保険料と新契約の第1回保険料が重複して徴収され、かつ新契約は契約始期が遅くなり、保険料が高くなっていた。納得出来ないので、重複して徴収された既契約の保険料の返還と、新契約の始期を遡及して訂正してほしい旨、相談所あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した。

#### [解決内容]

保険会社では、募集時の状況を確認したところ、代理店からの手続きの誤案内により契約の成立が遅延したといったこと等を踏まえて、重複した保険料を返還すること、新契約の始期を遡及して訂正することとし、契約者の了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了した。

#### ≪事例4≫

[苦情内容] 入院等給付金不支払決定 **「解決内容**] 会社説明による解決

## 〔申出内容〕

糖尿病で入院中、外出して皮膚科医院を受診したところ、外出日以降の給付金が支払われない。 入院先の病院に皮膚科がないためやむを得ず外出したものであり、外出日以降の給付金も支払って 欲しい旨、契約者から申し出があり、保険会社あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続 を開始した。

#### 〔解決内容〕

保険会社では、給付金支払手続に事実確認を実施し査定を行っていることから、今回はその内容を精査したが、給付金不支払いの結論を変更するには至らず、申出人に対し、改めてその旨の回答を行った。その後、申出人から一定期間申し出がなかったため、相談所として苦情処理手続を終了した。

# 5. 裁定審査会における紛争解決手続(裁定手続)

# (1) 裁定申立件数 · · · · · · 図表 21 参照

令和元年度において裁定審査会に申立てがあった事案は345件(前年度324件)で、受理審査の結果、 受理された事案は342件(同323件)であった。申立件数・受理件数は、前年度より増加している。 申立事案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月以降の累計申立 件数は2.668件である。

(図表21) 裁定申立件数

		•
申立人からの裁定申立内容	令和元年度	平成30年度
契約取消もしくは契約無効請求	137	94
銀行等代理店販売における契約無効請求	14	13
給付金請求(入院・手術・障害等)	75	107
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	19	15
配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)	10	6
保全関係遡及手続請求 (注1)	46	50
収納関係遡及手続請求 (注2)	12	11
その他 (注3)	32	28
受 理 件 数	342	323
不 受 理 件 数	3	1
裁定申立件数	345	324

- (注1)「保全関係遡及手続請求」には、更新 無効請求、解約無効請求、遡及解約 請求、契約解除無効請求などが含ま れる。
- (注2)「収納関係遡及手続請求」には、失効 取消請求、自動振替貸付利息免除請 求、復活保険料利息免除請求などが 含まれる。
- (注3)「その他」には、損害賠償請求、慰謝 料請求などが含まれる。

# (2) 裁定手続終了件数 · · · · · · 図表 22、 図表 23、 図表 24 参照

令和元年度に裁定手続が終了した事案は315件(前年度369件)で、審理結果・審理期間別件数等の状況は以下のとおりである。

(図表22) 裁定手続終了件数

審理結果等の状況	令和元年度	平成30年度
和解が成立したもの	116	111
(和解割合)	(37%)	(30%)
申立人の請求のすべてを認めたもの	20	19
申立人の請求の一部を認めたもの	20	16
申立人の請求を認めなかったが、個別事情を踏まえた解決を行ったもの	76	76
和解金による解決	72	71
その他の解決	4	5
和解が成立しなかったもの	196	257
和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの	21	33
和解による解決の見込みがなく、裁定手続を終了したもの	155	196
相手方会社からの裁判等による解決の申出が認められ、裁定手続を開始しなかったもの	0	0
申立人から申立が取り下げられたもの	5	9
事実確認の困難性等の理由から、裁判等での解決が適当であると判断し、裁定手続を終了したもの	15	19
適格性がないものとして、裁定を行わなかったもの(不受理)	3	1
(申立不受理割合)	(1%)	(0%)
合 計	315	369

<sup>(</sup>注) 審理結果等の中には、当該年度以前に申し立てられたものも含む。以下同じ。

(図表23-1) 裁定申立内容別審理結果等(令和元年度)

(四天20 1)									
			審理結	ま果等の状況	况(令和元	年度)			
申立人からの裁定申立内容	和解が成立したもの	和解が成立しなかったもの	和解案の受な 当ま もれたが、当まれたが、当まかったもの	和解による 解決の見込 みがなく、裁 定手続を終 了したもの	相手方の裁決のの 会判等の 会判等の はよが認ま手しれ、 開大を かったもの	申立人から 申立が取り 下げられた もの	事実確認の田田 無性等の裁判が がののあるとと 当で、裁決と半手の と終了したもの を終了したもの	適ない、 がないて、 ないて、 で行った でいるで でいる でいる	計
契約取消もしくは契約無効請求	41	63	7	49	0	3	4	0	104
銀行等代理店販売における契約無効請求	0	8	1	5	0	1	1	0	8
給付金請求(入院·手術·障害等)	41	54	6	42	0	0	6	0	95
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	3	12	0	10	0	0	2	0	15
配当金(祝金)等請求(買増保険金·年金等)	0	5	0	5	0	0	0	0	5
保全関係遡及手続請求	19	30	3	24	0	1	2	0	49
収納関係遡及手続請求	2	11	3	8	0	0	0	0	13
その他	10	13	1	12	0	0	0	3	26
計	116	196	21	155	0	5	15	3	315

(図表23-2) 裁定申立内容別審理結果等(平成30年度)

(因於23-2)										
		審理結果等の状況(平成30年度)								
申立人からの裁定申立内容	和解が成立したもの	和解が成 立しなかっ たもの	和解案の受 芸勧告が、当事者が受話しなかったもの	和解による 解決の見込 みがなく、裁 定手続を終 了したもの	相手方会社等 方会判等 による解決の 申出が認手を れ、親始も かったもの	申立人から 申立が取り 下げられた もの	事実確認の困由 難性等の理判がのの が解決と判し、 が表とと手続し、 が表し、 が表し、 が表し、 が表し、 が表し、 があると があると があると があると があると があると があると があると	適格性が ないて、表力 して、行ったもの (不	計	
契約取消もしくは契約無効請求	40	64	11	48	0	2	3	0	104	
銀行等代理店販売における契約無効請求	4	15	4	11	0	0	0	0	19	
給付金請求(入院·手術·障害等)	26	80	5	64	0	3	8	0	106	
保険金請求(死亡·災害·高度障害等)	2	19	2	11	0	1	5	0	21	
配当金(祝金)等請求(買增保険金·年金等)	1	16	2	14	0	0	0	0	17	
保全関係遡及手続請求	19	41	8	30	0	2	1	0	60	
収納関係遡及手続請求	2	7	0	6	0	1	0	0	9	
その他	17	15	1	12	0	0	2	1	33	
計	111	257	33	196	0	9	19	1	369	

(図表24) 裁定手続終了事案の審理期間別件数

	審理期間	令和元年度	平成30年度
表	<b>戈定手続終了件数</b>	315	369
	1か月未満	9	6
	1か月以上~3か月未満	58	70
	3か月以上~6か月未満	172	160
	6か月以上~1年未満	63	119
	1年以上	13	14

なお、令和元年度に裁定手続が終了した事案のうち、申立人等に対して事情聴取(面談)を実施した事案は、267件(占率84.8%)であった。

(注)事情聴取は、本部相談室に加え、最寄りの地方連絡所においてテレビ会議システムを利用して実施可能であるほか、 来訪が困難な高齢者・障がい者についてはタブレット端末等を活用するなど、環境整備に努めている。

# 【参考】

令和元年度までに申立てのあった件数は3,111件となった。各年度に申し立てられた事案の審理結果別内訳および申立内容別内訳は以下のとおり。

# (審理結果別内訳)

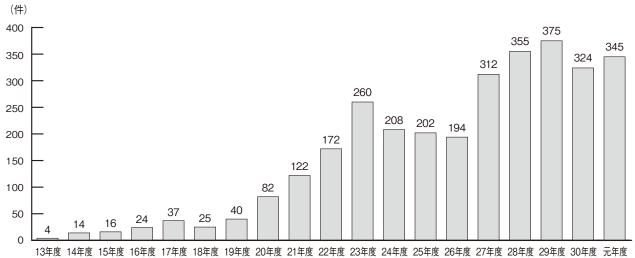
年度・申立件数	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	合計
審理結果等	4	14	16	24	37	25	40	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	324	345	3,111
和解が成立したもの		4	2	8	14	4	7	18	20	37	54	53	49	56	115	107	117	107	42	816
和解が成立しなかったもの		10	13	15	19	16	29	56	93	129	197	149	145	134	184	241	253	213	102	2,000
和解案の受諾勧告がなされたが、 当事者が受諾しなかったもの	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	10	4	7	19	17	32	33	21	7	160
和解による解決の見込みがなく、 裁定手続を終了したもの	1	4	7	9	11	13	25	50	74	103	162	119	112	91	137	172	196	174	79	1,539
相手方会社からの裁判等による解決の申出が 認められ、裁定手続を開始しなかったもの	1	5	2	5	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
申立人から申立が取り下げられたもの	0	0	3	0	3	2	1	1	1	2	4	4	4	4	5	9	8	5	5	61
事実確認の困難性等の理由から、 裁判等での解決が適当であると 判断し、裁定手続を終了したもの	0	1	1	1	2	1	3	4	16	14	21	22	22	20	25	28	16	13	11	221
適格性がないものとして、裁定を 行わなかったもの(不受理)	0	0	1	1	4	5	4	8	9	6	9	6	8	4	13	7	5	1	3	94
審理継続中のもの (注)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	198	201

# (注) 令和2年3月末時点の件数

# (申立内容別内訳)

年度・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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	合計
申立内容	4	14	16	24	37	25	40	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	324	345	3,111
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	68	84	70	92	117	109	94	137	997
銀行等代理店販売における契約無効請求	0	0	0	0	2	0	0	5	31	41	37	17	5	8	9	30	18	13	14	230
給付金請求(入院・手術・障害等)	1	2	4	11	11	7	6	25	26	45	46	38	33	41	80	74	107	107	75	739
保険金請求 (死亡・災害・高度障害等)	1	3	1	5	5	3	7	11	20	7	17	12	8	11	15	18	15	15	19	193
配当金 (祝金) 等請求 (買増保険金・年金等)	0	0	1	2	6	2	4	6	7	10	18	12	15	8	30	10	20	6	10	167
保全関係遡及手続請求	1	2	0	2	3	2	4	7	8	10	31	43	27	31	46	57	63	50	46	433
収納関係遡及手続請求	0	0	2	0	0	0	2	1	2	5	10	2	7	5	7	9	10	11	12	85
その他	0	1	2	2	0	4	2	3	5	5	18	16	23	20	33	40	33	28	32	267

# 裁定審査会への申立件数の推移



# (3) 裁定の概要

令和元年度に裁定手続が終了し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(番号は事案番号)。

なお、裁定手続が終了した全事案(申立てが取り下げられた事案を除く)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(https://www.seiho.or.jp/contact/adr/item/)。

# ≪契約取消もしくは契約無効請求≫

#### [事案30-65] 新契約無効等請求

·平成31年4月24日 和解成立

# <事案の概要>

保険料に適用される為替レートについて募集人から誤った説明を受けたこと等を理由に、契約の 無効等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成28年12月に契約した米ドル建積立利率変動型終身保険について、第1回保険料を円貨に換算する際に適用される為替レートが、契約申込日の為替レートなのか、クレジットカード会社のカード代金引落とし日の為替レートなのか、乗合代理店の募集人に質問したところ、申込日の為替レートが適用されると誤説明を受け、申込みをしたが、実際は異なり、為替差損が発生したことから、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。また、保険会社との話し合いの過程で受けた強いストレス等に対する精神的苦痛について、慰謝料を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)保険料クレジットカード払特約を付加した場合にはクレジットカード会社の使用する為替レートで円貨に換算した金額を支払うことと明記された申込書において、申立人の了承印がある。
- (2)募集人は一貫して、初回保険料に適用される為替レートについて断定的な説明はしていないと述べている。
- (3)申込手続日の、募集人と当社支援部門との通話記録によれば、当社支援部門は、クレジットカード会社が定めるレートになると説明し、募集人は了解していることから、募集人が誤説明をしたとは考え難い。

#### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況を把握するため、 申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

## 2. 裁定結果

上記手続の結果、契約時、申立人は、募集人の誤説明により、申込日の為替レートが適用されると誤信していた可能性が高いと認められ、募集人はより慎重な対応を行うべきであったこと、申立人の苦情申出後の募集人および保険会社の対応によって紛争が長期化したこと等から、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、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、手続を終了した。

