

相談所レポート

No.97

〈令和2年度版〉

一般社団法人

生命保険協会

生命保険相談所

目 次

	頁
はじめに	1
1. 令和2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	15
(7) 高齢者の苦情受付状況	16
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	18
(2) 主な苦情対応事例	18
(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・レポート」の発行等	52
(2) Value Up アンケートの実施	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) お客さま本位推進会議の運営	53
＜資料編＞	54
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～

本レポートでは、令和2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。

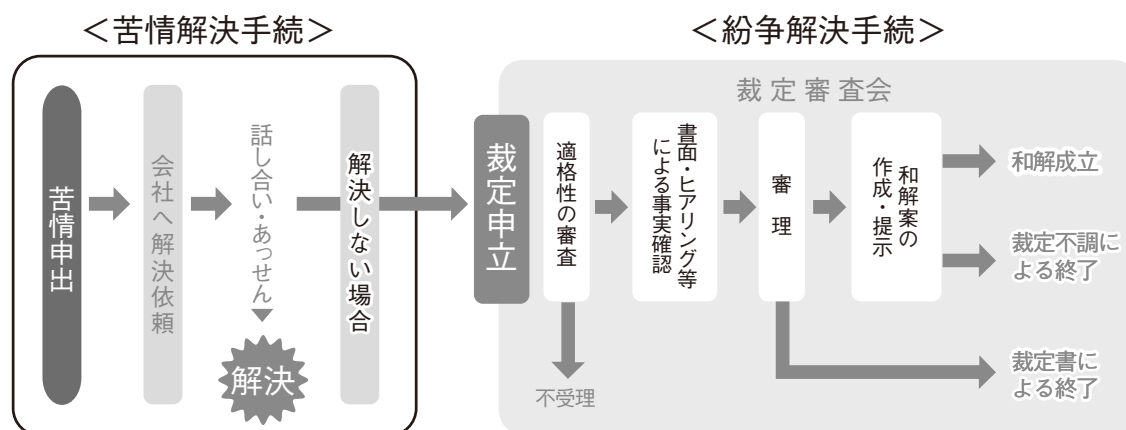
なお、保険会社に解決依頼を行わなかった「苦情」についても、最終受付日から1か月経過後の時点で、保険契約者等にその後の状況を確認し、フォローアップに努めている。

<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。



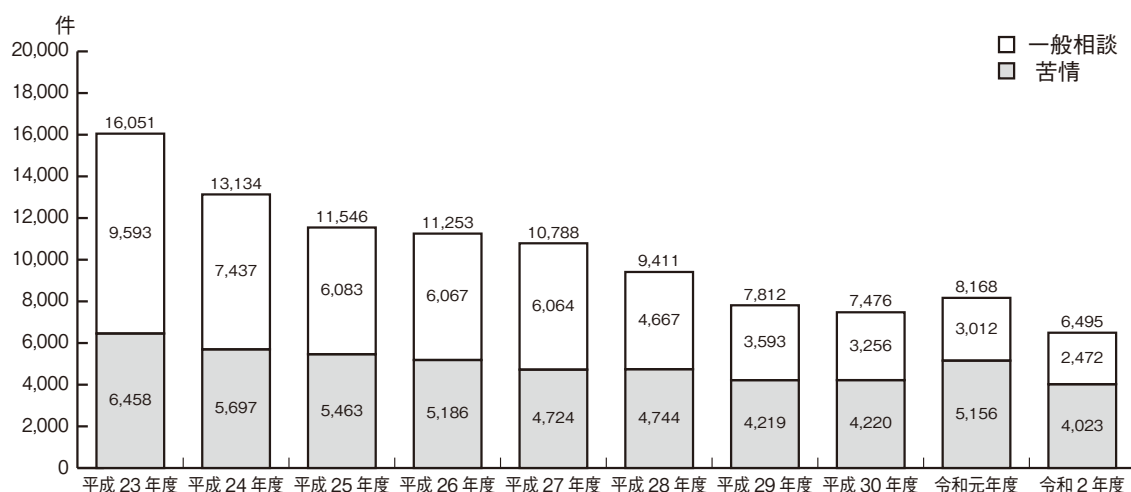
1. 令和2年度の生命保険相談所受付状況……図表1、図表2参照

当相談所が令和2年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は6,495件で、前年度より1,673件、20.5%減少した。

令和元年度は平成23年度から8年ぶりの増加に転じたが、令和2年度は再び減少した。

内訳としては、一般相談が2,472件（占率38.1%）、苦情が4,023件（同61.9%）となっている。

（図表1）相談所受付件数の推移（過去10年）



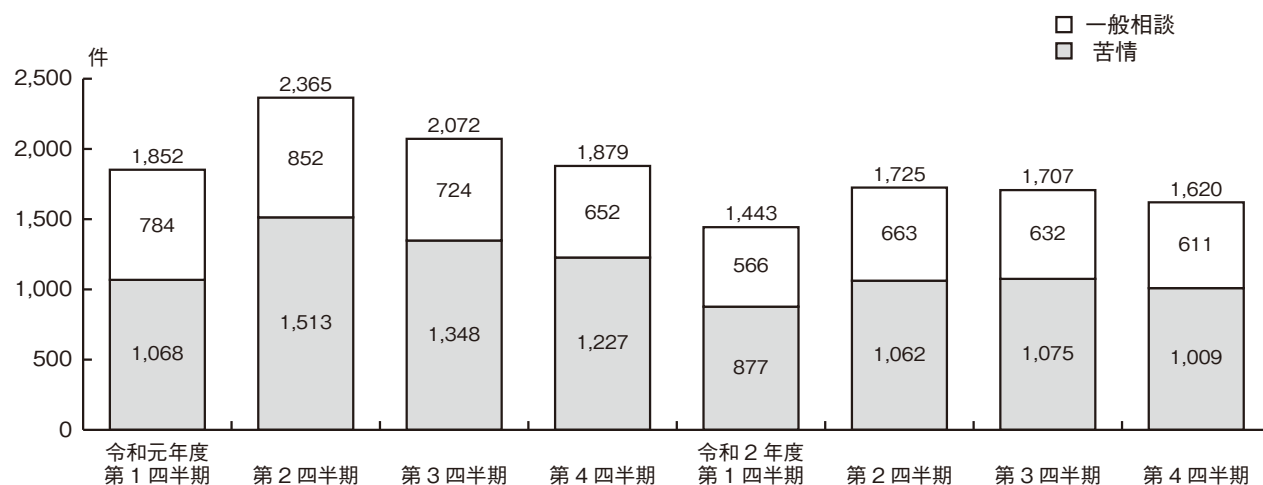
（図表2）項目別受付件数

項 目	令和2年度			令和元年度	
	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
新 契 約 関 係	1,852件	28.5%	76.1%	2,434件	29.8%
一般相談	315	4.8	75.2	419	5.1
苦 情	1,537	23.7	76.3	2,015	24.7
収 納 関 係	240	3.7	73.4	327	4.0
一般相談	52	0.8	64.2	81	1.0
苦 情	188	2.9	76.4	246	3.0
保 全 関 係	1,298	20.0	77.4	1,678	20.5
一般相談	458	7.1	84.8	540	6.6
苦 情	840	12.9	73.8	1,138	13.9
保険金・給付金関係	1,550	23.9	81.1	1,911	23.4
一般相談	364	5.6	82.0	444	5.4
苦 情	1,186	18.3	80.8	1,467	18.0
そ の 他	1,555	23.9	85.5	1,818	22.3
一般相談	1,283	19.8	84.0	1,528	18.7
苦 情	272	4.2	93.8	290	3.6
合 計	6,495件	100.0%	79.5%	8,168件	100.0%
一般相談	2,472	38.1	82.1	3,012	36.9
苦 情	4,023	61.9	78.0	5,156	63.1

(1) 四半期別受付件数……図表3参照

令和2年度は、令和元年度と比較すると、年度を通じて受付件数が減少した。

(図表3) 四半期別受付件数



(2) 男女別受付件数

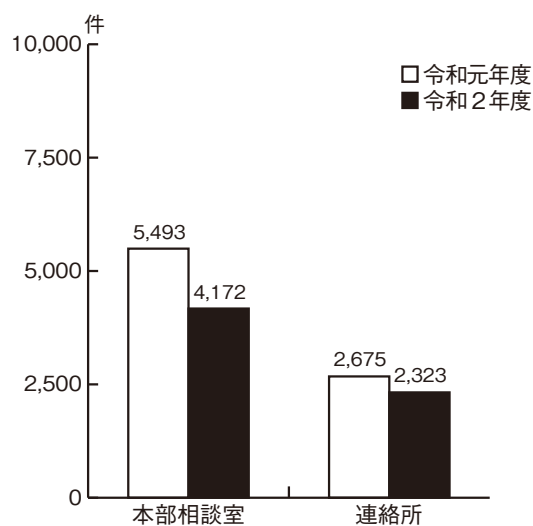
男女別受付件数をみると、男性は3,125人（占率48.1%）、女性は3,370人（同51.9%）で、割合は前年度からほぼ横ばいであった。

(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64.2%（前年度67.3%）、連絡所は35.8%（同32.7%）となっており、前年度と比べて連絡所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6,381件で、全体の98.3%と大半を占めている。

「訪問」は67件、1.0%、「文書」によるものは47件、0.7%となっており、傾向に大きな変化はない。

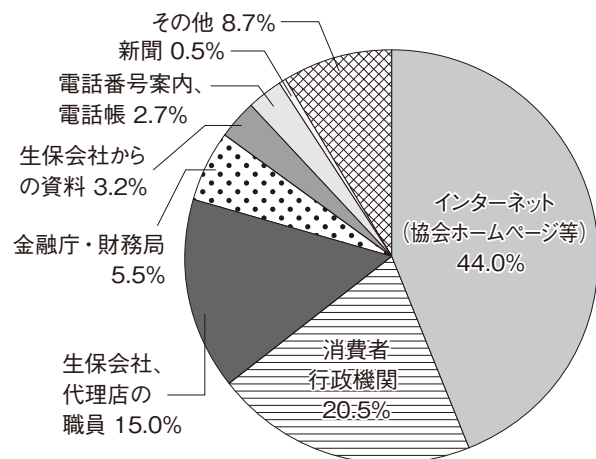
(5) 相談所認知経路別受付件数（判明分のみ）……図表5参照

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2,394件で、判明分5,445件の44.0%（前年度41.1%）と最も多く、第2位は「消費者行政機関」の1,116件、20.5%（同21.7%）である。

第3位は、「生保会社、代理店の職員」で819件、15.0%（同12.9%）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6年連続で減少している。

（図表5）相談所認知経路別受付件数占率

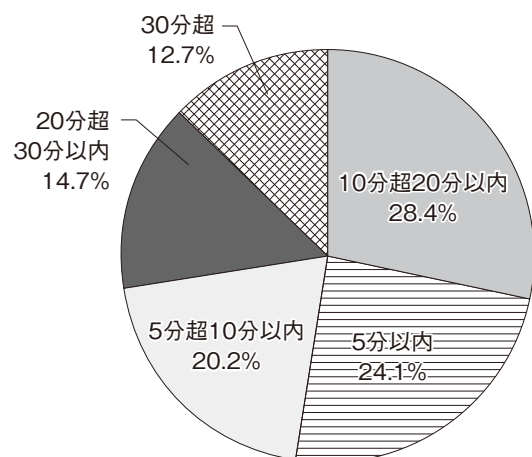


(6) 相談時間別受付件数（文書による申し出を除く）……図表6参照

相談時間別受付件数については、文書による申し出を除く6,448件を対象にしているが、「10分超20分以内」が1,831件で28.4%（前年度27.4%）で最も多く、以下、「5分以内」が1,554件で24.1%（同26.1%）、「5分超10分以内」が1,301件で20.2%（同21.9%）、「20分超30分以内」は946件で14.7%（同14.0%）、「30分超」は816件で12.7%（同10.6%）となっている。

1件あたりの平均相談時間は、前年度（15分39秒）を上回る、16分55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2年度の一般相談は2,472件で、前年度より540件、17.9%減少した。

内容別にみると、「隣接業界」が483件（占率19.5%）で最も多く、JA共済ほか各種共済等、旧簡易保険、損害保険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364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く、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302件（同12.2%）で、死亡した親族の契約等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213件（同8.6%）で、加入に関する全般的な相談や、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184件（同7.4%）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「解約」の148件（同6.0%）で、解約手続や解約返戻金に関する照会、認知症等による権利者に意思能力がない場合の解約手続方法に関する照会が多い。

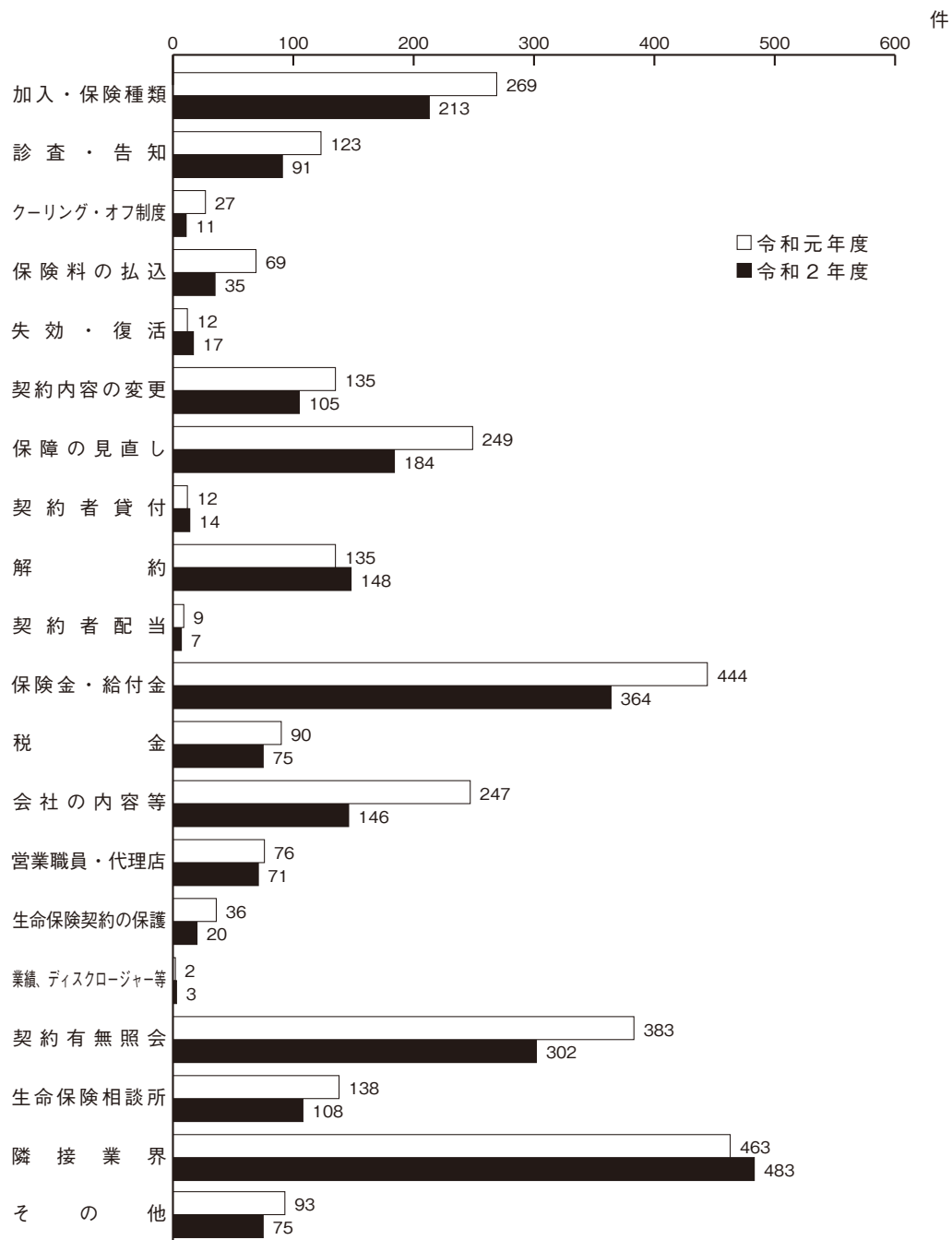
第7位は「会社の内容等」の146件（同5.9%）で、生命保険会社の連絡先や会社名変更後の新会社名に関する照会等が寄せられている。

以降、第8位「生命保険相談所」、第9位「契約内容の変更」、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2年度			令和元年度	
	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
加 入 ・ 保 険 種 類	213件	8.6%	79.2%	269件	8.9%
診 査 ・ 告 知	91	3.7	74.0	123	4.1
ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度	11	0.4	40.7	27	0.9
保 険 料 の 払 込	35	1.4	50.7	69	2.3
失 効 ・ 復 活	17	0.7	141.7	12	0.4
契 約 内 容 の 変 更	105	4.2	77.8	135	4.5
保 障 の 見 直 し	184	7.4	73.9	249	8.3
契 約 者 貸 付	14	0.6	116.7	12	0.4
解 約	148	6.0	109.6	135	4.5
契 約 者 配 当	7	0.3	77.8	9	0.3
保 険 金 ・ 給 付 金	364	14.7	82.0	444	14.7
税 金	75	3.0	83.3	90	3.0
会 社 の 内 容 等	146	5.9	59.1	247	8.2
営 業 職 員 ・ 代 理 店	71	2.9	93.4	76	2.5
生 命 保 険 契 約 の 保 護	20	0.8	55.6	36	1.2
業績、ディスクロージャー等	3	0.1	150.0	2	0.1
契 約 有 無 照 会	302	12.2	78.9	383	12.7
生 命 保 険 相 談 所	108	4.4	78.3	138	4.6
隣 接 業 界	483	19.5	104.3	463	15.4
そ の 他	75	3.0	80.6	93	3.1
合 計	2,472件	100.0%	82.1%	3,012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