# [事案30-182] 新契約無効請求

・令和元年7月12日 和解成立 ※本事案の申立人は、法人である。

## <事案の概要>

保険料の減額が一部解約になると募集人から説明を受けていなかったことを理由に、契約の無効 および既払込保険料の返還を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成29年4月に契約した定期保険2件について、契約時、募集人に、保険期間中に戻り金が発生しないことを条件とすること、保険料が高額であるため次年度は今回と同様の金額を払うことは出来ないことを伝えたところ、減額が可能であるとの回答だったので、契約申込みをした。募集人からは、減額は一部解約となることの説明を受けておらず、それを知っていれば契約しなかったので、契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)契約時、申立人代表者から、1年後に減額するという話をされていない。また、申立人代表者から減額の可否について質問はあったが、具体的な時期や金額の言及がなかったため、減額は可能である旨のみを回答した。
- (2)募集人の上司が、解約時の試算表により、減額は一部解約となり返戻率が悪くなることを説明しようとしたが、申立人代表者が説明を聞こうとしなかった。

#### <裁定の概要>

## 1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況を把握するため、申立人代表者および申立人従業員、募集人およびその上司に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が契約後1年程度で減額することを前提に減額による解約返戻金が発生しないから契約することを保険会社に伝えて本契約を締結したとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1)本契約は、募集人がたまたま挨拶のために立ち寄ったときに保険契約の話となり、その場で携帯端末にて設計書を作成して説明し、翌日に申込手続きに至ったものであるが、募集人の事情聴取によっても、申込日に再度十分な説明を行ったとは認められず、契約前に十分な説明が行われたかについて疑問が残る。
- (2)保険金額が大きい本契約の締結にあたり、保険料の継続的な支払可能性について、保険会社は 十分な調査を行っていない。本契約は、申立人の役員でもない従業員を被保険者とするもので あり、損金処理目的のための保険であることを募集人が知っていたこと、申立人代表者から減 額についての質問がされていること等の状況においては、募集人としては、申立人の財務状況 についての確認を行うべきであったと考えられ、これがなされていれば、本紛争を未然に防止 することが可能であった。

#### [事案30-183] 新契約無効等請求

· 令和元年7月8日 和解成立

#### <事案の概要>

契約意思がなかったこと、重要な点について説明を受けていなかったことなどを理由として、契約の無効と慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成26年9月・10月に契約した3件の保険契約(生前給付終身保険、終身介護保障保険、個人年金保険)および平成29年1月に契約した3件の保険契約(生前給付定期保険、変額個人年金保険2件)について、いずれも契約する意思がなく、重要な点について説明を受けていなかったので、契約を無効として既払込保険料を返還し、慰謝料を支払ってほしい。

- (1)生前給付定期保険の契約は、生前給付終身保険の「保障の内容が広がり、数百円保険料があがるだけなので変更した方が良い」との募集人の提案に応じたものであり、保険期間が90歳であることの説明はなかった。保険期間が90歳である契約に加入する意思は全く持っていなかった。
- (2)生前給付定期保険の契約と併せて、生前給付終身保険を払済保険へ変更した認識はない。契約内容変更請求書は自分で署名したものではない。
- (3)終身介護保障保険および個人年金保険、変額個人年金保険についても、重要な点について説明を受けておらず、契約内容に納得していないまま、募集人から半ば威圧的な態度で署名捺印を強制された。
- (4)違法な保険募集等を受けたこと、当初加入していた保険の状態に戻すことさえもできず将来への 不安が増すばかりであること、さらには、不誠実な保険会社の対応により受けた精神的苦痛は多 大である。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、申立人の意向に沿った保険商品について、パンフレットや設計書等を用いて説明し、重要事項等についても適切に説明を行っており、半ば威圧的な態度で署名を強制したといったことはない。当社において、契約内容変更請求書の署名の筆跡鑑定を行ったところ、同署名は申立人によりなされた可能性が高いと評価されている。
- (2)担当部署において、不適切な対応を行ったということはない。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理のほか、契約時の状況等を把握する ため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が、重要な点について説明を受けず、自らの意思に基づかずに各契約手続きをしたとは認められないものの、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

(1)申立人と同じような家族構成、年齢、職業、収入、資産状況等である顧客における保険契約の加入状況と、本事案における申立人の保険契約の加入状況とを比較した場合、申立人の保険の

加入状況はやや過剰である。保険会社としては契約者の状況などを慎重に確認することが望ま しかった。

# [事案2019-19] 新契約無効請求

· 令和元年10月7日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の不適切な説明を理由に、契約の取消しおよび保険料円入金額の返還を求めて申立てのあったもの。

# <申立人の主張>

以下の理由により、平成30年5月に乗合代理店を通じて契約した外貨建変額終身保険について、 契約を取り消し、保険料円入金額を返してほしい。

- (1)5年位で目標額に到達すると説明された。
- (2)目標額に到達しない場合でも、日本円で元本保証があると説明された。
- (3)米ドルで運用したかったのに、豪ドルを勧められた。
- (4)基本保険金額は変額部分と定額部分に分けられるが、割合についての説明がなく、解約控除についての説明もなかった。
- (5)基本保険金額は日本円ではなく豪ドルであることの説明がなかった。
- (6)契約内容の説明は設計書のみでなされ、パンフレット等の分かりやすい資料は使用されず、保険 証券と一緒に送付されてきた。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)目標額について、5年くらいで到達すると断定はしていない。
- (2)元本保証は日本円との説明はしておらず、豪ドルでの元本保証と説明している。
- (3)契約通貨について米ドルと豪ドルがあることを説明したうえで、豪ドルをお勧めしている。
- (4)申立人が問題にしている各割合については、募集資料を用いて説明している。
- (5)基本保険金額は、日本円を豪ドルに換算した金額であることを説明している。
- (6)募集人は「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」、「ご契約のしおり/約款」、「設計書」を使用して説明している。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況を把握するため、 申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が不適切な募集や提案を行ったとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

(1)募集人が確認した申立人の意向(当初および最終)は、「一生涯の死亡・高度障害保障」であったとされているが、申立人は、資産形成の目的で本契約に加入しており、そのことは募集人も 了解していた。したがって、募集人は申立人の意向を「将来のための貯蓄や資産形成」とする か、特記事項欄にその旨を記載すべきであった。

(2)申立人は、一時払保険料と最低保証について日本円建てと誤解していたことが認められ、募集人はこの点の説明は設計書で行った旨を事情聴取で述べているが、重要なポイントであるため、より分かり易い注意喚起情報も用いて説明されていれば、申立人の理解も容易であったといえる。

# [事案30-245] 契約無効請求

· 令和元年7月22日 裁定不調

#### <事案の概要>

満期時に1,100万円が下りる旨の説明を受けて契約したこと等を理由に、保険金1,100万円の支払い、または、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

昭和63年8月に転換により成立した終身保険について、以下の理由により、満期保険金1,100万円を支払うか、転換前契約を含む全ての契約を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)職場に突然現れた募集人から「今月のノルマが達成できない、満期に1,100万がおりるから(契約してほしい)」と泣きつかれて契約した。
- (2)募集人は契約内容についての説明をせず、約款の交付も行わず、強引に署名を求め、印鑑を勝手に購入のうえ押捺して、手続きを進めた。

## <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、満期保険金1.100万円が支払われる旨の説明はしていない。
- (2)募集人が、約款を交付しなかったこと、および、印鑑を購入して申込書に押捺したことは認める。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人の事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が募集人から満期保険金1,100万円が支払われる旨の説明を受けたとは認められず、本契約以前の契約が無効となるべき事情は認められないが、約款を契約者に対して交付することは募集人の基本動作であり、また、契約者姓の印鑑を購入して申込書に押印するような行為は募集人としてあってはならないこと等から、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、申立人から和解案を受諾しないとの回答があったため、手続を終了した。

#### [事案2019-55] 転換契約無効請求

· 令和元年12月17日 裁定終了

#### <事案の概要>

手続きを行った覚えがないこと等を理由に、転換契約無効等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

昭和58年8月に契約した終身保険について、平成元年9月および平成11年6月にそれぞれ終身保

険に契約転換した。また、平成5年4月および平成11年5月には契約者貸付を受けた。さらに、平成14年には終身保険に付加された収入保障特約の減額、平成21年には更新対象の特約を非更新とする手続きを行った。しかし、以下の理由により、2回の契約転換を無効とし(請求①)、また、2回の契約者貸付も無効としてほしい(請求②)。なお、請求①が認められない場合には、平成14年および平成21年の手続きを無効としてほしい(請求③)。

- (1)請求①については、契約転換の説明を受けたことはなく、手続きを行った覚えもない。
- (2)請求②については、契約者貸付請求書の数字欄等は自分の筆跡ではないため、自分の意思によるものではない。
- (3)請求③については、自分の意思によるものではない。

## <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)請求①について、申立人は、平成元年の契約転換では社医の診査を受けており、第1回保険料払 込みの領収証も所持している。また、平成11年の契約転換でも、第1回保険料払込みの領収証を 所持しており、その後は給付金請求、名義変更、証券再発行、特約の途中付加等の手続きを行っ ている。
- (2)請求②について、契約者貸付金は申立人本人名義の口座に送金されていることから、手続きは申立人本人の意思にもとづくものである。
- (3)請求③について、平成14年の減額手続きでは、同手続きに伴う解約返戻金を申立人本人名義の 口座に入金している。また、平成21年の特約非更新の手続きは、申立人から手続書類が提出さ れている。なお、いずれの手続きに関しても、その後毎年ご契約内容のお知らせを送付している が、申立人から異議申出はなかった。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、転換時および契約者貸付時の 状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、いずれの請求に関しても、申立人の意思にもとづくものではないとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# [事案2019-124] 新契約無効請求

· 令和2年1月16日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由に、契約の取消しを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成30年3月に乗合代理店を通じて契約した外貨建変額終身保険について、以下等の理由により、 契約を取り消して、既払込保険料を返してほしい。

(1)募集人から、過去の実績では、早くて半年、平均でも1、2年で目標額に達すると説明されたが、契約して1年4か月経っても目標額を下回っており、説明と違う。

- (2)解約控除の期間、額、率について説明を受けていない。
- (3)説明時間が十分ではなかった。
- (4)パンフレット、設計書、契約締結前交付書面、申込書の控えを受け取っていない。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)募集人は、断定的な説明はしておらず、リスクについて十分に説明しており、申立人は納得したうえで加入に至っている。
- (2)募集人は、募集資料に記載された内容に沿って説明している。
- (3)商品内容の説明は、電話と面談により適切になされている。
- (4)パンフレット、設計書、契約締結前交付書面、申込書の控えは全て手交している。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の説明が不十分であったとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続きを終了した。

# ≪給付金請求(入院・手術・障害等)≫

# [事案30-136] 入院給付金支払請求

· 令和元年5月15日 和解成立

## <事案の概要>

約款上の入院に該当しないとして給付金が支払われなかったことを不服として、入院給付金の支 払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

うつ病を原因として約3か月間入院し、平成27年10月に契約した医療保険にもとづき給付金を 請求したところ、支払いを拒否されたが、以下の理由により、疾病入院給付金を支払ってほしい。

- (1)一人暮らしのため、食事や薬の調整ができず、アルコールや薬を多量に摂取するなどし、死んだら楽になるなどと考えることが続いており、生活の再構築のために入院した。
- (2)外泊が多いという理由で支払われなかったが、外泊は訓練外泊で、実生活に戻るために、主治医に確認して行っていた。
- (3)本入院以前にも同じ病名で同じ病院に入院したが、そのときは給付金が支払われた。また、他社の保険では、本入院について、入院給付金等が支払われている。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

(1)一般にうつ病は、自宅療法が基本であるとされており、入院はあくまでも病状の悪化や自殺行動を回避するための予防措置であると考えられているところ、申立人には入院当初より希死念慮は

なく、一人暮らしであることから家族の同居に起因して病状が悪化するおそれもなかった。そして、本入院中の申立人の治療内容は専ら薬物療法であり、自宅等での治療が困難な状況とは認められず、また、常に医師の管理下において治療に専念していたと判断することもできない。

(2)外泊が多いことのみを理由として入院給付金の支払いを拒否したものではない。

# <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理を行った。なお、申立人が事情聴取 を希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。また、独自に第三者の専門医の意見を取得し、 審理の参考にした。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、本入院の必要性等について判断するためには、医療記録に照らして主治医の証人尋問を行い、申立人の病状の経過や希死念慮の程度、日常生活における支障の程度などを検討し、場合によっては専門医による鑑定をする必要があるが、当審査会にはそのような手続きはない。しかし、紛争の早期解決の観点から、保険会社より和解の提案があり、当審査会としてこの点も踏まえて検討した結果、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、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、手続を終了した。

# [事案2019-17] 就業不能給付金支払請求

· 令和元年12月2日 和解成立

#### <事案の概要>

責任開始期前発病を理由に給付金の支払いを拒否されたことを不服として、就業不能給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

# <申立人の主張>

双極性障害により入院したため、平成20年12月に契約し、平成23年12月に就業不能特約を付加して転換し、平成27年5月に再度転換した組立型保険の就業不能特約にもとづき、就業不能給付金を請求したところ、責任開始期前発病に該当することを理由に支払われなかった。しかし、以下の理由により、就業不能給付金を支払うか、既払込保険料を返還し、これまでの精神的苦痛に対する慰謝料を支払ってほしい。