- ・外貨建ての養老保険を勧められている。為替リスクは承知しているが、ほかに注意すべき点はあるか。
- ・現在80歳と高齢だが、加入できる保険はあるか。
- ・複数の保険会社で先進医療保障特約付き医療保険に加入することを検討している。実際に先進医療を受けた場合、重複して給付金が支払われるのか。

診査・告知

- ・数年前にガンに罹患したが、加入できる保険はあるのか。
- ・告知するにあたり、経過観察に近い状況については、告知の対象となるか。

- ・コンタクトレンズの治療は、告知の対象になるのか。

契約内容の変更

- ・契約者が亡くなった。名義変更の方法を教えてください。
- ・保険料の払込が困難になったので、払済保険に変更したい。どのような手続きが必要か。
- ・死亡保険金受取人を1名から複数名に変更することは可能か。

保障の見直し

- ・主契約である終身保険が払込満了を迎えるが、特約は今後も継続したいので、手続方法を教えてください。
- ・保険の見直しを検討しているが、検討する際のポイントはあるか。
- ・約20年前に加入した保険の領収証を見つけた。現在の契約状態を知りたい。

解約

- ・解約手続をする際の必要書類を教えてください。
- ・外貨建て保険に加入しているが、円高のため解約返戻金が減少している。解約したほうがよいのか。
- ・保険を解約したいが、契約者である母は認知症のため手続きができない。契約者本人以外でも手続きができる方法はあるのか。

保険金・給付金

- ・被保険者である母が死亡した。どうやって死亡保険金を請求すればよいか教えてください。
- ・現在入院中だが、保険証券が手元になくても入院給付金の請求手続きはできるのか。
- ・死亡した兄が生命保険に加入していたことが判明した。死亡保険金を請求できるのか知りたい。

税金

- ・死亡保険金を受け取る際に非課税となる金額を教えてください。
- ・個人年金保険に加入している。年金額から所得税が源泉徴収されるのは、一般的なことなのか。
- ・保険会社はいつ生命保険料控除証明書を発行するのか。

会社の内容等

- ・〇〇生命の連絡先を教えてください。
- ・〇〇生命の会社名が変更になったようだが、新しい会社名がわからない。
- ・〇〇生命に加入している。経営状態に問題がないか確認したい。

契約有無照会

- ・母親が急に亡くなった。生命保険に加入していると思うが、どの保険会社かわからない。
- ・高齢で、保険に加入しているかわからなくなってしまった。調べる方法はあるか。
- ・父親が脳梗塞で倒れてしまい、生命保険の加入状況がわからず困っている。

隣接業界

- ・J A 共済の死亡共済金について教えてください。
- ・旧簡易保険について、相談窓口を知りたい。
- ・事故に遭ったので、加入している自動車保険を請求したい。

3. 苦情受付状況……図表9参照

令和2年度の苦情件数は4,023件で、前年度に比べ大幅に減少（1,133件、22.0%減少）した。

月別の苦情件数を見ると、3月（395件）が最も多く、以下、10月（392件）、6月（390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）

項目	内 容	令和2年度			令和元年度	
		件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
新契 約関 係	不適切な募集行為	391件	9.7%	70.6%	554件	10.7%
	不適切な告知取得	48	1.2	69.6	69	1.3
	不適切な話法	373	9.3	99.5	375	7.3
	説明不十分	552	13.7	71.9	768	14.9
	事務取扱不注意	6	0.1	100.0	6	0.1
	契約確認	4	0.1	400.0	1	0.0
	契約引受関係	96	2.4	92.3	104	2.0
	証券未着	1	0.0	16.7	6	0.1
	その他の	66	1.6	50.0	132	2.6
	小 計	1,537件	38.2%	76.3%	2,015件	39.1%
収 納 関 係	集 金	6件	0.1%	54.5%	11件	0.2%
	口座振替・送金	39	1.0	83.0	47	0.9
	職域団体扱	4	0.1	40.0	10	0.2
	保険料払込関係	54	1.3	112.5	48	0.9
	保険料振替貸付	11	0.3	37.9	29	0.6
	失効・復活	50	1.2	54.3	92	1.8
	その他の	24	0.6	266.7	9	0.2
	小 計	188件	4.7%	76.4%	246件	4.8%
保 全 関 係	配 当 内 容	54件	1.3%	71.1%	76件	1.5%
	契約者貸付	61	1.5	135.6	45	0.9
	更 新	47	1.2	74.6	63	1.2
	契約内容変更	137	3.4	69.9	196	3.8
	名義変更・住所変更	102	2.5	77.3	132	2.6
	特約中途付加	7	0.2	58.3	12	0.2
	解約手続	250	6.2	64.1	390	7.6
	解約返戻金	113	2.8	107.6	105	2.0
	生保カード・ATM関係	6	0.1	200.0	3	0.1
	その他の	63	1.6	54.3	116	2.2
	小 計	840件	20.9%	73.8%	1,138件	22.1%
保 險 金・ 給付金 関係	満期保険金・年金等	110件	2.7%	76.4%	144件	2.8%
	死亡等保険金支払手続	105	2.6	93.8	112	2.2
	死亡等保険金不支払決定	87	2.2	108.8	80	1.6
	入院等給付金支払手続	256	6.4	71.1	360	7.0
	入院等給付金不支払決定	605	15.0	83.1	728	14.1
	その他の	23	0.6	53.5	43	0.8
	小 計	1,186件	29.5%	80.8%	1,467件	28.5%
そ の 他	職員の態度・マナー	70件	1.7%	129.6%	54件	1.0%
	保険料控除	7	0.2	140.0	5	0.1
	個人情報取扱関係	97	2.4	87.4	111	2.2
	アフターサービス関係	62	1.5	101.6	61	1.2
	その他の	36	0.9	61.0	59	1.1
	小 計	272件	6.8%	93.8%	290件	5.6%
	合 計	4,023件	100.0%	78.0%	5,156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38.2%と、前年度より0.9ポイント低下したが、最も多くなっている。

次いで「保険金・給付金関係」（占率29.5%）が多くなっており、占率も前年度より1.0ポイント上昇している。

以下、「保全関係」（同20.9%）は占率が低下し、「その他」（同6.8%）は占率が上昇し、「収納関係」（同4.7%）は占率が低下している。

(図表10) 苦情項目別受付件数

項 目	令和2年度		令和元年度	
	件数	占率	件数	占率
新契約関係	1,537件	38.2%	2,015件	39.1%
収納関係	188	4.7	246	4.8
保全関係	840	20.9	1,138	22.1
保険金・給付金関係	1,186	29.5	1,467	28.5
その他	272	6.8	290	5.6
合 計	4,023件	100.0%	5,156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『入院等給付金不支払決定』で、前年度より件数は123件減少したが、占率（15.0%）は0.9ポイント上昇している。

第2位は『説明不十分』で、前年度より件数は216件減少し、占率（13.7%）は1.2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163件減少し、占率（9.7%）は1.0ポイント低下している。

第4位の『不適切な話法』（同9.3%）は前年度より順位・占率とも上昇したが、件数は減少している。第5位の『入院等給付金支払手続』（同6.4%）は、前年度より順位は上昇したが、件数・占率とも低下している。第6位の『解約手続』（同6.2%）は、前年度より順位・件数・占率とも低下している。第7位の『契約内容変更』（同3.4%）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。第8位の『解約返戻金』（同2.8%）は件数・順位・占率とも上昇している。第9位の『満期保険金・年金等』（同2.7%）は件数・順位・占率とも低下している。第10位の『死亡等保険金支払手続』（同2.6%）は、前年度より順位・占率とも上昇したが、件数は減少している。

(図表11) 苦情内容の上位項目

令和2年度			令和元年度		
内 容	件数	占率	内 容	件数	占率
①入院等給付金不支払決定	605件	15.0%	①説明不十分	768件	14.9%
②説明不十分	552	13.7	②入院等給付金不支払決定	728	14.1
③不適切な募集行為	391	9.7	③不適切な募集行為	554	10.7
④不適切な話法	373	9.3	④解約手続	390	7.6
⑤入院等給付金支払手続	256	6.4	⑤不適切な話法	375	7.3
⑥解約手続	250	6.2	⑥入院等給付金支払手続	360	7.0
⑦契約内容変更	137	3.4	⑦契約内容変更	196	3.8
⑧解約返戻金	113	2.8	⑧満期保険金・年金等	144	2.8
⑨満期保険金・年金等	110	2.7	⑨その他新契約関係	132	2.6
⑩死亡等保険金支払手続	105	2.6	⑩名義変更・住所変更	132	2.6

(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2,225件（占率55.3%）で最も多く、苦情全体の半分強を占めているが、占率は前年度より4.8ポイント低下している。

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1,584件（同39.4%）で、占率は前年度より5.0ポイント上昇している。

（図表12－1）苦情発生原因別受付件数（令和2年度：網掛けは上位7項目）

（件）

項目	内 容	発生原因					計	項目	内 容	発生原因					計
		営業職員	代理店	その他の職員	制度・事務	契約者等				営業職員	代理店	その他の職員	制度・事務	契約者等	
新契約関係	不適切な募集行為	183	198	0	0	10	391	保 全 関 係	配 当 内 容	5	0	0	49	0	54
	不適切な告知取得	35	13	0	0	0	48		契 約 者 貸 付	23	5	2	30	1	61
	不適切な話法	169	202	1	0	1	373		更 新	21	3	0	21	2	47
	説 明 不 十 分	253	275	3	8	13	552		契 約 内 容 変 更	34	17	7	75	4	137
	事務取扱不注意	2	3	0	1	0	6		名義変更・住所変更	41	11	8	38	4	102
	契 約 確 認	1	0	1	2	0	4		特 約 中 途 付 加	1	0	1	5	0	7
	契 約 引 受 関 係	17	3	2	74	0	96		解 約 手 続	87	42	23	92	6	250
	証 券 未 着	0	0	0	1	0	1		解 約 返 戻 金	19	13	10	68	3	113
	そ の 他	17	13	3	32	1	66		生保カード・ATM関係	3	0	0	3	0	6
	計	677	707	10	118	25	1,537		そ の 他	16	4	6	35	2	63
収 納 関 係	集 金	6	0	0	0	0	6	保 険 金 ・ 給 付 金 関 係	計	250	95	57	416	22	840
	口座振替・送金	6	0	3	29	1	39		満期保険金・年金等	23	8	6	72	1	110
	職 域 団 体 扱	0	0	0	3	1	4		死亡等保険金支払手続	18	2	11	71	3	105
	保 険 料 払 込 関 係	13	6	5	29	1	54		死亡等保険金不支払決定	10	8	0	67	2	87
	保 険 料 振 替 貸 付	2	0	0	9	0	11		入院等給付金支払手続	46	9	26	173	2	256
	失 効 ・ 復 活	11	5	1	32	1	50		入院等給付金不支払決定	94	68	17	426	0	605
	そ の 他	6	3	2	13	0	24		そ の 他	1	2	0	18	2	23
	計	44	14	11	115	4	188		計	192	97	60	827	10	1,186
そ の 他	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。							そ の 他	職員の態度・マナー	50	14	6	0	0	70
	注2. 発生原因が営業担当者であり、代理店であることが確認出来ない場合は、営業職員に分類している。								保 険 料 控 除	3	2	1	1	0	7
	※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								個 人 情 報 取 扱 関 係	48	12	7	30	0	97
									アフターサービス関係	8	3	0	51	0	62
									そ の 他	8	1	0	26	1	36
									計	117	32	14	108	1	272
総 計		1,280	945	152	1,584	62	4,023								

（図表12－2）苦情発生原因別受付件数（年度比較）

（件、％）

	営業職員		代理店		その他の職員		制度・事務		契約者等		年度合計 件数
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	
令和2年度	1,280	31.8	945	23.5	152	3.8	1,584	39.4	62	1.5	4,023
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

※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2年度		令和元年度	
	うち新契約関係		うち新契約関係
140	84	184	116

※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2年度		令和元年度	
	うち新契約関係		うち新契約関係
162	143	231	210

(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62.2%）が半分以上を占め、「保全関係」（同15.5%）、「保険金・給付金関係」（同13.0%）と続いている。

- ・「新契約関係」では、『説明不十分』が528件で最も多い。次いで、『不適切な募集行為』が381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371件で、乗替募集に関する申し出が多い。
- ・「保全関係」では、『解約手続』が129件で、手続遅延・放置・ミスに関する申し出が多く、次いで、『名義変更・住所変更』が52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2年度			令和元年度		
内 容	件数	占率	内 容	件数	占率
① 説明不十分	528件	23.7%	① 説明不十分	751件	24.2%
② 不適切な募集行為	381	17.1	② 不適切な募集行為	537	17.3
③ 不適切な話法	371	16.7	③ 不適切な話法	375	12.1
④ 入院等給付金不支払決定	162	7.3	④ 解約手続	259	8.3
⑤ 解約手続	129	5.8	⑤ 入院等給付金不支払決定	209	6.7
⑥ 職員の態度・マナー	64	2.9	⑥ 契約内容変更	106	3.4
⑦ 個人情報取扱関係	60	2.7	⑦ その他新契約関係	96	3.1
⑧ 入院等給付金支払手続	55	2.5	⑦ 入院等給付金支払手続	96	3.1
⑨ 名義変更・住所変更	52	2.3	⑨ 不適切な告知取得	67	2.2
⑩ 契約内容変更	51	2.3	⑩ 満期保険金・年金等	66	2.1

②制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」（占率52.2%）が半分以上を占めており、次いで「保全関係」（同26.3%）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426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、がん・成人病等非該当、約款規定の手術・入院非該当等が多い。次いで、『入院等給付金支払手続』が173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多い。
- ・「保全関係」では、『解約手続』が92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75件で、保険期間・種類の変更に関する申し出が多い。続いて『解約返戻金』が68件となっており、解約返戻金の金額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2年度			令和元年度		
内 容	件数	占率	内 容	件数	占率
① 入院等給付金不支払決定	426件	26.9%	① 入院等給付金不支払決定	491件	27.7%
② 入院等給付金支払手続	173	10.9	② 入院等給付金支払手続	218	12.3
③ 解約手続	92	5.8	③ 解約手続	96	5.4
④ 契約内容変更	75	4.7	④ 契約内容変更	76	4.3
⑤ 契約引受関係	74	4.7	⑤ 満期保険金・年金等	72	4.1
⑥ 満期保険金・年金等	72	4.5	⑤ 死亡等保険金不支払決定	72	4.1
⑦ 死亡等保険金支払手続	71	4.5	⑦ 配当内容	70	4.0
⑧ 解約返戻金	68	4.3	⑧ 契約引受関係	68	3.8
⑨ 死亡等保険金不支払決定	67	4.2	⑧ 死亡等保険金支払手続	68	3.8
⑩ アフターサービス関係	51	3.2	⑩ 解約返戻金	62	3.5

(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、『入院等給付金不支払決定』が605件、占率は15.0%で、前年度より件数は減少したが、占率は上昇した。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＞

- ・告知時、病院に通院していたので担当者に相談したところ、経過観察であれば告知しなくてよいと言われた。今般、給付金を請求したところ、告知義務違反で契約解除となった。
- ・片方ずつ白内障手術を受けた。1回目の手術は支払われたが、2回目の手術は1回目から180日以内のため不支払となった。

第2位は『説明不十分』（552件、占率13.7%）で、前年度より件数・占率ともに低下した。内訳としては、新契約に関するものが約9割、転換契約に関するものが約1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＞

- ・解約返戻金がある保険と聞いて加入したが、今般保険会社に確認したところ、無解約返戻金型の保険と判明した。
- ・契約転換時に、積立金が取崩されることについて担当者から説明がなく、設計書への記載も無かった。転換を取り消して、元の契約に戻して欲しい。

第3位は『不適切な募集行為』（391件、同9.7％）で、前年度より件数・占率ともに低下した。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＞

- ・担当者に一方的に保障見直しの提案をされ、断り切れず、新しい保険に加入してしまった。望まない契約なので、取り消してほしい。
- ・担当者と高齢の父が、勝手に子を契約者とする保険を契約していた。無断契約のため、無効にしてもらいたい。

第4位は『不適切な話法』（373件、同9.3％）で、前年度から件数は横ばいであったが、占率は上昇した。具体的な内容としては、乗替募集、為替変動リスクのある商品について元本保証と誤認させるような募集に関する申し出等がある。

＜不適切な話法＞

- ・担当者に豪ドル建て年金保険の加入を勧められた。元本保証だからと言われ、信用して加入したが、今般解約返戻金を確認したところ元本を下回っていた。話が違うので契約は無効とし、保険料は全額返還してほしい。
- ・既契約に介護保障の特約を中途付加できるとの案内で手続きをしたが、実際には新契約に加入させられていた。商品について十分な説明がなかったので、契約を無効としてほしい。

第5位は『入院等給付金支払手続』（256件、同6.4％）で、前年度より件数・占率ともに低下した。具体的な内容としては、請求手続手配、支払確認に関する申し出が多い。

＜入院等給付金支払手続＞

- ・医療保険に2件加入している。給付金を請求したところ、保険会社のミスで、過去の給付金請求のうち1件が不払になっていることが判明した。保険会社の不手際について、上席者から事情説明と今後の改善方法の説明をしてほしい。
- ・給付金を請求したところ、契約から間もない請求のため確認が入るという。事前に説明もなく一方的に医師への確認の承諾書を送り付けられ、不愉快な思いをした。