- (1)平成27年の転換時、保険会社は、精神病の既往症の記載のある人間ドックの結果を認識していたにもかかわらず、条件付き契約等の措置もなく、本契約を締結している。
- (2)募集人から、どんな場合でも万一のことがあれば、就業不能特約で収入は保障されるという説明を受けた。

# <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)申立人は、平成23年の転換以前から、うつ病・双極性障害により通院をしており、給付金の対象疾病は責任開始期前に発病したものであり、就業不能給付金の支払要件に合致しない。
- (2)就業不能特約が付加された平成23年の転換時の告知では、うつ病等の告知はされていないが、平成27年の転換時に、告知書と一緒に提出された健康診断結果通知票に、既往症として精神病と記載されている。

(3)募集人は、どんな場合でも万一のことがあれば、就業不能特約で収入は保障されるという旨の説明はしていない。

# <裁定の概要>

# 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづき審理を行った。なお、申立人の都合により、申立人の事情聴取は実施しなかった。

## 2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人がどんな場合でも就業不能特約で収入は保障される旨の説明をしたとは認められないが、紛争の早期解決の観点および以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1)約款において、被保険者が、責任開始期前に発病していた疾病を原因として、責任開始期以後に就業不能状態に該当した場合でも、保険会社が、告知等により知っていたその疾病に関する事実にもとづいて承諾したときは、その疾病は責任開始期以後に発病したものとして取り扱う旨が定められており、告知時の事情等によっては、本事案は同規定に該当する可能性がある。
- (2)保険会社が健康診断結果通知票の記載について十分に検討し、申立人に追加告知を求める等の対応をしていれば、本特約について引き受けをしない、あるいは特別条件を付加していた可能性が高かったものと考えられる。

## 「事案30-10〕入院給付金支払請求

· 令和元年5月28日 裁定終了

#### <事案の概要>

入院給付金を請求したところ、既に1入院あたりの限度日数分支払っていることを理由に支払われなかったことを不服として、給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

変形股関節症を原因として入院したが、本入院は、同入院に先立つ別入院における骨折のリハビリ時の傷害を原因とするものであり、別入院は疾病が原因とされるから、両入院は通算されるべきではないので、平成25年12月に契約した医療保険にもとづき、本入院期間に対応する入院給付金を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

以下の理由から、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)本入院の原因とされる疾病と、別入院の原因とされる傷害は医学上密接な関係が認められ、同一の疾病に当たることから、約款に基づき、入院給付金の支払日数の計算上、両入院の日数を通算することができる。
- (2)本入院と別入院とを通算して、既に、入院給付金を限度日数分支払っている。

#### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理のほか、申立人に対して事情聴取を 行った。また、医学的判断の参考とするため、独自に第三者の専門医の意見を求めた。

# 2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社が本入院について入院給付金を支払う義務があるとは認められず、 その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みが ないと判断して、手続を終了した。

## 「事案30-119〕入院給付金等支払請求

・令和元年9月18日 裁定終了 ※本事案の申立人は、法人である。

# <事案の概要>

責任開始期前の発病であることを理由に給付金が支払われなかったことを不服として、入院給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

脳動脈瘤を原因として入院し、手術を受けたことから、平成28年4月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、責任開始期前発病を理由に支払いを拒否されたが、以下等の理由により、入院給付金等を支払ってほしい。

- (1)保険会社は過去の人間ドックにおける「脳動脈瘤の疑いあり」との指摘を理由に、責任開始期前発病と判断するが、あくまで「疑い」であって診断されたわけではない。
- (2)告知義務違反はしていない。
- (3)責任開始期前発病について、告知サポート資料等における説明文は理解できず、契約時の乗合代理店の説明も不十分であった。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)被保険者は過去の人間ドックで「脳動脈瘤の疑いあり」との指摘を受けていることから、責任開始時以後に発病した疾病を直接の原因とする入院という約款の給付金支払要件を満たしていない。
- (2)告知義務違反は本事案において関係ない。
- (3)責任開始期前に発病した疾病が支払いの対象にならないことは、注意喚起情報、ご契約のしおり・約款や告知サポート資料等で適切に案内している。

# <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、被保険者の病状や治療経過等 を把握するため、申立人代表者および取締役に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、過去の人間ドックの画像と今回の画像を比較すると被保険者の本疾病は責任 開始期前に発病していたことが認められ、責任開始期前発病に関する保険会社の説明書面等が不 十分であるとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、 和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# [事案2019-30] 先進医療給付金支払請求

· 令和元年11月20日 裁定終了

#### <事案の概要>

募集人から費用総額の支払いがある旨の説明があったことを理由に、先進医療による実際の手術 費用と支払われた先進医療給付金との差額の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成30年10月に、白内障の治療のため多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術を受け、平成22年9月に契約した医療保険の先進医療特約にもとづき先進医療給付金を請求したところ、1手術につき給付限度額である50万円が支払われたが、手術費用の全額は支払われなかった。以下の理由により、支払われた先進医療給付金と実際の手術費用の差額を支払ってほしい。

- (1)契約時、代理店から先進医療給付金に関する給付限度額の説明は一切なかった。また、本手術にはいくつか選択肢があり、手術内容を検討中、担当者に、先進医療給付金について尋ねたところ、診断書にもとづいて手術費用の全額を保険金で支払う旨の説明があった。
- (2)先進医療給付金額に上限のあることを事前に知っていたら、本手術は受けなかった。
- (3)以前に保険会社から送付された、契約内容が書かれた書面には、先進医療給付金額について「自己負担した金額と同額」「治療によって1回50万円を超えてお支払いします」等と記載されている。

## <保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)約款に、先進医療給付金の1回の上限額は50万円である旨が規定されている。
- (2)担当者は、「先進医療特約が付加されているか」「保険会社から事前の立替払は可能か」「保険会社から病院に対する直接払いが可能か」という申立人の質問に回答しただけであり、手術費用の全額が保険金で支払われる旨の説明はしていない。
- (3)申立人へ送付した書面の「治療によって1回50万円を超えてお支払いします」という記載は、約款に定める特定先進医療を指す。また、「治療によって」との注意書きがあり、すべての先進医療について50万円を超えて支払われるという意味ではない。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、給付金に関する説明の内容等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、契約時に代理店の説明義務違反等があったとは認められず、本手術前に代理店担当者および保険会社が申立人に対して誤った説明をしたとも認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

#### [事案2019-104] 入院給付金等支払請求

· 令和2年1月7日 裁定終了

#### <事案の概要>

約款上の支払理由に該当しないとして入院給付金等が支払われなかったことを不服として、給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

マンションの階段踊り場の窓枠から転落して骨折し、約1ヶ月半入院し手術を受けたので、平成21年8月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、本事故は自分の重大な過失によるものであるとして、入院給付金は不支払いとなった。しかし、本事故は重大な過失によるものではないので、入院給付金等を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)約款では、契約者または被保険者の故意または重大な過失による事故については、給付金を支払わない旨の定めがある。
- (2)申立人はマンションの3階と4階の踊り場の窓を開け、床面から高さ1mの高さにある窓枠下端に、外に背を向けるような姿勢で腰かけて喫煙している最中に、窓の外に転落している。これは申立人の重大な過失にあたる事故といえる。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理のほか、本事故に際しての状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、本事故が申立人の重大な過失によるものではないとは認められないので、入 院給付金等の支払いも認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないこ とから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# ≪保険金請求(死亡・災害・高度障害等)≫

## [事案2019-87] 死亡保険金支払請求

・令和2年1月30日 和解成立

#### <事案の概要>

保険金削減支払いの特別条件に関し、募集人から誤説明を受けたことを理由に、募集人が説明した金額での死亡保険金の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

配偶者が死亡したため、平成26年7月に契約した組立型保険にもとづき死亡保険金を請求したところ、募集人より説明を受けた金額が支払われなかったが、以下等の理由により、募集人が説明した金額から既払込保険金を控除した差額金を支払ってほしい。

(1)契約時に特別条件付加の承諾をしたが、その際、募集人から、契約後一定期間内の死亡保険金額について誤った説明をされた。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)契約時、募集人が誤説明をしたことは事実であるが、保険契約は、普通保険約款・特別条項のとおり成立しており、契約締結権限のない募集人の説明が契約内容になるものではない。
- (2)募集人の誤説明により、配偶者に期待を持たせたことはあっても、誤って説明した死亡保険金額

と実際に支払われた死亡保険金額の差額相当分もの損害は発生してはいない。

#### <裁定の概要>

# 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の事情等を把握するため、申立人の法定代理人である母親の事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人の誤説明どおりの保険金請求権が申立人に発生するとは認められないが、以下等の理由により、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、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、手続を終了した。

- (1)募集人が、契約時に契約内容の重要な部分について誤説明をしたことは間違いない。
- (2)募集人の事情聴取を行うことができなかったため、事実関係の確認はできていないが、配偶者 死亡後にも、募集人が誤説明をした可能性を否定できない。

## [事案2019-52] 高度障害保険金支払請求

・令和元年11月8日 裁定打切り

#### <事案の概要>

約款で定める高度障害状態に該当するとして、高度障害保険金の支払いを求めて申立てのあった もの。

## <申立人の主張>

数年前、そしゃく機能喪失により高度障害状態になったことから、昭和62年4月に契約した終身保険にもとづき高度障害保険金を請求したところ、約款所定の高度障害状態に該当しないとして保険金は支払われなかった。その後、申し出にもとづき、保険会社において改めて調査がなされ、当初請求から数か月が経過した時点で高度障害保険金の支払要件を充足したことが新たに判明したとして、保険金請求書類の提出を求められた。しかし、同書類は既に提出しているため、これらにもとづき高度障害保険金を支払うとともに、保険金が本来支払われるはずであった期日より利息制限法の上限である年20%が適用された金額を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)当初請求時点においては、そしゃく機能障害ではなく嚥下障害に過ぎなかったことは明らかであり、その後に支払理由を満たした高度障害保険金を支払うためには新たな請求手続きが必要である。
- (2)上記のとおり、請求を受けていない以上、保険金の支払遅滞も生じていない。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、申立人の主張等を把握するため、申立人の子である申立人代理人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、当初請求時点において被保険者が既に約款所定の高度障害状態にあったのか 否か、すなわち被保険者のそしゃく機能喪失の時期については、上記手続において提出された主 治医の回答書その他の証拠等によってもこれを判断することはできず、これを明らかにするためには、第三者である主治医への尋問が不可欠であり、場合によっては鑑定等の手続きも必要となるところ、当審査会はこのような手続きを持たないため、裁定手続を打ち切ることとした。

# ≪配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)≫

#### 「事案30-200〕配当金支払請求

·平成31年4月25日 裁定終了

# <事案の概要>

契約時に渡された設計書のシミュレーションに記載された運用成果額の支払いを求めて申立ての あったもの。

# <申立人の主張>

平成26年11月に契約した変額個人年金保険について、以下の理由により、設計書のシミュレーションに従って、最低でも1回分の運用成果額を支払うか、契約を無効として、既払込保険料に利息を付けて返還してほしい。

- (1)募集人から、設計書のシミュレーションを用いて説明を受け、運用成果は最低でも契約期間中8回程度支給されると説明された。上記文書には、8回までは100%運用成果を受け取れると記載されている。
- (2)運用成果の支払い回数が減ることは容認できるが、1回も支給されないのは問題である。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)本契約は、特別勘定の積立金額が基本給付金の105%に達するたびに、契約者に運用成果を支払 うというものであるが、契約締結以降、基本給付金の105%に達したことがないため、運用成果 を支給することはできない。
- (2)設計書、契約締結前交付書面等に、将来の運用成果や運用実績を保証するものではない旨等が記載されている。募集人はこれらの資料を用いて、申立人に将来の運用成果の受取を保証するものではない旨を説明している。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、設計書のシミュレーションに記載されている内容が契約の内容であるとは認められず、募集人の説明義務違反も認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も 見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# ≪保全関係遡及手続請求≫

# [事案30-132] 契約者貸付利息免除等請求

·平成31年4月16日 和解成立

#### <事案の概要>

募集人の説明不十分等を理由に、契約者貸付の利息免除等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成8年12月に契約した養老保険および平成10年10月に契約した終身保険について、以下の理由により、契約者貸付の利息を免除し、慰謝料を支払ってほしい。

- (1)契約者貸付に際し、募集人から利息がかかるとの説明を受けておらず、また、契約者貸付金の払 込取扱票の用紙について募集人に確認した際にも、募集人からは「自分のお金だから返さなくて も良い」と言われ、利息がかかることや貸付金の返済方法についての説明がなかった。
- (2)苦情申出後の保険会社との三者面談の席で、募集人は包丁を取り出し、自殺すると脅してきたため、精神的な苦痛を受けた。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)契約者貸付申込書に利息が付されることは記載されており、また、「貸付」という言葉からも利息が付されることは容易に理解できる。
- (2)募集人が包丁を取り出したことにより申立人を驚かせたことは事実であるが、慰謝料請求に値するような精神的損害は生じていない。

#### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約者貸付時の説明状況等を 把握するため、説明を受けた申立人配偶者、三者面談に同席した申立人子および募集人に対して 事情聴取を行った。なお、申立人は、体調不良により事情聴取を実施できなかった。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人による契約者貸付に関する説明義務違反および三者面談での募集人の 対応に慰謝料を認めるだけの違法性は認められないが、以下のとおり、募集人には契約者貸付に 関する説明不十分が認められ、また、三者面談での募集人の言動は著しく不適切であったことか ら、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、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、手続を終了した。

(1)事情聴取において募集人は、「保険から引き出すという方法がある」と説明したが、貸付とは 説明しておらず、利息を含む申込書に記載された貸付条項の説明もしなかった旨述べたことか らすると、契約者貸付について、口頭により十分な説明がなされたとは認められない。

# [事案2019-130] 自動更新無効請求

· 令和2年1月31日 裁定終了

#### <事案の概要>

契約が自動更新されたことを不服として、自動更新の無効等を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成21年4月に契約した生活習慣病保険が、約款に定められている「自動更新条項」により、平成31年4月に自動更新された。しかし、本条項は、保険会社の利益を一方的に図るもので公序良俗に違反しているので、自動更新を無効として、自動更新日以後の既払込保険料を返還してほしい。

#### <保険会社の主張>

以下等の理由により、約款の自動更新条項は公序良俗違反にはあたらず、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)契約時に交付した重要事項説明書には、保険期間満了日の2週間前までに申し出のない限り、契約が自動更新される旨が明記されている。
- (2)自動更新を迎える4か月前に、申立人に更新案内の通知を送付し、自動更新を希望しない場合には、3か月後の所定日までに更新停止届を提出するよう案内している。

## <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時および自動更新前後の状況等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、約款における「自動更新条項」が、一方的に保険会社の利益を図るもので公 序良俗に反しているとは認められないので、本自動更新の無効および自動更新後の既払込保険料 の返還は認められず、また、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、 和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# ≪その他≫

# 「事案30-246〕損害賠償請求

· 令和元年7月9日 裁定終了

#### <事案の概要>

契約締結前交付書面等の記載が不十分であったためにクーリング・オフすることになったとして、クーリング・オフに要した切手代等の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

平成30年11月に銀行を募集代理店として契約し、クーリング・オフが成立した外貨建終身保険について、以下の理由により、クーリング・オフに要した切手代および一時払保険料を普通預金口座に継続して預け入れていれば得られたはずの利息を支払ってほしい。

(1)申込後に届いた生存給付金支払請求書に、契約者と生存給付金受取人の住所が異なる場合には戸籍謄本等の公的書類を提出する必要がある旨記載されていたが、申込前に受領した契約締結前交付書面等にはそのような記載はなかった。記載があれば、費用を負担するなどして公的書類を取得しなければ給付金を請求できないような契約には申し込まなかった。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

(1)契約締結前交付書面等の記載は、保険募集をするに当たっての必要十分な内容である。

#### <裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理のほか、契約時の状況等を把握する ため、申立人に対して事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、契約締結前交付書面等の説明資料の記載が不十分であるとは認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# [事案2019-58] 損害賠償請求

· 令和元年10月4日 裁定終了

# <事案の概要>

契約申込みにあたり、コールセンターに契約条件を確認したところ、オペレーターから誤った説明をされたことなどを理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

#### <申立人の主張>

希望した引受基準緩和型医療保険は60歳からしか契約できなかったにもかかわらず、60歳の誕生日を翌日に控えた契約申込みの当日、コールセンターのオペレーターから「本日中に窓口で手続きいただければ間違いなく59歳の料率で契約できます」と言われたため、代理店に赴いたところ、本契約は契約年齢が60歳からに条件変更されたと言われた。オペレーターの誤説明に対し、1日分の給与相当額、代理店への交通費、慰謝料などの損害賠償を支払ってほしい。

#### <保険会社の主張>

オペレーターによる誤案内はないことから、申立人の請求に応じることはできない。

#### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、申立てに至る経緯等を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。

# 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人とコールセンターのオペレーターとの間の通話記録からは、オペレーターによる誤説明は認められず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、手続を終了した。

# 6. 業務運営の改善に向けた取組み

# (1) 指定紛争解決機関の指定取得

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、従来以上に利用者にとって利用しやすく、かつ中立・公正な立場から苦情・紛争の解決に取り組んでいくことを目的に、平成22年9月15日付で金融ADR法(※1)に基づく(外国)生命保険業務に関する「指定紛争解決機関」(※2)の指定を金融庁から取得し、同年10月1日より、同機関として(外国)生命保険業務に関する苦情処理手続および紛争解決手続等(紛争解決等業務)を行っている。

- ※1 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(平成21年6月24日公布、22年4月1日施行)
- ※2 「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、同機関と手続実施基本契約を締結した金融機関と消費者との間のトラブルに関する紛争解決等業務を実施する、金融庁の指定した裁判外紛争解決機関(金融 ADR機関)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が確保され、利用者の利便性・信頼感の一層の向上を図っている。

# <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

生命保険各社は、法律に基づき、手続への参加・協力が義務づけられている。

②裁定結果の受諾義務

生命保険各社は、法律に基づき、裁定結果を原則として受諾することが義務づけられている。

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、申立人の 請求権にかかる消滅時効の進行は中断する。

④費用の負担

苦情処理手続や紛争解決手続(裁定手続)は、無料で利用できる。

# <参考> 金融ADR制度について

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

このような金融分野における裁判外の簡易・迅速なトラブルの解決のための制度を構築することにより、利用者にとって納得感のあるトラブル解決を通じ利用者保護の充実を図るとともに、金融商品・サービスに関する利用者の信頼を向上させることが、金融ADR制度創設の目的である。(出典:『詳説 金融ADR制度(第2版)』((株商事法務))

# (2) 本部相談室・連絡所職員の育成~研修会の実施

生命保険相談所では、利用者からの相談・照会・苦情等への対応、苦情処理手続を公正かつ適確に遂行するために、苦情受付や同手続を行う職員を対象に、研修計画を策定のうえ、関連法規や金融 ADR に関する知識、その他業務に役立つ知識やスキル等について定期的に研修会を実施し、資質の維持・向上を図っている。

# (3) 利用者アンケートの実施状況およびご意見等に対する対応・改善状況等

当協会では、生命保険相談所をご利用いただいた方の率直な声(感想・意見・要望等)を今後の苦情解決手続および紛争解決手続の運営見直し等に活かし、より中立性・公正性、利便性等の高い相談所業務運営(質的向上)を図っていくことを目的に、平成24年4月より、裁定審査会に申立てをされた方(申立人)(※) や相手方の保険会社を対象にアンケートを実施している。

※申立てが受理されなかった方、裁定手続(審理)が途中で打切りとなった方および申立てを取り下げた方等は、裁定結果 までの最終手続に至っていないので、アンケートの対象としていない。

アンケートは、苦情解決手続を含めた、裁定審査会への申立て受付から裁定結果決定(通知)に至るまでの手続面に関する設問(感想、意見等)を中心としている。

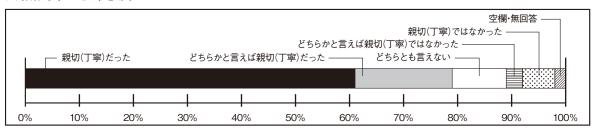
令和元年度における利用者アンケートの実施・回答状況および寄せられた主なご意見・ご要望の内容を踏まえた当相談所の対応状況等は、次のとおり。

# ◎利用者アンケートの実施状況 (申立人)

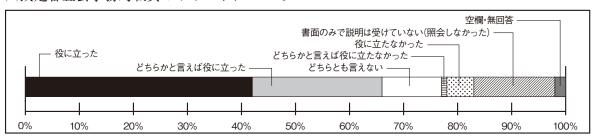
	対象者数	回答数	回答率
和解事案	116	89	76.7%
不調事案	181	57	31.5%
全事案	297	146	49.2%

#### ◎主な設問への回答状況

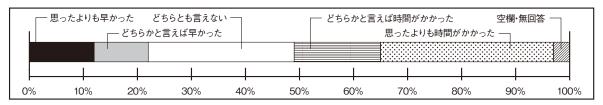
#### (1)相談員の応対態度について



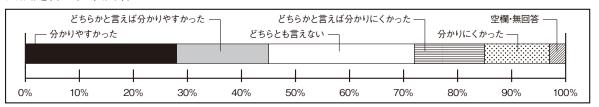
# (2)裁定審査会事務局職員のサポートについて



#### (3)申立受理から結論が出るまでの所要期間について



#### (4)裁定書の記載内容について



#### ◎ご意見・ご要望に対する主な対応・改善状況等 ご意見・ご要望の内容 対応·改善状況等 苦情解決手続(相談員のアドバイス)について 相談所では、相談員の対応記録をシステムに記録しており、 「何度も同じ説明をしなければならないことがあり、少 お申出の都度、申出人に重ねて同じ説明をしていただく負 し面倒なところがあった。」(申立人) 担が生じないように努めています。 相談員は、当事者(申出人と保険会社)間の相対交渉にあ たって、積極的なアドバイスを行うよう心がけております が、その際、申出内容などを改めて確認させていただくこ とがあります。今後も、できる限り、申出人の負担を軽減 できるよう対応してまいります。 相談所では、可能な限り苦情処理手続の中で申出人と保険 苦情処理手続の開始から紛争解決手続への移行までの 所要期間について 会社の間で苦情が解決できるようアドバイスを行いつつ、 「一つ一つのやり取りが全て時間がかかりすぎる。」(申 解決が難しい場合には遅滞なく紛争解決手続を案内するよ 立人) う努めています。 保険会社も迅速な苦情解決に努めているものの、丁寧な検 討・対応を行っており、経営層が関わるなどして社内決裁 等に一定の時間を要する場合もあります。相談所では通常 想定される期間を超えて保険会社の対応が遅れていると認 められるような場合には、速やかに対応するよう個別に保 険会社に依頼しています。 裁定申立書一式を送付する際に、裁定審査会の手続きを正 裁定申立てについて 確にご理解いただけるよう「『裁定審査会』ご利用の手引き」 「専門知識がないので、申立書を書くのが大変だった」 「必要な資料として何を提出すればよいのかわからな を、また、裁定申立書の作成の際にお役立ていただけるよ う「『裁定申立書』作成・提出にあたって」を同封してい かった。」(申立人) ます。裁定申立書は、難しく考えず、保険会社に求める内 容や、その理由等を簡単にご記入ください。無理に文章に せず、筒条書きで構いませんし、専門知識よりも、ご自身 の求めることや記憶している経過を正確にご記入いただく ことが重要です。必要に応じて「記入例」をご参照くださ い。提出いただいた裁定申立書の内容に関して不明な点が あれば、必要に応じて裁定審査会事務局から確認させてい ただきます。

ご意見・ご要望の内容	対応·改善状況等
(前頁から続き)	また、証拠書類につきましては、ご請求の内容によって違いはありますが、ご自身の主張を裏付けるために必要と思われる資料で、お手元にあるものはすべてお送りください。「『裁定申立書』作成・提出にあたって」には「『裁定申立書』に添付していただく資料」として証拠書類の例を記載していますので、参考にしてください。なお、裁定審査会が必要と判断した場合には、手続きの途中でも、追加で資料の提出をお願いすることがありますので、ご協力をお願いいたします。 引き続き、利用される方のご負担を軽減できるよう、案内資料の充実に努めてまいります。
事情聴取の実施について 「何度も同じ質問をされたが、同じ質問をされる意味が わからない」「預金残高などの個人情報について質問さ れた」(申立人)	事実関係を多角的に検証するため、重要な部分については 複数の委員から繰り返し同じ内容の質問をすることがあり ます。また、事前にご提出いただいた書面にすでに記載さ れている内容でも、書面からでは判断できないニュアンス や状況等を確認するために、あえて口頭でご質問する場合 もあります。 預金残高等の個人情報についても、トラブル解決への重要 な糸口となる場合がありますので、ご理解のほどよろしく お願いいたします。
結論が出るまでの所要期間について 「思っていたよりも結論まで時間がかかった」(申立人) 「長期間審理状況が不明な中で、五月雨式に追加資料の 提出要請がある事案があった」(保険会社)	裁定審査会では、多くの申立てを受け付けており、手続きにお時間をいただく場合があります。また、申立内容によっては、保険会社等への照会や必要な確認作業等を行うため、最終的な結論に至るまでにお時間をいただく場合がありますので、ご理解ください。 審理の進捗状況につきましては、定期的にご案内するよう努めておりますが、裁定審査会事務局へご照会いただけましたら、その時点での状況をご説明させていただきます。
<b>裁定書の内容について</b> 「知らない法律用語が使われていて、意味を調べる必要があった」(申立人)	裁定審査会における審理結果は、裁定書として書面により 通知しています。裁定審査会では、法律や約款にとらわれ すぎることなく、柔軟な解決を心がけておりますが、中立・ 公正な立場から判断するにあたり、どうしても法律や約款 を基準に考える必要が生じる場合があります。その場合に は、裁定書の文中に注釈をつけるなど、内容が理解しやす くなるよう努めておりますが、あらためて、可能な限り平 易な言葉で裁定書を記載するよう工夫してまいります。