第6位は『解約手続』（250件、同6.2％）で、前年度より件数・占率ともに低下した。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＞

- ・担当者に解約手続を依頼したが、半年以上放置されている。解約申出時に遡及して保険料を返還してほしい。
- ・保険を解約したいが、保険会社は契約者本人の手続が必要であると言い、対応してくれない。契約者である母は高齢で施設に入居しており、新型コロナウイルスの影響で面会できず、委任状を書くこともできない。

第7位は『契約内容変更』（137件、同3.4％）で、前年度より件数・占率ともに低下した。具体的な内容としては、手続遅延・放置・ミス、保険期間・種類の変更、保険金の増減額に関する申し出が多い。

＜契約内容変更＞

- ・ 保障を減額したいと営業職員に申し出たが、忙しいことを理由に対応してもらえず、コールセンターに連絡しても営業職員に伝えるだけで、手続きをしてもらえない。早く対応してほしい。
- ・ 年金開始時に夫婦年金に変更できると案内されていた。今般、年金開始案内を受けて申し込むと、1年前に取扱いが停止されているため変更できないと言われた。

第8位は『解約返戻金』（113件、同2.8％）で、前年度より件数・占率ともに上昇した。

＜解約返戻金＞

- ・ 保険料払込満了後に解約すれば解約返戻金が約300万円になると保険会社から説明を受けていたが、実際はその半分以上であり、納得できない。
- ・ 個人年金保険に加入している。数年経過したが、解約返戻金が増えないので保険会社に理由を照会したが、明確な回答がない。

第9位は『満期保険金・年金等』（110件、同2.7％）で、前年度より件数・占率ともに低下した。

＜満期保険金・年金等＞

- ・ 年金受取開始後に、いろいろな受取方法があったことがわかった。年金受取開始手続時に、そのような説明は一切なかった。
- ・ 20年前に加入した学資保険が満期を迎えるが、満期時受取金（満期保険金、配当金、据置保険金の合計額）が一時払保険料を下回っている。

第10位は『死亡等保険金支払手続』（105件、同2.6％）で、前年度より件数は減少し、占率は上昇した。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・ 死亡保険金請求手続について、法定相続人全員の同意が必要とのことだが、法定相続人の一人と連絡がつかず、手続きが進まない。
- ・ 夫が亡くなり死亡保険金を請求したが、訪問してきた担当者の対応が事務的で、不愉快であった。

【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】

- ・将来の資産形成を相談したく、投資セミナーに参加した。その際、積立保険なので投資になると言われ、保険に加入させられた。投資セミナーという名目で人を集めて、保険に加入させる販売方法は違法である。
- ・代理店の担当者に安定した資産形成ができる商品を探していると伝えたところ、利回りは固定であると説明され、外貨建ての終身保険に加入した。しかし、今般、利回りは固定でないことが判明した。
- ・入院給付金を請求したところ、告知義務違反による契約解除の通知が送られてきた。契約時、代理店の担当者に通院治療を受けていると伝えたが、告知不要と言われたため告知しなかったものであり、契約が解除されることに納得できない。

【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】

- ・銀行の窓口で、元本保証のある商品と聞き、通貨指定型個人年金保険に加入した。3年経ち、解約返戻金を確認したところ、支払った保険料を下回っている。
- ・定期預金のつもりで信用金庫にお金を預けたが、生命保険商品に加入させられていた。そのうえ元本割れとなっている。意向と異なる商品に加入させられたことに納得がいかない。
- ・銀行員が自宅に訪問してきて、保障内容をよく理解できないまま、相続税対策として一時払保険料5,000万円の保険に加入させられた。今後の生活資金であり、不安なため、契約を取消してほしい。
- ・銀行で「解約はいつでもできる。時間がないから早く手続きをするように。」と急がされ、豪ドル建て保険に加入した。また、保険料400万円（一括払）の保険しか加入しないと話したが、お金に余裕があると思われたのか、半ば強引に800万円の保険に加入させられた。高齢であり商品内容も十分理解できておらず、加入手続きに問題があるのではないか。

(6) その他の主な苦情受付事例

<名義変更・住所変更>

- ・私が契約者の保険について、別居中の妻と担当者が勝手に契約者を妻に変更していた。名義変更を無効とし、契約者を私に戻してほしい。

<個人情報取扱関係>

- ・解約する際、保険の継続状況は契約者以外には知らせないと保険会社に確認していたが、代理店の担当者が母に解約したことを伝えていた。個人情報漏洩であり、謝罪を求める。

<契約引受関係>

- ・加入時、高血圧は告知したが、糖尿病の告知が漏れていたため追加で告知したところ、契約が解除され、保険料も返金されなかった。

<死亡等保険金不支払決定>

- ・失明したため高度障害状態であると思い、保険金を請求したが、不支払となった。

<職員の態度・マナー>

- ・担当地域のお客さまを訪問している営業職員がいるが、新型コロナウイルス感染拡大にともなう緊急事態宣言下で訪問活動をするのは問題ではないか。

(7) 高齢者の苦情受付状況……図表14、図表15参照

令和2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1,058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341件である。

(図表14) 苦情項目別受付件数

項 目	高齢者		全体（全年齢層）	
	件 数	占 率	件 数	占 率
新契約関係	168件	49.3%	1,537件	38.2%
収納関係	6	1.8	188	4.7
保全関係	58	17.0	840	20.9
保険金・給付金関係	102	29.9	1,186	29.5
その他	7	2.1	272	6.8
合 計	341件	100.0%	4,023	100.0%

(図表15) 苦情発生原因別受付件数

(件)

項 目	発 生 原 因										計	
	営業職員		代理店		その他の職員		制度・事務		契約者等			
	高齢者	（全年齢層） 全体	高齢者	（全年齢層） 全体	高齢者	（全年齢層） 全体	高齢者	（全年齢層） 全体	高齢者	（全年齢層） 全体	高齢者	（全年齢層） 全体
新契約関係	64	677	100	707	0	10	4	118	0	25	168	1,537
収納関係	1	44	1	14	1	11	3	115	0	4	6	188
保全関係	24	250	5	95	3	57	26	416	0	22	58	840
保険金・給付金関係	10	192	10	97	5	60	77	827	0	10	102	1,186
その他	2	117	0	32	1	14	4	108	0	1	7	272
合 計	101	1,280	116	945	10	152	114	1,584	0	62	341	4,023

(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	101	29.6	116	34.0	10	2.9	114	33.4	0	0.0	341
全体（全年齢層）	1,280	31.8	945	23.5	152	3.8	1,584	39.4	62	1.5	4,023

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>

- ・ 担当者に3年間だけ貯金してほしいと頼まれて手続きしたところ、保険証券が届き、保険期間10年の外貨建て保険に加入させられたことが判明した。為替に関する説明も全く受けていないので、契約を取り消してほしい。
- ・ 介護保険に加入したが、2回目以降も保険料の払込が必要という説明は受けていない。担当者の説明が不十分だったので、契約を取消して保険料を返してほしい。
- ・ 父親が保険料を下げるため別の契約に乗り換えしたが、結局支払えず数か月で失効した。高齢者なのに家族の同席もなく、十分な意思確認なしに契約手续をしているため、契約を無効にしてほしい。

<保全関係>

- ・ 高齢の父の保険について、担当者に解約を申し出たが放置された。その後、手続きが完了する前に父が亡くなった。申出時に遡及して解約し、以降の保険料を返金してほしい。
- ・ 30年以上前に定期保険特約付終身保険に加入した。通算で約1,600万円もの保険料を支払ったが、解約返戻金は約230万円であった。あまりにも少なく、納得できない。

<保険金・給付金関係>

- ・ 高齢の父が入院し、給付金を請求したところ、確認が入り、告知義務違反で契約が解除された。契約時、父は担当者に病歴を説明しており、納得できない。
- ・ 妻がガンに罹患しホスピス病棟に入院した。保険会社に入院給付金を請求したところ、治療ではなく緩和ケアのため不支払となった。ホスピス病棟でも入院は入院であり、納得がいかない。

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2年度に受け付けた苦情4,023件のうち、14.3%にあたる574件は相談所の説明で了解を得ている。その内訳をみると9.1%にあたる368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。5.1%にあたる206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。

55.5%にあたる2,231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。

27.5%にあたる1,105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113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2年度		令和元年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
苦情受付総件数	4,023件	100.0%	5,156件	100.0%
相談所の説明で了解	574	14.3	674	13.1
相談所の説明で了解し、苦情解決	368	9.1	497	9.6
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	206	5.1	177	3.4
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	2,231	55.5	3,256	63.1
苦情処理手続へ移行	1,105	27.5	1,081	21.0
相談所の説明が不調または他所に申し出	113	2.8	145	2.8

(2) 主な苦情対応事例

《事例1》

【苦情内容】入院等給付金不支払決定 【苦情対応状況】相談所の説明で了解

【申出内容】

大病を患い何度も入院、手術を繰り返した。給付金を請求したところ、支払限度日数に達したので支払わないと言われた。

【説明内容】

- ①相談所では、入院、手術の状況や保険会社の説明内容等について、質問・確認を行った。
- ②そのうえで、給付金の支払限度日数は約款上決まっているもので、一般的にはそれを変えることはできないこと、契約時に担当者から支払限度日数に関する説明を受けていなかった場合、それを理由に保険会社に契約の取り消しを申し出ること考えられるが、仮に取り消しとなった場合は今まで支払われた給付金を返金しなければならないことを説明した。
- ③申出人は約款の記載内容等を確認し、相談所の説明で了解した。

《事例2》

〔苦情内容〕 名義変更・住所変更

〔苦情対応状況〕 相談所の説明で了解

〔申出内容〕

契約情報の変更は、対面での手続きが必要と言われた。また、年一回の訪問が必須であると執拗に言われるが、新型コロナウイルスの影響で担当者に会いたくない。

〔説明内容〕

- ①相談所では、訪問が必要な理由等について、質問・確認を行った。
- ②そのうえで、担当者による定期的な訪問や各種手続時の面談を行っている保険会社があるが、一般的には、顧客サービスの一環として実施していること、また申出人が面談や訪問を不要と判断するのであれば断っても問題はないことを説明した。
- ③申出人は相談所の説明で了解した。

《事例3》

〔苦情内容〕 不適切な話法

〔苦情対応状況〕 生保会社と継続して交渉

〔申出内容〕

預金のようなものであると説明を受け、将来払済保険に変更することを前提として変額保険に加入したが、払済保険への変更時に解約控除が発生することが判明した。

〔説明内容〕

- ①相談所では、契約締結時の状況や変額保険の運用状況、控除額等について、質問・確認を行った。
- ②その結果、変額保険は当初の予定よりも高水準で運用されていること、一方で払済保険へ変更した場合、または解約した場合は解約控除が発生し損をしてしまうことを確認した。加入した変額保険は、預金のつもりで加入するには、複雑な商品であること、通常、加入後短い期間で払済保険への変更や解約をすると、損をするケースが多いことを説明した。そのうえで、保険会社に、このまま高水準で運用できた場合の解約返戻金の推移や解約控除が発生する期間など詳細を確認したうえで払済保険への変更可否を判断すべきであると助言を行った。
- 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〕

高齢の両親が、銀行を募集代理店として米ドル建て終身保険に加入させられていた。契約を取り消したい。

〔説明内容〕

- ①相談所では、契約締結時の状況等について、質問・確認を行った。
- ②その結果、契約当時には両親に認知症の症状が出始めていたこと、銀行では高齢者の募集に関して親族の同席等のルールが守られていなかったことを確認した。また、契約無効を銀行に申し出た際には、無効にはできないとの回答のみで理由の説明がなかったことも確認した。契約を無効にするための交渉にあたり、両親の認知症の状況や募集経緯を時系列で整理するよう助言した。
- ③そのうえで、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〕 アフターサービス関係 〔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〕

代理店の担当者が退社したので、担当代理店の変更を保険会社に依頼したが、代理店が了解しないことを理由に変更はできないと言われた。

〔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、保険会社と代理店との契約によるが、代理店が了解しないと担当代理店の変更ができないケースがあることを説明した。また、変更ができない詳細な理由を保険会社に確認するよう促した。
- ③申出人は、契約者保護に反する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465件、うち『説明不十分』が198件、『不適切な話法』が119件、『不適切な募集行為』が102件となっている。

2番目は「保険金・給付金関係」の376件で、うち『入院等給付金不支払決定』が7割弱の258件、『入院等給付金支払手続』が42件、『満期保険金・年金等』が31件、『死亡等保険金不支払決定』が30件となっている。

3番目の「保全関係」は190件で、うち『解約手続』が63件、『契約内容変更』が34件、『契約者貸付』が21件となっている。以下、「収納関係」は44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2年度		令和元年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
新契約関係	465件	42.1%	429件	39.7%
収納関係	44	4.0	50	4.6
保全関係	190	17.2	204	18.9
保険金・給付金関係	376	34.0	368	34.0
その他	30	2.7	30	2.8
合 計	1,105件	100.0%	1,081件	100.0%

(図表 18) 苦情処理を行った苦情内容の上位項目

内 容	令和2年度		内 容	令和元年度	
	件 数	占 率		件 数	占 率
①入院等給付金不支払決定	258件	23.3%	①入院等給付金不支払決定	248件	22.9%
②説明不十分	198	17.9	②説明不十分	156	14.4
③不適切な話法	119	10.8	③不適切な募集行為	120	11.1
④不適切な募集行為	102	9.2	④不適切な話法	114	10.5
⑤解約手続	63	5.7	⑤解約手続	66	6.1
⑥入院等給付金支払手続	42	3.8	⑥契約内容変更	52	4.8
⑦契約内容変更	34	3.1	⑦入院等給付金支払手続	47	4.3
⑧満期保険金・年金等	31	2.8	⑧死亡等保険金不支払決定	25	2.3
⑨死亡等保険金不支払決定	30	2.7	⑨名義変更・住所変更	23	2.1
⑩契約者貸付	21	1.9	⑨満期保険金・年金等	23	2.1

(4) 苦情処理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

苦情処理を行った1,105件のうち、47.1%にあたる521件が苦情処理手続において解決した。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194件、「生命保険会社の説明による解決」が309件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が18件となっている。

また、「申し出が取り下げられたもの」が49件、「他の機関に申し出を行うとされたもの」が6件ある。「裁定審査会の申立用紙を送付したもの」は454件となったが、そのうち「申立てが取り下げられたもの」が9件、「申立てがなく、一旦苦情処理手続を終了したもの」が60件あり、実際に「裁定の申立てを行ったもの」は284件となっている。

なお、「裁定申立書作成中のもの」が101件あり、「継続交渉中のもの」75件と合わせ、176件が苦情処理手続中であるが、84.1%にあたる929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92件、1週間超2週間以内が84件、2週間超1か月以内が121件、1か月超2か月以内が145件、2か月超3か月以内が140件、3か月超6か月以内が307件、6か月を超えたものが40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横ばいとなっている。

(図表 19) 苦情処理を行った苦情の生命保険会社の対応状況

	令和2年度		令和元年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
苦情処理手続総件数	1,105件	100.0%	1,081件	100.0%
苦情処理手続において解決（＊）	521	47.1	530	49.0
申出内容による解決	194	17.6	207	19.1
生保会社の説明による解決	309	28.0	291	26.9
歩み寄りによる和解	18	1.6	32	3.0
申出取下げ（＊）	49	4.4	56	5.2
他の機関に申し出（＊）	6	0.5	7	0.6
裁定審査会の申立用紙を送付	454	41.1	420	38.9
申立書作成中	101	9.1	99	9.2
申立取下げ（＊）	9	0.8	12	1.1
申立てがなく、一旦終了（＊）	60	5.4	46	4.3
裁定申立て（＊）	284	25.7	263	24.3
継続交渉中	75	6.8	68	6.3

（＊）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2年度		令和元年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
苦情処理手続終了件数	929件	100.0%	913件	100.0%
1 週間以内	92	9.9	102	11.2
1 週間超 2 週間以内	84	9.0	72	7.9
2 週間超 1 か月以内	121	13.0	118	12.9
1 か月超 2 か月以内	145	15.6	143	15.7
2 か月超 3 か月以内	140	15.1	150	16.4
3 か月超 6 か月以内	307	33.0	282	30.9
6 か月超	40	4.3	46	5.0

(*) 毎年度、対象年度内に手続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〕

個人年金保険料控除を活用したいと意思を表示したうえで加入した年金保険について、加入後に税制適格特約が付加できないことが分かったため、契約の無効を求める旨、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、募集状況を確認した結果、個人年金保険料控除を活用したいという意思を明確に伝えたにもかかわらず税制適格特約を付加できない商品であるという説明がなかったことから、契約者に対して、契約を無効として保険料の返金を行うこととし、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2》

〔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〕

担当者に貯蓄を勧められ、預金と思い手続をしたが、保険証券が届き、外貨建て保険に加入させられていたことが判明した。意向と異なる商品であるため、契約の無効を求める旨、契約者から、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、募集状況を確認した結果、申込手続は会社内のルールに則り正当に実施していたものの、契約時の担当者による契約者への保険商品であることの説明・確認が不十分であったことから、契約の無効および保険料を返金することとし、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3》

〔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、契約を無効と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、募集状況の確認を行い、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の申し出を踏まえて、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、契約者らの了解を得た旨、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〕