※申立人向け利用者アンケートの集計結果については、〈資料編〉58頁(資料12)を参照ください。

# ◎その他のご意見

アンケートの実施結果やいただいたご意見等については、相談員や裁定審査会委員に適宜フィード バックし、業務改善の参考としています。設問毎の主なご意見は、次のとおり。

設問内容	和解事案	不調事案
相談員の応対態 度、アドバイス 有用度について	<ul> <li>・迅速丁寧にアドバイスをしてくれた。</li> <li>・保険の知識がない個人にも理解できるように説明してくれた。</li> <li>・裁定手続きの手順や、和解に至らなかった場合にどうしたらよいかなど、あらかじめ丁寧に説明してくれた。</li> </ul>	・保険会社への対応方法について、長時間親切に対応してくれた。 ・仕事で時間がなく、電話できないこともあったが、丁寧に電話を入れてくれた。 ・親身に対応してくれたが、結果的には希望する着地点に至らなかった。

設問内容	和解事案	不調事案
「『裁定審査会』 ご利用の手引き」 (申立人へ送付する申立書用紙に同封)の有用度について	<ul> <li>・記入例にしたがって申立書を記入することで、自分自身の考えを整理できた。</li> <li>・書類の書き方や注意点がよく理解できた。</li> <li>・裁定手続きがどのように進んでいくのかわかりやすかった。</li> <li>・わかりやすい内容だったので、疑問点などはなかった。</li> </ul>	<ul><li>・訴えたい内容を整理するときに参考になった。</li><li>・申立書類の記入例がわかりやすかった。</li><li>・記入例は参考になったが、自分に当てはめて記入しようと思うと難しかった。</li></ul>
裁定審査会事務 局職員のサポートについて	<ul><li>・とても親切に対応してもらった。最後までがんばろうという気持ちになった。</li><li>・疑問点について、ゆっくりと丁寧に説明してくれた。</li><li>・提出期限の延長に快く応じてくれた。</li></ul>	<ul> <li>・「『裁定審査会』ご利用の手引き」を読んでわからないところを丁寧に教えてくれた。</li> <li>・こちらに理解できるよう、上手に説明してくれた。</li> <li>・書面の正式な書き方がわからないので、もっと丁寧に教えてほしい。</li> <li>・事務局の担当者は、はじめから結論ありきの行動のように思えた。</li> </ul>
事情聴取の実施方法について	<ul> <li>・緊張していたが、丁寧に話を聞いてもらえたので、自分の主張や考えを話すことができた。</li> <li>・最寄りの相談所で事情聴取が実施できたので便利だった。</li> <li>・書面だけでは自分の思いがどこまで通じているのか不安であったが、直接委員と話しができて、不安が払拭された。</li> <li>・体調を考慮して、自宅の電話を使用した事情聴取を実施してくれた。</li> </ul>	・契約から時間が経過しており、質問されても、その時の状況を説明できなかった。 ・事情聴取の時間が短く、考えを全て話すことができなかった。 ・緊張している中、委員から淡々と質問された。もっと相談者に寄り添ってほしい。 ・仕事の都合と事情聴取の日程をあわせるのが難しかった。
申立受理から結 論が出るまでの 所要期間につい て	<ul><li>・もっと時間がかかると思っていたが、スムーズに進んだ。</li><li>・途中経過がわからず、不安だった。</li><li>・保険会社との主張書面のやりとりが長引いたことが、時間を要した原因だと思う。</li></ul>	・全国からの申立てを対応しているため、ある程度時間がかかっても仕方ないと思う。 ・当時の最大の関心事だったので、時間がかかると感じた。
裁定書の記載内 容について	<ul> <li>・文章としてはとても分かりやすかったが、結果については思いどおりにならなかった。</li> <li>・理解できる内容で書かれていた。</li> <li>・法律用語が使われており、調べる必要があった。誰もがわかる表現にしてほしい。</li> </ul>	<ul> <li>・用語や表現は理解しやすい平易な文章でわかりやすかった。</li> <li>・自分の主張が認められなかったことはわかるが、なぜその結論になったのか説明が少ない。</li> <li>・シンプルでわかりやすいが、こちらの主張が反映されていないと感じた。</li> </ul>
その他手続全般について	<ul> <li>・どちらか一方に立ってではなく、両者の主張をよく検討して公平に判断してくれた。</li> <li>・相談の時点から丁寧に対応してくれた。自分の気持ちの整理がつき、不満が納得に変わった。</li> <li>・裁定申立てを通じて、何かと勉強になった。</li> <li>・結果には納得していないが、裁判は経済的に難しいため、やむなく和解に応じた。</li> <li>・生命保険相談所の存在を知らずに泣き寝入りしている人も多いのではないか。契約時に相談所の案内を義務付けることで、悪質な保険募集が減ると思う。</li> </ul>	・電話での対応や書類の作成のアドバイスなど、親切に対応してくれた。 ・疑問に思ったことは確認することが必要だと反省した。第三者に相談できてよかった。 ・保険会社の立場ではなく相談者に寄り添う姿勢が感じられた。 ・審理期間を短縮してほしい。 ・一生懸命書類を作成したが、残念な結果だった。きちんと書面を見てくれたのか疑問である。

# 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 提言・諮問機関として「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、医師および消費者代表からなる外部有職者5名の委員で構成し、 生命保険相談所長(生命保険協会長が兼務)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、必要に応じて提言・意見等を行っている。生命保険相談所では、それを踏まえた業 務改善を図るとともに、裁定諮問委員会からの提言・意見等については、生命保険相談室から会員各 社に報告を行っている。

生命保険相談室からは、年2回、相談所における相談・苦情の受付状況および裁定審査会における 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)

山 下 友 信 同志社大学大学院司法研究科教授

吉 川 萬里子 全国消費生活相談員協会常務理事

橋 本 副 孝 東京八丁堀法律事務所弁護士

垣 内 秀 介 東京大学大学院法学政治学研究科教授

磯 部 光 章 榊原記念病院院長

(令和2年4月1日現在)

#### 裁定諮問委員会の開催について

令和元年度においては、上期は令和元年9月10日、下期は令和2年3月23日に開催し、当協会の取組み、相談・苦情の受付状況、裁定審査会における審理状況等について報告した。また、裁定審査会委員から運営状況全般に関するコメントおよび裁定事例の解説があり、裁定諮問委員から意見等を聴取した。

# ◎上期(令和元年9月10日)

#### <主な報告事項>

- (1)生命保険協会の取組み
  - ・協会長所信、外貨建保険等に関する苦情対応
- (2)生命保険相談所の活動報告
  - ①相談・苦情対応の実施状況
    - ・相談・苦情の受付状況 (乗合代理店等に係る分析を含む)、苦情処理手続における運営の見 直し
  - ②紛争解決手続(裁定審査会)の実施状況
    - ・裁定審査会の審理状況、柔軟な解決に向けた取組みの実施状況、裁定事例
  - ③その他
    - ・高齢者・障がい者からの苦情・紛争申立への対応、利用者アンケートの実施状況等
- (3)苦情処理委員会の処理状況

#### <裁定諮問委員からの意見・提言事項等およびそれを踏まえた改善対応等>

- ○外貨建保険等に関する苦情対応について
  - ・裁判では、説明義務違反は認定されても、適合性原則違反は認定されにくいように思う。今年 度の重点取組のひとつに「適合性確認の強化」を掲げているが、より厳しい水準で適合性を確 認していくのか、または具体的な基準の策定を考えているのか。
    - → 具体的な基準を画一的に定めるのは難しい面もありますが、例えば、契約者の年齢や投資経験の有無に照らし、80歳以上の顧客には積極的に保険募集はしない、あるいは投資経験がない場合には即日の契約はしないといった工夫をしている保険会社があります。当協会としては、各社の取組事例を収集し、各社にフィードバックすることで、適合性確認の強化を底上げしてまいります。

#### ○障がい者対応について

- ・障がい者からの申立への対応で、難聴の方に対して、事前に質問票を送付したうえで、補佐人をつけて対応したとのことだが、十分意思疎通ができる環境であれば一つの方法であるとは思う。ケース・バイ・ケースでの対応になると思うが、他のADR機関の障がい者対応も参考にしてほしい。
  - → 本事案に関しては、事前に申立人に希望を確認したところ、質問については筆談を希望 しましたが、回答方法について口頭でも可能とのことでしたので、事前に質問票を送付 して対応しました。意思疎通については、補佐人として友人の同席を特別に認め、耳元 で大きな声で話せば聞こえるという事情もあったので、意思疎通ができることを事前に 確認したうえで事情聴取を行いました。他団体との情報交換については、今後も必要に 応じて適宜対応してまいります。

# ◎下期(令和2年3月23日)

#### <主な報告事項>

- (1)生命保険協会の取組み
  - ・顧客本位の業務運営の推進、外貨建保険等に関する苦情対応、「せいほ意見交換会」の実施状 況
- (2)生命保険相談所の活動報告
  - ①相談・苦情対応の実施状況
    - ・相談・苦情の受付状況(乗合代理店等に係る分析を含む)、苦情処理手続の実施状況
  - ②紛争解決手続 (裁定審査会) の実施状況
    - ・裁定審査会の審理状況、柔軟な解決に向けた取組みの実施状況、裁定事例
  - ③ その他
    - ・高齢者・障がい者からの苦情・紛争申立への対応、利用者アンケートの実施状況等
- (3)苦情処理委員会の処理状況

#### <裁定諮問委員からの意見・提言事項等およびそれを踏まえた改善対応等>

- ○外貨建保険等に関する苦情への対応について
  - ・外貨建保険販売資格試験は、どのようなレベルの試験になるのか。パンフレットや設計書等の 商品説明資料には、詳細に商品内容が記載されているが、これを契約者が読んで理解すること は容易ではない。今、求められているのは、書面に記載されていることの意味を契約者に理解

させる技量を身につけさせることだと思う。

→ 「募集人教育の向上」として、「教育の標準化」と「外貨建保険販売資格試験の創設」の ふたつを併せて実施することとしています。具体的には、「外貨建保険の販売に必要な 業務知識」や「苦情縮減に資するコンプライアンス・リテラシー」の向上を内容として 組み込んだ業界共通カリキュラムを導入し、これに基づく教育および試験を実施してま いります。

なお、令和2年4月1日、「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」を一部改正し、市場リスクを有する生命保険の募集において特に留意すべき事項として「生命保険会社・生命保険募集人は、こうした市場リスクを有する生命保険の募集に関し、顧客の立場に立って真に必要な保険を提供する視点が重要であり、顧客が適切な選択を行えるよう細心の注意を払い、(中略)確実に実施しなければならない。」と明記して業界共通認識とし、あわせて適合性確認の強化および金融機関によるアフターフォローの強化についてもガイドラインに追加する等の対応を行っています。

# ○裁定審査会における審理状況について

- ・申立人と保険会社のいずれの主張も否定できないことから、申立人の請求金額の半額を保険会 社が支払うことにより解決した事案があるが、ひとつの解決方法として十分ありうる結論だと 思う。銀行のADR手続きが互譲によるあっせん型であるのに対し、裁定審査会は裁定型であ ると理解していたが、このような解決方法を採用している点は興味深い。
  - → 裁定審査会では、原則として特別調停案による裁定型の手続きに基づいて、事案を審理 しています。本件については、いずれの主張も否定しきれないことを理由に、柔軟な解 決を図るため、申立人の請求金額の半額を保険会社が支払うことを内容とする特別調停 案を示した事案になります。さらに、より柔軟な解決を行うことが適当と思われる事案 については、和解のあっせんを行うこともあります。

# 8. 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・要望等を保険会社に正確・迅速に届けるとともに、苦情等の集約化および傾向・原因の分析と生命保険各社での共有化・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。

令和元年度においても、当相談所に寄せられた苦情等の情報提供を行う「ボイス・リポート」の発行、当協会に寄せられる「苦情・相談」や「意見・要望」等の情報の集約・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、生命保険各社向け研修会やホームページにおける各社苦情情報等の開示を引き続き実施した。

また、当協会では、生命保険各社において「顧客本位の業務運営」を徹底していくことが重要であるとの認識のもと「お客さまの声・苦情情報等の活用高度化」に向けた諸策を実施することとした。