日帰り入院で手術を受け、入院・手術給付金を請求したところいずれも不支払となった。入院施設がない病院での治療であることが不支払の理由だが、給付金受取人は病院のベッドを利用していることから、給付金を支払ってもらいたい旨、給付金受取人から当相談所に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〕

保険会社より給付金受取人に、非該当理由を改めて説明し、給付金受取人の了解を得た旨、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。

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2年度において裁定審査会に申立てがあった事案は377件（前年度345件）で、受理審査の結果、受理された事案は371件（同342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3,045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2年度	令和元年度
契約取消もしくは契約無効請求	144	137
銀行等代理店販売における契約無効請求	27	14
給付金請求（入院・手術・障害等）	96	75
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	21	19
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	15	10
保全関係遡及手続請求（注1）	39	46
収納関係遡及手続請求（注2）	10	12
その他（注3）	25	32
受 理 件 数	371	342
不 受 理 件 数	6	3
裁 定 申 立 件 数	377	345

（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2年度に裁定手続が終了した事案は350件（前年度315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2年度	令和元年度
和解が成立したもの	104	116
（和解割合）	(30%)	(37%)
申立人の請求のすべてを認めたもの	27	20
申立人の請求の一部を認めたもの	20	20
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	57	76
和解金による解決	56	72
その他の解決	1	4
和解が成立しなかったもの	240	196
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	20	21
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	181	155
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	17	5
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	22	15
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）	6	3
（申立不受理割合）	(2%)	(1%)
合 計	350	315

（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2年度）

申立人からの裁定申立内容	審理結果等の状況（令和2年度）								計
	和解が成立したもの	和解が成立しなかったもの	和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの	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	申立人から取り下げられたもの	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	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）	
契約取消もしくは契約無効請求	46	76	7	63	0	4	2	0	122
銀行等代理店販売における契約無効請求	6	19	2	11	0	6	0	3	28
給付金請求（入院・手術・障害等）	27	56	0	45	0	3	8	0	83
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	4	17	0	14	0	1	2	0	21
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	0	12	3	8	0	1	0	0	12
保全関係遡及手続請求	11	28	4	18	0	1	5	0	39
収納関係遡及手続請求	2	11	1	9	0	0	1	0	13
その他	8	21	3	13	0	1	4	3	32
計	104	240	20	181	0	17	22	6	350

(図表 23－2) 裁定申立内容別審理結果等（令和元年度）

申立人からの裁定申立内容	審理結果等の状況（令和元年度）								計
	和解が成立したもの	和解が成立しなかったもの	和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの	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	申立人から取り下げられたもの	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	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）	
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 24) 裁定手続終了事案の審理期間別件数

審理期間	令和2年度	令和元年度
裁定手続終了件数	350	315
1か月未満	17	9
1か月以上～3か月未満	57	58
3か月以上～6か月未満	161	172
6か月以上～1年未満	109	63
1年以上	6	13

なお、令和2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、291件（占率83.1%）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2年度までに申立てのあった件数は3,488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)

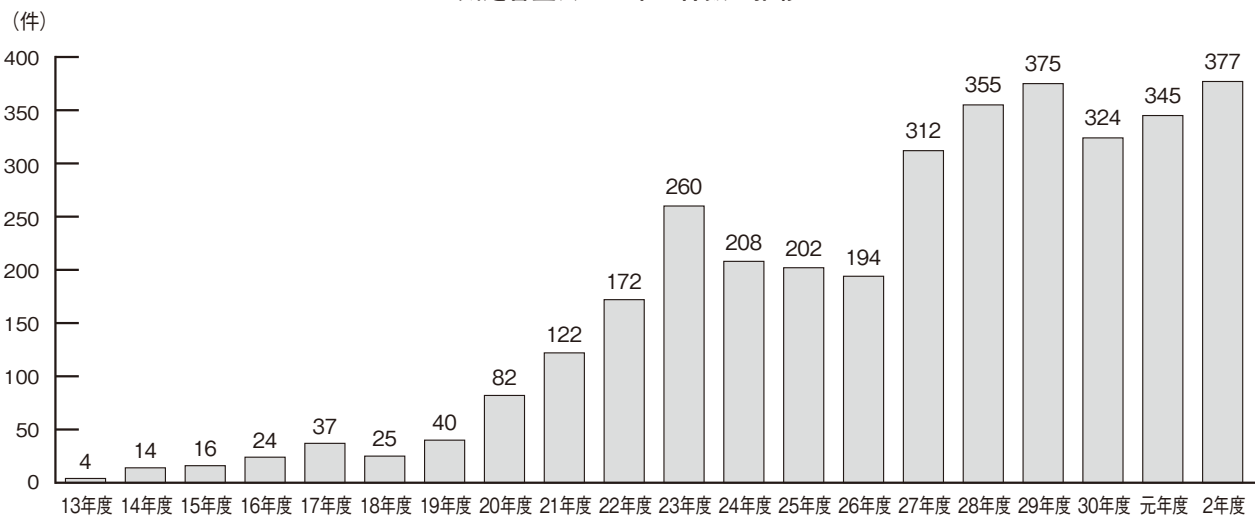
年度・申立件数	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	合計
審理結果等	4	14	16	24	37	25	40	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	324	345	377	3,488
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	18	20	37	54	53	49	56	115	107	117	108	107	38	920
和解が成立しなかったもの	2	10	13	15	19	16	29	56	93	129	197	149	145	134	184	241	253	215	224	116	2,240
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	22	22	4	180
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	175	168	91	1,720
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	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	10	12	78
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	24	9	243
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	6	100
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	0	11	217	228

（注）令和3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	2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	377	3,488
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	144	1,141
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	27	257
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	96	835
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	21	214
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	15	182
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	39	472
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	10	95
その他	0	1	2	2	0	4	2	3	5	5	18	16	23	20	33	40	33	28	32	25	292

裁定審査会への申立件数の推移



(3) 裁定の概要

令和2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2019-88] 契約無効等請求

・令和2年4月10日 和解成立

<事案の概要>

保険料を3年支払ったのち、払済保険に変更して運用すれば、損をすることはないと誤信して契約したこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成27年9月に契約した5年ごと配当付き個人年金保険について、以下等の理由により、契約を無効とするか、もしくは取り消して、既払込保険料を返してほしい。

- (1)契約時、募集人から、保険料を3年支払ったのちに、払済保険に変更して運用すれば損をすることはないと説明を受けたが、実際は税制適格特約が付加されていたため、3年では払済保険に変更できなかった。
- (2)税制適格特約の説明は、本契約に対して保険会社に苦情を申し入れた後に受け、契約時に10年間保険料を支払い続ける必要がある旨の説明を受けていれば、契約しなかった。

<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)募集人は、申立人に対し、設計書等を用いて内容を説明しており、一般論としては保険料を3年間払い込んだ後は払済保険へ変更することが可能であるが、税制適格特約を付加した場合には払済保険への変更はできなくなる旨も説明している。
- (2)申立人は、上記(1)の説明を受けて、募集人に、保険料の支払いに問題はないと述べ、税制適格特約を含む本契約を締結したものであり、申立人に錯誤はなかった。
- (3)仮に申立人に錯誤があったとしても、募集人は税制適格特約を付加した場合には払済保険に変更できない旨の説明をしており、また、設計書にも同様の内容が記載されているものであるから、申立人には重過失がある。

<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、申立人が保険料を3年支払ったのちに、払済保険に変更して運用すれば損をすることはないと誤信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)募集人は、申立人の保険に関するニーズおよび意向を十分把握せずに、契約内容および税制適格特約を提案しているほか、本契約および同特約の内容について、申立人が十分理解できるだけの説明ができていなかった可能性が否定できない。
- (2)募集人は自己の営業成績のために、申立人から短期間に複数の契約を取り扱っており、また、負担する保険料は年収額を基準とするとかなり重たいものと言え、その行為が適切なものであったか疑問が残る。

[事案2019-267] 新契約無効請求

・令和2年7月19日 和解成立

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、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24年9月に募集代理店を通じて契約した終身保険2件について、募集人から学資保険のパンフレットを用いて説明をされたため、学資保険のつもりで加入したが、実際には終身保険であったことから、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)本契約の申込書には、終身保険と明記されている。
- (2)終身保険であることが記載された保険証券を送付している。
- (3)契約内容のお知らせを毎年送付している。

<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、募集人の誤説明は認められないが、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)学資保険のニーズに対して、終身保険を販売することは認められるとしても、その場合には、それぞれ保険内容が異なるので、終身保険が学資目的になることについて丁寧に説明する必要があるが、申立人の理解からすると、募集人から丁寧な説明がなされたといえるか疑問が残る。
- (2)意向確認書のニーズ欄には、「死亡した場合の遺族への保障」にのみチェックがなされており、学資保険のニーズである旨が記載されておらず、控えが申立人に交付されているが、そのことがトラブルを招いた一因になっている。