#### (1)「ボイス・リポート」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・正確に保険会社に届けるため、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・リポート(全社版)」を、令和元年8 月(第1四半期受付分)、同11月(第2四半期受付分)、令和2年2月(第3四半期受付分)、令和2年6 月(第4四半期受付分)にそれぞれ作成し、生命保険各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・リポート(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)を行うこととしている。

# (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、消費者行政・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「消費者の声」事務局の活動を実施している。

平成27年度からは、生命保険各社に対して「Value Upアンケート」を実施しており、当協会が策定した自主ガイドラインに沿って各社の状況を確認し、業界外部からの声も踏まえた各社の取組事例を収集のうえ、とりまとめ結果を全社で共有している。当協会では、同アンケートの実施により、生命保険各社の取組みの高度化を後押ししている。

((5)のとおり、令和2年4月より「消費者の声」事務局の機能を生命保険相談室へ移管したため、「消費者の声」事務局は収束した。)

#### (3) 生命保険各社向け研修会等の実施

裁定審査会の裁定事案に関する判断内容等を生命保険各社に周知することにより、生命保険各社の 苦情・紛争解決に活かすとともに、苦情の再発防止・未然防止に資すること等を目的として、生命保 険各社の顧客窓口部署の責任者や関係部署の担当者等を対象に、裁定審査会委員を講師とする研修会 を開催している。令和元年度は2回開催し、裁定事案の解説を中心に、裁定手続についての解説も行 うことで、裁定審査会に対する各社の理解促進を図り、裁定審査会のより効果的な運営にも資する取 組みとしている。

また、各都道府県においても、生命保険各社の現地拠点の顧客対応責任者を対象として研修会を行っており、各社の苦情・相談対応体制の強化を支援している。

# (4) ホームページにおける各社苦情情報等の開示

当相談所や生命保険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、当相談所および各社における苦情受付状況、苦情等に対する各社の取組み、保険金等のお支払状況等を当協会や各社のホームページにて情報開示している。また、令和元年6月より外貨建て保険・年金に関する苦情件数を当協会ホームページにて開示している。

#### ○苦情情報等の概要

- \*開示する情報は以下のとおり。(全て各社別)
  - ①「苦情件数」(時系列推移も掲載)
  - ②「苦情の内訳」(時系列推移も掲載)
  - ③「苦情の主な事例」
  - ④「苦情等の対応状況(改善事例)」
  - ⑤「保険金等支払状況 |

# (5) お客さまの声・苦情情報等の活用高度化

当協会において生命保険各社の「顧客本位の業務運営」を後押しすべく、以下の諸策に取り組むこととした(令和元年11月理事会)。

- ①当協会に寄せられるお客さまの声・苦情情報等の把握・分析機能の強化(令和2年4月付)
  - a. 生命保険相談室の機能拡充

以下の業務について生命保険相談室へ集約的に移管することで、お客さまの声・苦情情報 等を一元的に収集・管理し、それらを総合的に分析できる体制を構築する。

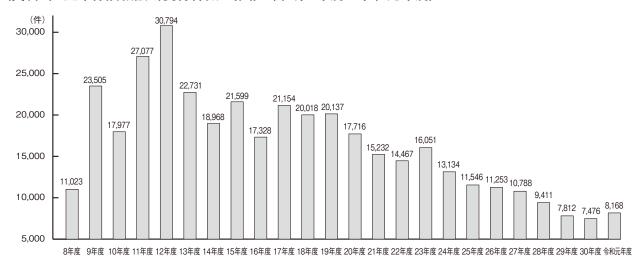
- ・消費者行政・団体対応および『「消費者の声」事務局』の事務局
- ・Value Upアンケート取りまとめ
- b. 相談室協議会の機能強化
  - ・課題の萌芽に関して、その課題性を見極める目的で、アンケートをより機動的・広範に実施
  - ・当協会・生命保険各社の双方の情報を総合的に分析し、業界対応を検討すべき事案を抽出
- c. お客さま本位推進会議の新設

上記 a, b で抽出された課題性が高いと思われるお客さまの声・苦情情報等について、生命保険各社において経営層・関係部門間で共有し、顧客本位の業務運営に活かす。

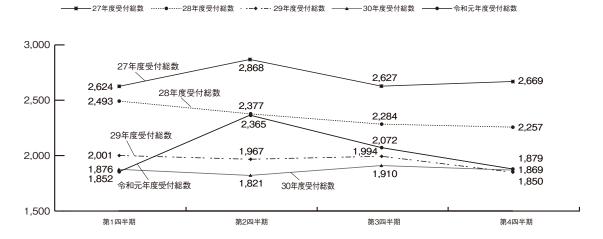
- ②当協会に寄せられるお客さまの声・苦情情報等の各社経営へのフィードバック強化
  - ・ボイス・リポート(個社版)や相談所リポートの各社経営へのフィードバック強化
  - ・フィードバック・注意喚起機能の機動性強化

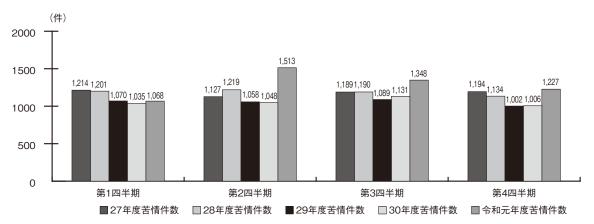
# く資料編>

# (資料1) 生命保険相談所受付件数の推移(平成8年度~令和元年度)

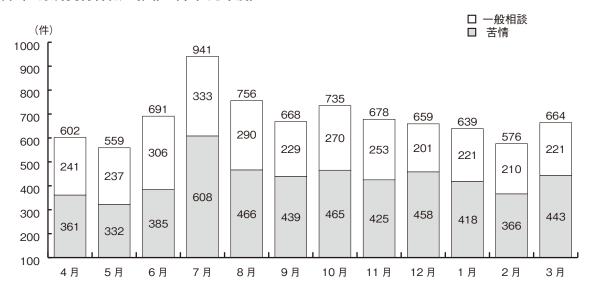


# (資料2) 四半期別相談所受付総数 (一般相談・苦情合計)・苦情件数の推移 (過去5年)

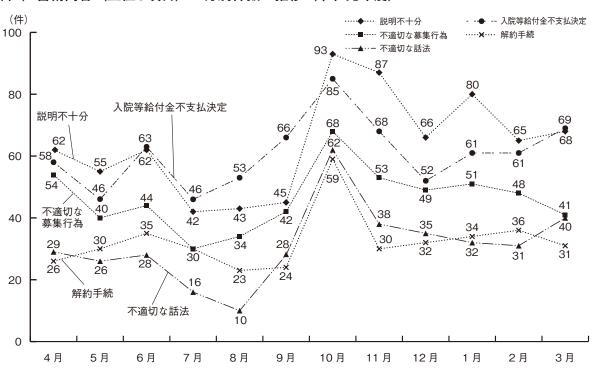




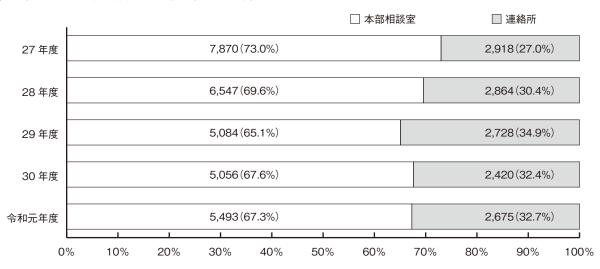
#### (資料3) 月別受付件数の推移(令和元年度)



(資料4) 苦情内容(上位5項目)の月別件数の推移(令和元年度)

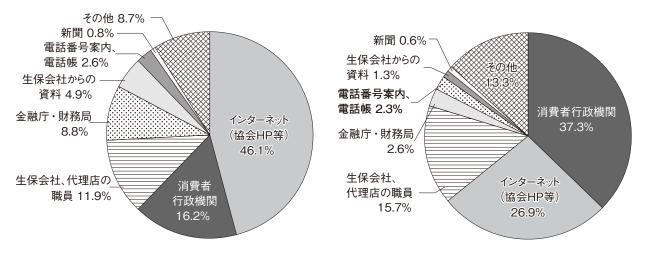


(資料5) 受付場所別件数の推移(過去5年)

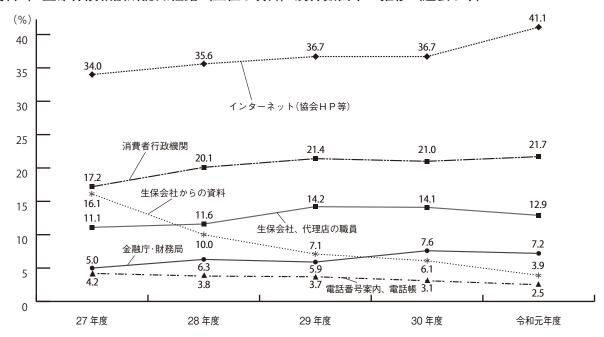


(資料6-1) 本部相談室認知経路別受付件数の占率 (令和元年度)

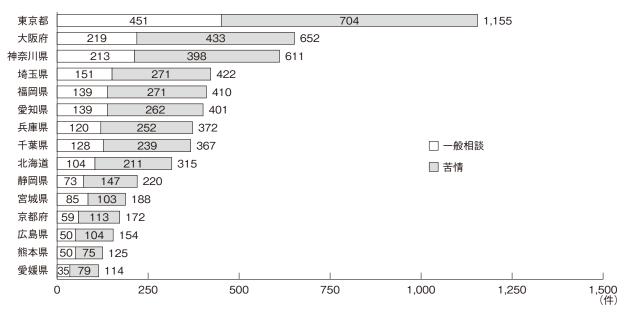
(資料6-2) 連絡所認知経路別受付件数の占率 (令和元年度)



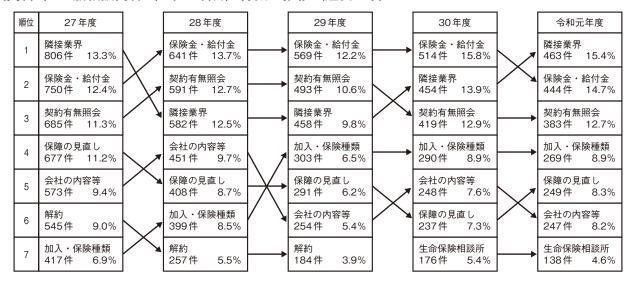
(資料7) 生命保険相談所認知経路(上位6項目) 別件数占率の推移(過去5年)



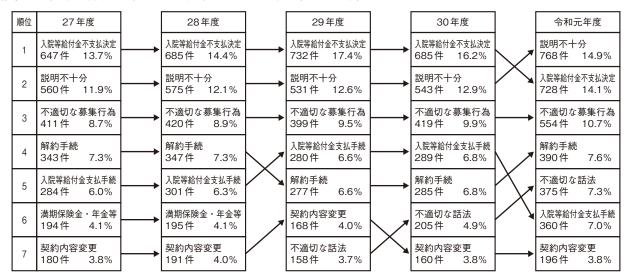
(資料8) 相談者住所(上位15都道府県)別の相談件数(令和元年度)



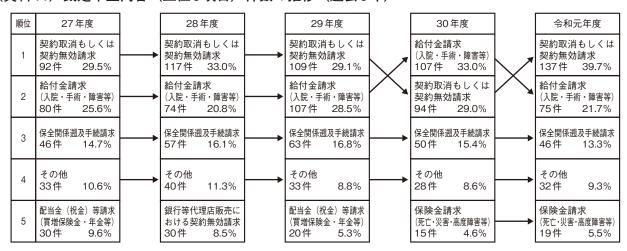
#### (資料9) 一般相談内容(上位7項目)件数の推移(過去5年)



# (資料10) 苦情内容(上位7項目)件数の推移(過去5年)



# (資料11) 裁定申立内容(上位5項目)件数の推移(過去5年)



# (資料12) 令和元年度 利用者アンケートの集計結果

<参考>

実施状況:送付-297件(うち事情聴取あり263件)、回答あり-146件(同122件)、回答率:49.2%

Q1-1	占率		
相談員の応対態度について		和解	不調
①親切(丁寧)だった	61%	69%	49%
②どちらかと言えば親切(丁寧)だった	18%	12%	26%
③どちらとも言えない	10%	11%	9%
④どちらかと言えば親切(丁寧)ではなかった	3%	2%	5%
⑤親切(丁寧)ではなかった	6%	6%	7%
空欄·無回答	1%	0%	4%
	100%	100%	100%

Q1-2	占率		
相談員のアドバイス有用度について		和解	不調
①役に立った	47%	53%	39%
②どちらかと言えば役に立った	18%	22%	12%
③どちらとも言えない	17%	15%	21%
④どちらかと言えば役に立たなかった	3%	1%	7%
⑤役に立たなかった	12%	9%	18%
空欄・無回答	1%	0%	4%
	100%	100%	100%

Q2-1	占率		
解決依頼から申立書用紙送付までの所要期間について		和解	不調
①思ったよりも早かった	12%	19%	0%
②どちらかと言えば早かった	23%	24%	21%
③どちらとも言えない	23%	20%	26%
④どちらかと言えば時間がかかった	16%	16%	18%
⑤思ったよりも時間がかかった	23%	20%	28%
空欄·無回答	3%	1%	7%
	100%	100%	100%

Q3-1	占率		
申立書の記入例等が役に立ったか		和解	不調
①役に立った	49%	56%	37%
②どちらかと言えば役に立った	27%	25%	30%
③どちらとも言えない	12%	10%	16%
④どちらかと言えば役に立たなかった	1%	1%	2%
⑤役に立たなかった	8%	7%	11%
空欄・無回答	3%	1%	5%
	100%	100%	100%

Q3-3	占率		
審査会事務局職員のサポートについて		和解	不調
①役に立った	42%	49%	32%
②どちらかと言えば役に立った	24%	22%	26%
③どちらとも言えない	11%	12%	9%
④どちらかと言えば役に立たなかった	1%	0%	4%
⑤役に立たなかった	5%	4%	7%
⑥書面のみで説明は受けていない(照会しなかった)	15%	11%	21%
空欄·無回答	1%	0%	2%
	100%	100%	100%

Q4-1 (事情聴取実施事案)	占率		
事情聴取の実施方法について		和解	不調
①良かった	33%	42%	18%
②特に問題なかった	38%	42%	33%
③改善の余地を感じた	26%	14%	43%
空欄・無回答	3%	1%	6%
	100%	100%	100%

Q4-3	占率		
テレビ会議による事情聴取について		和解	不調
①良かった(便利だった)	32%	45%	16%
②特に問題なかった(不便を感じなかった)	38%	34%	42%
③改善の余地を感じた	26%	16%	39%
空欄·無回答	4%	5%	3%
	100%	100%	100%

Q5-1	占率		
申立受理から裁定書受領までの所要期間について		和解	不調
①思ったよりも早かった	12%	20%	0%
②どちらかと言えば早かった	10%	11%	7%
③どちらとも言えない	27%	25%	30%
④どちらかと言えば時間がかかった	16%	15%	19%
⑤思ったよりも時間がかかった	32%	28%	39%
空欄・無回答	3%	1%	5%
	100%	100%	100%

Q6-1	占率		
裁定書の記載内容について		和解	不調
①分かりやすかった	28%	33%	21%
②どちらかと言えば分かりやすかった	17%	20%	14%
③どちらとも言えない	27%	25%	30%
④どちらかと言えば分かりにくかった	13%	12%	16%
⑤分かりにくかった	12%	7%	18%
空欄・無回答	2%	3%	2%
	100%	100%	100%

Q7-1	占率		
負担に感じた項目について(複数回答)		和解	不調
①申立書の作成	52%	58%	42%
②反論書や追加資料の作成・提出	51%	54%	47%
③事情聴取の実施自体	14%	12%	16%
④事情聴取の実施場所	7%	2%	14%
⑤ その他	12%	6%	23%
空欄・無回答	0%	0%	0%
	100%	100%	100%

Q8-1	占率		
知り合いへの相談所の紹介について		和解	不調
①紹介してもよい	53%	71%	25%
②どちらとも言えない	26%	21%	33%
③紹介しない	20%	8%	39%
空欄・無回答	1%	0%	4%
	100%	100%	100%

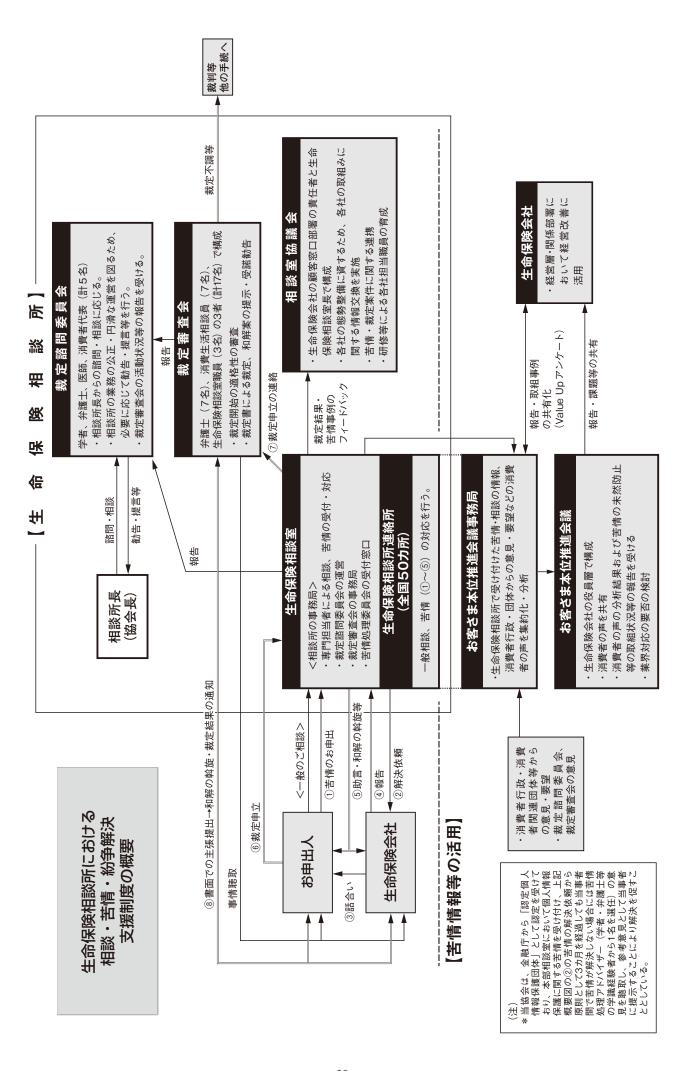
Q9	占率		
裁定審査会の認知経路について		和解	不調
①インターネット(協会 HP等)	23%	26%	18%
②消費者行政機関(消費生活センター、国民生活センター、法テラス等)	18%	16%	23%
③当相談所(地方連絡所を含む)の相談員	11%	9%	14%
④生命保険会社·代理店等	23%	26%	19%
⑤生命保険会社の募集資料等	3%	3%	2%
⑥金融庁金融サービス利用者相談室、財務局・財務事務所	8%	7%	11%
⑦その他	12%	13%	11%
空欄·無回答	1%	0%	4%
	100%	100%	100%

Q10-1	占率		
相談所のHPについて		和解	不調
①見たことがある(10-2 及び 10-3 へ)	47%	49%	44%
②見たことがない(10-4 へ)	51%	49%	53%
空欄·無回答	2%	1%	4%
	100%	100%	100%

Q10-2	占率		
相談所HPの情報量について		和解	不調
①十分な内容	34%	40%	23%
②普通	49%	51%	46%
③不足している	17%	9%	31%
空欄·無回答	0%	0%	0%
	100%	100%	100%

Q10-3	占率		
相談所HPの文章や構成等について		和解	不調
①分かりやすい	28%	38%	12%
②普通	62%	56%	73%
③分かりにくい	11%	9%	15%
空欄·無回答	0%	0%	0%
	100%	100%	100%

Q10-4	占率		
相談所HPを見なかった理由		和解	不調
①HPがあることを知らなかった	41%	40%	42%
②インターネットを閲覧できる環境がなかったから	17%	18%	16%
③HPを見る必要がなかったから	25%	29%	19%
④ その他	9%	11%	6%
空欄·無回答	8%	2%	16%
	100%	100%	100%



# 生命保険各社相談窓口一覧(五+音順)

令和2年7月1日現在

			令和2年7月1日現在
アクサ生命保険株式会社		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(チューリッヒ生命)
〒108-8020 港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー		〒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	フリータ・イヤル 0120-030-775	お客様相談部	フリーダイヤル 0120-860-129
アクサダイレクト生命保険株式会社		T&Dフィナンシャル生命保険株式会社	
〒102-0083 千代田区麹町3-3-4 KDX麹町ビル8階		〒105-0023 港区芝浦1-1-1 浜松町ビルディング16階	フリーダイヤル 0120-301-396
カスタマ-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	お客様相談課(ご来社窓口)/お客様サービスセンター(お電話受付)	(旧営業支社を通じてご加入のお客さま)
朝日生命保険相互会社			フリーダイヤル 0120-302-572
〒100-8103 千代田区大手町2-6-1		(金融機関・来店型	世保険ショップ等を通じてご加入のお客さま
お客様サービスセンター	フリーダ・イヤル 0120-714-532	東京海上日動あんしん生命保険株式会社	
アフラック生命保険株式会社		〒100-0005 千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビルディング新館	
〒182-8006 調布市小島町2-33-2 アフラックスクエア		お客様相談コーナー	フリーダイヤル 0120-630-077
コールセンター	フリーダ・イヤル 0120-5555-95	ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社(旧:マスミューチュ	アル)
イオン・アリアンツ生命保険株式会社(旧:アリアンツ)		〒141-6023 品川区大崎2-1-1 ThinkPark Tower	
〒107-0051 港区元赤坂1-6-6 安全ビル		カスタマーサービスセンター	フリーダイヤル 0120-817-024
お客さま相談デスク	フリーコール 0120-953-863	日本生命保険相互会社	
SBI生命保険株式会社(旧:ピーシーエー)		〒541-8501 大阪市中央区今橋3-5-12	
〒106-6016 港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー		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
お客様コンタクトセンター	フリーダ・イヤル 0120-272-811	ネオファースト生命保険株式会社	
エヌエヌ生命保険株式会社(旧:アイエヌジー)		〒141-0032 品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー	
〒150-6144 渋谷区渋谷2-24 -12 渋谷スクランブルスクエア 44 階		コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-312-201
サービスセンター	フリーダイヤル 0120-521-513	はなさく生命保険株式会社	
FWD富士生命保険株式会社		〒106-6233 港区六本木3-2-1 六本木グランドタワー33階	
〒530-8573 大阪市北区大深町3-1 グランフロント大阪タワーB		お客様コンタクトセンター	フリーダ・イヤル 0120-8739-17
総合サービスセンター	フリーダイヤル 0120-211-901	富国生命保険相互会社	
オリックス生命保険株式会社		〒100-0011 千代田区内幸町2-2-2 富国生命ビル1階 お客さま窓口(ス	<b>太</b> 社)
〒169-0072新宿区大久保3-8-2 住友不動産新宿ガーデンタワー		お客さまセンター	フリーダイヤル 0120-259-817
(1)カスタマーサービスセンター(各種お手続きやお問合せ)	フリータ・イヤル 0120-506-094	フコクしんらい生命保険株式会社	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
②クライアントサービスセンター(旧ハートフォード生命ご契約者向け)	フリータ・イヤル 0120-167-810	〒160-6132 新宿区西新宿8-17-1	
③カスタマーサービスセンターお客さま相談窓口	フリーダイヤル 0120-227-780	お客さまサービス室	フリーダイヤル 0120-700-651
カーディフ生命保険株式会社	1,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	プルデンシャル生命保険株式会社	7, 7 11 0120 700 001
〒150-0031 渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー9階		〒100-0014 千代田区永田町2-13-10 プルデンシャルタワー	
カスタマーサービスセンター	フリーコール 0120-820-275	カスタマーサービスセンター	フリーダイヤル 0120-810-740
株式会社かんぽ生命保険	·	PGF生命(プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生	
〒141-0001 品川区北品川5-6-1 大崎ブライトタワー21階		〒102-8015 千代田区一番町21番地 一番町東急ビル3階	フリーダイヤル 0120-56-2269
かんぽコールセンター	フリーダ・イヤル 0120-552-950	お客様サービスチーム(ご来社窓口)/コールセンター(お電話受付)	(金融機関等を通じてご加入のお客様)
クレディ・アグリコル生命保険株式会社			フリーダ・イヤル 0120-28-2269
〒105-0021 港区東新橋1-9-2 汐留住友ビル15階			(旧大和生命にてご加入のお客様)
カスタマーサービスセンター	フリーコール 0120-60-1221	マニュライフ生命保険株式会社	
ジブラルタ生命保険株式会社		〒163-1430 新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー30階	
〒108-8228 港区港南1-2-70 品川シーズンテラス9階		お客様コールセンター お客様相談室	フリーダイヤル 0120-063-730
コールセンター	フリーダ・イヤル 0120-37-2269	変額年金/投資型商品カスタマーセンター	フリーダイヤル 0120-925-008
住友生命保険相互会社		三井住友海上あいおい生命保険株式会社	
〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35		〒104-8258 中央区新川2-27-2	
コールセンター	フリーダ・イヤル 0120-307-506	お客さま相談デスク	フリーダイヤル 0120-324-386
ソニー生命保険株式会社		三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	
〒100-8179 東京都千代田区大手町1-9-2 大手町フィナンシャルシ	ティ グランキューブ	〒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	皆
カスタマーセンター	フリーダ・イヤル 0120-158-821	お客さまサービスセンター	フリーダ・イヤル 0120-125-104
ソニーライフ・ウィズ生命保険株式会社(旧:ソニーライフ		みどり生命保険株式会社	
〒150-0001 渋谷区神宮前5-52-2 青山オーバルビル	•	〒114-8595 北区王子6-3-43	
お客さまサービスセンター	フリーダイヤル 0120-966-066	お客さまサービスセンター	フリーダイヤル 0120-566-322
SOMPOひまわり生命保険株式会社(旧:損保ジャパン		明治安田生命保険相互会社	<del></del>
〒163-8626 新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル		〒100-0005 千代田区丸の内2-1-1	
お客さまご相談窓口	フリーダイヤル 0120-273-211	コミュニケーションセンター	フリーダ・イヤル 0120-662-332
第一生命保険株式会社		外貨建保険・金融機関窓口販売商品	フリーダイヤル 0120-453-860
〒100-8411 千代田区有楽町1-13-1		メットライフ生命保険株式会社	
第一生命コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-157-157	〒130-0012 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー29階	
第一フロンティア生命保険株式会社		お客さま相談室	フリーダ・イヤル 0120-880-533
〒141-0032 品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー17階		メディケア生命保険株式会社	
お客さまサービスセンター	フリーダイヤル 0120-876-126	〒135-0033 江東区深川1-11-12 住友生命清澄パークビル	
大樹生命保険株式会社(旧:三井)		コールセンター	フリーダイヤル 0120-315056
〒100-8123 千代田区大手町2-1-1		ライフネット生命保険株式会社	
お客様サービスセンター(お電話受付窓口)	フリーダ・イヤル 0120-318-766	〒102-0083 千代田区麹町2-14-2 麹町NKビル5階	
大同生命保険株式会社	.,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	コンタクトセンター	フリーダ・イヤル 0120-205-566
〒550-0002 大阪市西区江戸堀1-2-1		秦天生命保険株式会社	. , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
コールセンター	フリーコール 0120-789-501	〒160-0022 東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア	
太陽生命保険株式会社	.,	お客さまサポートデスク	フリーコール 0120-977-010
〒103-6031 中央区日本橋2-7-1			
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>中本/□吟わ</b> ◆土 / ♪ **マドレフ	

生命保険協会ホームページアドレス https://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

札幌・苫小牧	●連絡所	<del>Г</del>
図 館	札幌・苫/	小牧
一元   一元   一元   一元   一元   一元   一元   一元	〒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
旭川・北見	函 館	<b>2</b> 0138 (54) 0292
〒070-0031   旭川市1条通9-50-3   旭川緑橋通第-生命ビル5階   釧路・帯広   20154(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   青森県   7030-0862   青森市古川2-20-6   AQUA古川2丁目ビル4階   岩 투 県   2019(653)1726   2019	〒040-0001	函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階
釧路・帯広   一窓 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   青森県	旭川・北島	見 2166 (25) 5166
〒085-0014	〒070-0031	旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階
青森県	釧路・帯原	☆ 0154(22)6027
〒030-0862   青森市古川2-20-6   AQUA古川2丁目ビル4階   岩 手 県	〒085-0014	釧路市末広町9-2-5 日本生命釧路末広町ビル6階
岩	青 森 県	<b>2</b> 017 (776) 1348
〒020-0021   盛岡市中央通2-1-2 1 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12-3 0 日本生命仙台勾当台西ビル3階   秋 田 県   〒010-0951   秋田市山王3-1-12   太陽生命秋田ビル6階   ② 023 (631) 1694   〒990-0031   山形市十日町2-4-19   ハーモニー山形ビル7階   冨 024 (922) 2863   〒963-8002   郡山市駅前2-10-15   三共郡山ビル北館8階   図 029 (227) 3932   〒310-0062   水戸市大町1-2-6   大樹生命水戸ビル4階   図 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   ② 028 (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   図 027 (223) 2802   〒371-0023   前橋市本町2-14-8   新生情報ビル5階   国 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   〒 231-0012   横浜市中区国生見2-15-11   MI干葉富士見ビル6階   神奈川県   図 045 (641) 6998   〒231-0012   横浜市中区国生町6-113   オーク桜木町ビル10階   新潟県   図 025 (245) 8981   〒950-0087   新潟市中央区東大通1-3-8   明治安田生命新潟駅前ビル8階   図 055 (228) 7565   東400-0031   甲府市丸の内2-30-3   甲府丸の内ビル5階   国 076 (433) 7352   〒390-0874   松本市大手3-4-5   明治安田生命松本大手ビル7階   国 山県   図 076 (231) 1945   〒920-0919   金沢市南町6-1   朝日生命金沢ビル2階   図 076 (25) 0107   〒910-0005   福井市大手3-2-1   福井ビル3階   図 0776 (25) 0107   〒910-0005   福井市大手3-2-1   福井ビル3階   図 0776 (25) 0107   〒910-0005   福井市大手3-2-1   福井ビル3階   図 0776 (25) 0107   〒910-0005   福井市大手3-2-1   福井ビル3階   図 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   図 054 (253) 5712   〒420-0857   静岡市美区御幸町5-9   静岡フコク生命ビル7階   図 052 (971) 5233	〒030-0862	青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階
宮城県	岩 手 県	<b>2</b> 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
秋田県 〒010-0951 秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階 山形県 〒990-0031 山形市十日町2-4-19 ハーモニー山形ビル7階 福島県 〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階 茨城県 〒310-0062 水戸市大町1-2-6 大樹生命水戸ビル4階 栃木県 〒320-0026 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階 群馬県 〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階 埼玉県 〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階 埼玉県 〒330-0845 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階 千葉県	宮城県	<b>2</b> 022 (224) 3221
〒010-0951   秋田市山王3-1-12   太陽生命秋田ビル6階	〒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
□ 形 県		
〒990-0031 山形市十日町2-4-19 ハーモニー山形ビル7階 福島県 〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階 茨城県 〒310-0062 水戸市大町1-2-6 大樹生命水戸ビル4階 栃木県 〒320-0026 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階 群馬県 〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階 埼玉県 〒330-0845 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階 千葉県 〒260-0015 千葉市中央区富士見2-15-11 IMI千葉富士見ビル6階 神奈川県 〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階 新潟県 〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階 新潟県 〒950-0087 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8階 長野県 〒300-0874 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 〒930-0874 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 〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階 石川県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階 ア100-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階 愛知県		
福島県 〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階  茨城県 〒310-0062 水戸市大町1-2-6 大樹生命水戸ビル4階  栃木県 〒320-0026 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階  群馬県 〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階  埼玉県 〒330-0845 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階  千葉県 〒260-0015 千葉市中央区富士見2-15-11 IMI千葉富士見ビル6階 神奈川県 〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階  新潟県 〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階  新潟県 〒950-0087 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8階  上郊・明中市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階  長野県 〒300-0874 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 〒300-0874 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 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階  福井県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階  福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階  岐阜県 〒910-005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階  「第 076 (231) 1945 〒910-005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階  「第 回県 〒910-005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階  「第 0776 (25) 0107 〒910-005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階  「第 078 (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  第 回県 〒120-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階  第 知県		• •
〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階		
		,,
〒310-0062 水戸市大町1-2-6 大樹生命水戸ビル4階		
ボ 木 県		
〒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		
〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階		
埼玉県   一		
〒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 〒260-0015 千葉市中央区富士見2-15-11 IMI千葉富士見ビル6階 神奈川県 〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階 新潟県 〒950-0087 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8階 山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階 長野県 〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階 富山県 〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階 石川県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階 静岡県 〒420-0857 静岡市英区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階 愛知県 〒420-0857 静岡市英区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階		
〒260-0015		
神奈川県 〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階 新潟県 〒950-0087 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8階 山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階 長野県 〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階 富山県 〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階 石川県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階 静岡県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階 愛知県 1 10-005 10-0		
〒231-0012 横浜市中区相生町 6 - 1 1 3 オーク桜木町ビル 1 0階 新潟県 〒950-0087 新潟市中央区東大通 1 - 3 - 8 明治安田生命新潟駅前ビル8階 山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内 2 - 3 0 - 3 甲府丸の内ビル5階 長野県 〒390-0874 松本市大手3 - 4 - 5 明治安田生命松本大手ビル7階 富山県 〒930-0005 富山市新桜町 4 - 2 8 朝日生命富山ビル4階 石川県 〒920-0919 金沢市南町 6 - 1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒920-0919 金沢市南町 6 - 1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒910-0005 福井市大手3 - 2 - 1 福井ビル3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町 4 - 3 0 明治安田生命岐阜金町ビル7階 静岡県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町 5 - 9 静岡フコク生命ビル7階 愛知県		
新潟県 〒950-0087 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8階 山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階 長野県 〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階 富山県 〒930-005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階 石川県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階 静岡県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階 愛知県 「120-0051 5233		
〒950-0087 新潟市中央区東大通 1 - 3 - 8 明治安田生命新潟駅前ビル8階 山 梨 県 〒400-0031 甲府市丸の内2 - 3 0 - 3 甲府丸の内ビル5階 長 野 県 〒390-0874 松本市大手3 - 4 - 5 明治安田生命松本大手ビル7階 富 山 県 〒930-0005 富山市新桜町4 - 2 8 朝日生命協山ビル4階 石 川 県 〒920-0919 金沢市南町6 - 1 朝日生命金沢ビル2階 福 井 県 〒910-0005 福井市大手3 - 2 - 1 福井ビル3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4 - 3 0 明治安田生命岐阜金町ビル7階 静岡 県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町5 - 9 静岡フコク生命ビル7階 愛 知 県  1 1055 (228) 7565		
山 梨 県		
長野県 20263 (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 2076 (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 2076 (231) 1945 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 20776 (25) 0107 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階 岐阜県 2058 (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 2054 (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 2052 (971) 5233	山梨県	<b>2</b> 055 (228) 7565
長野県 20263 (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 2076 (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 2076 (231) 1945 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階 福井県 20776 (25) 0107 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階 岐阜県 2058 (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 2054 (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 2052 (971) 5233		
〒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		
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 福井ビル3階         岐阜県       ☎ 058 (263) 7547         〒500-8842       岐阜市金町4-3 0 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		松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階
〒930-0005   富山市新桜町4-28   朝日生命富山ビル4階   石 川 県		
〒920-0919 金沢市南町 6 − 1 朝日生命金沢ビル 2階 福井県 〒910-0005 福井市大手 3 − 2 − 1 福井ビル 3階 岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町 4 − 3 0 明治安田生命岐阜金町ビル 7階 静岡県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町 5 − 9 静岡フコク生命ビル 7階 愛知県		
福井県	石川県	<b>2</b> 076 (231) 1945
〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル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	〒920-0919	金沢市南町 6 - 1 朝日生命金沢ビル 2階
岐阜県	福井県	<b>2</b> 0776 (25) 0107
〒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	〒910-0005	福井市大手3-2-1 福井ビル3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	岐阜県	<b>2058 (263) 7547</b>
〒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 <b>☎ 052(971)5233</b>	〒500-8842	岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階
愛知県 ② 052(971)5233	静岡県	<b>2</b> 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
〒460-0004 名古屋市中区新栄町1-1 明治安田生命名古屋ビル6階	愛知県	<b>2</b> 052 (971) 5233
1.00 000. 自日至中十二初7007.	〒460-0004	名古屋市中区新栄町 1 - 1 明治安田生命名古屋ビル 6階

	令和2年7月1日現在
三重県	<b>☎</b> 059 (225) 7439
〒514-0009	津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階
滋賀県	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 06 (4708) 5132
〒541-0043	大阪市中央区高麗橋4-3-10 日生伏見町ビル新館2階
兵 庫 県	<b>2</b> 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	<b>2</b> 0742 (26) 1851
〒630-8241	奈良市高天町10-1 T. T. ビル2階
和歌山県	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 082 (223) 4331
〒730-0011	広島市中区基町11-13 合人社広島紙屋町アネクス2階
山口県	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 089 (946) 3583
〒790-0005	松山市花園町1-3 日本生命松山市駅前ビル6階
高知県	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 0952 (24) 2082
〒840-0801	佐賀市駅前中央1-9-45 大樹生命佐賀駅前ビル8階
長 崎 県	<b>2</b> 095 (827) 4459
〒850-0032	長崎市興善町2-21 明治安田生命長崎興善町ビル9階
熊本県	<b>2</b> 096 (324) 1871
〒860-0803	熊本市中央区新市街11-18 熊本第一生命ビル9階
大 分 県	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 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	<b>2</b> 098 (862) 1771
	77

[ご相談受付時間] 9:00~17:00 (土・日曜、祝日、年末年始を除く)

〒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