[事案2019-270] 新契約無効等請求

・令和2年7月28日 和解成立

※本事案の申立人は、法人である。

＜事案の概要＞

募集人の説明不足を理由に、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27年6月および7月に、法人の取締役等を被保険者として契約した2件の終身医療保険について、以下の理由により、契約を無効にして既払込保険料を返してほしい。

- (1)募集時に、本契約が掛け捨ての保険である旨を説明されていない。掛け捨てだと説明されていれば、年間300万円超もの保険料の保険に加入することは絶対ない。
- (2)契約当日、契約内容について十分な説明はなく、1時間程度の短時間で申込書・告知書の作成まで行っている。

＜保険会社の主張＞

募集人は募集時に、申立人取締役等に対して、設計書、パンフレットを用いて、本契約の保障内容、解約返戻金などを説明し、了解を得た。

＜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、契約時の状況と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人取締役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、募集人の説明不足は認められないものの、以下のとおり、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)募集人は、節税対策になるという理由で本契約を勧めたとのことであるが、募集の経緯を見ると、募集人が申立人のニーズを十分に把握しようとした形跡は窺われない。
- (2)募集人は、事情聴取において、決算で利益が出るため、法人税を軽減するために本契約を勧めたと陳述しているが、募集人は、申立人の顧問税理士をしていることから、申立人の財務内容から見て年間300万円超の保険料の支払いが過重なものであり、支払いの継続が困難になる可能性があることは十分に想定できたものと思われ、適合性について大きな疑問があると言わざるを得ない。
- (3)募集人は、顧問税理士として、申立人の年商、取締役等の年収について知悉していたはずであるが、保険の引き受けのため、取扱者報告書において申立人の年商、取締役等の年収について事実と反する記載をしたことを認めている。

〔事案2019-343〕新契約無効請求

・令和2年10月23日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人らのコンプライアンス違反を理由に、契約の取消し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10月に契約した積立利率変動型終身保険および平成30年1月に契約した積立利率変動型終身保険（いずれも外貨建）について、以下等の理由により、募集人らにコンプライアンス違反

があったことから、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)契約時、70歳を超えていたのに、家族の同席を求めることなく申込みをさせた。
- (2)生命保険には加入しないと募集人に伝えていたのに、しつこく電話や訪問をしてきて、加入させられた。
- (3)円貨払込用の振込票を、募集代理店の職員が無理やり用紙をとり代筆した。
- (4)元本保証のある他社の生命保険から、元本保証のない本契約へ乗り換えさせられた。
- (5)申込後、契約をやめたいと伝えているのにクーリング・オフについて案内しなかった。

＜保険会社の主張＞

申立人が主張するようなコンプライアンス上の問題はないため、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、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人の上司2名に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人らのコンプライアンス違反は認められないが、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)本契約の募集において、高齢者対応ルールに沿った対応ができていなかった。
- (2)申立人には外貨建保険の経験はなく、意向確認シートの内容からもそのことは明らかだが、募集人の上司はその点に配慮した勧誘を行えていなかったことが窺える。
- (3)意向確認シートには事実と異なる記載があるが、申立人の状況を良く知る募集人はこれらの点を看過していた。

【事案2020-17】新契約無効請求

・令和2年11月19日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人が、癲癇の持病を知りながら保険に加入させたことを理由に、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24年10月に契約した介護保険について、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)自分の母を通じて、癲癇の持病があっても加入できる保険について募集人に相談し、加入することとなったが、その手続きの際、手書きによる告知書の記入見本（質問4以外の全項目につき「いいえ」に丸印が付けられている。）が募集人から送付され、言われるがまま、その通りに記入して返送した。
- (2)令和元年夏頃、中絶手術を受けることになったので募集人に相談したところ、送付された診断書書式中「既往症」欄の「傷病名」「医療機関」「治療期間」に鉛筆で×印が付けられていたため、よく分からず電話で問合せたところ、「記入しないように病院に頼んで。」と言われた。

(3)その後、募集人から、本契約の転換を勧める書類が届き、電話で「最近持病持ちになったことにしたら大丈夫。」等と言われた。

<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)募集人が、事前に癲癇の持病を知っていた事実、および告知書の記入見本を送付した事実は認める。同送付が癲癇についての不告知を誘発した面は否定できない。
- (2)しかしながら、募集人は、持病を告知しないよう指示したことはなく、むしろ、癲癇であっても何らかの条件付きで加入できると思っていたからこそ、持病に関連すると思われる質問4の選択欄を空欄にして、申立人に告知を委ねた。申立人としても、癲癇持ちであれば条件付きとなることを知った上で、最終的には申立人自らその不告知に及んでいる。
- (3)募集人が転換を勧めた意図は、申立人に正しく告知をして頂いたうえで転換が成立すると、今後、給付金請求が問題なくできると考えたためであり、万が一転換が成立せず元の契約に戻った場合には、加入時告知していなかったことが明らかになるが、契約後7年経過しており契約は解除されない。

<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、本契約の取消しは認められないが、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)告知書や意向確認書の記入見本を申立人に送付したことは、特定の回答に誘導させ得る行為であり、極めて不適切である。
- (2)募集人は、募集に当たって申立人と一度も会っておらず、このような無面接募集は、不適切であると考えられる。
- (3)給付金を請求する際必要となる診断書を、不実にもとづき作成する（既往症欄を空欄のまま提出させる）旨を指示するようなことは、絶対にあってはならない。
- (4)申立人の意向を考慮せずに、いたずらに転換を勧めるような身勝手な募集は、適切ではない。

[事案2020-51] 転換契約無効請求

・令和3年1月21日 和解成立

<事案の概要>

掛捨て保険という説明を受けなかったため、満期保険金があると誤認識したことを理由に、転換の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成16年3月に契約した定期保険・医療特約付養老保険（契約①）を、平成19年7月に終身医療特約付終身保険（契約②）に転換し、平成25年6月に契約②を介護保障特約付医療保険（契約③）に転換したが、契約①②③の3契約について、以下の理由により、契約を無効とし、既払込保険料

を返還してほしい。それが認められない場合は、2度の契約転換を無効にして契約①に復旧してほしい。

- (1)3度の申込手続きにあたり、2名の募集人から、契約が掛捨て保険であるとの説明を受けておらず、満期保険金があると思っていた。
- (2)契約①の申込手続き時、2名の募集人は、申立外契約（平成元年成立）の満期に伴う年金を狙って勧誘したものと思われ、玄関先での簡易な募集に終始した。
- (3)契約②の申込手続き時、募集人の「もう少し良い保険がある。」との話に乗せられ、やはり玄関先で説明を受けただけで、転換の根拠や利害得失についての説明はなかった。
- (4)契約③の申込手続き時、募集人らは夕方の忙しい時間帯に事前の約束なしに訪れ、「毎月のお金を少し足せばもう少し良い保険がある。」「何かあった時に何でも使える。」という説明をただけで申し込みを取り付けた。

<保険会社の主張>

いずれの手续に際しても、2名の募集人は資料にもとづき適切に説明して契約手続を行っているため、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、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、契約①②③の無効、もしくは2度の契約転換の無効は認められないが、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)募集人は、申立人との保障内容に関するやり取りについて、「それは特別なかったが、何かあったときは終身にしたほうが良いという話があった。」と陳述している。
- (2)募集人は、契約①から契約②への転換時における申立人の意向把握について、「会社も少し様変わりして、満期が来る商品ばかりではなくなった。」といった回答に終始し、申立人の意向を十分把握した事情は窺えなかった。
- (3)本契約の変遷を見ると、養老保険（契約①）から、終身の医療・死亡保障（契約②）、さらに定期の介護・医療保障（契約③）へと転換しており、保険期間・保障内容について一貫性を欠くようにも思われ、意向把握が十分であったか疑問が残り、募集人からも合理的な説明は得られなかった。
- (4)募集人の事情聴取を前提とする限り、契約内容の変更について、口頭説明が十分であったかどうかについて強い疑問が残り、募集人が申立人との間でより丁寧にコミュニケーションをとっていれば、本件は未然に回避できたように思われる。

[事案2019-211] 転換契約無効請求

・令和2年5月14日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の説明不十分を理由に、一部転換の無効を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

昭和62年9月に契約した終身保険について、平成29年9月に医療保険に一部転換したが、以下の理由により、一部転換を無効とし、転換前契約に戻してほしい。

- (1)転換前契約の死亡保険金が半額になることや、医療保険に転換されるという説明は聞いていない。
- (2)本契約の提案書や、その中に記載されている「契約一部転換制度のおすすめ」の箇所も読んでいないため、転換の内容を誤解していた。

＜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)募集人が申立人宅で説明した際、5通りの提案書を提示したところ、申立人が本契約を選んだので、本契約の提案書に沿って、一部転換の内容、転換価格、積立金について説明した。また、一部転換によって死亡保険金が半額になることも繰り返し説明した。
- (2)一部転換の説明は、慎重を期すために営業所長が同席して行った。

＜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、転換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、不適切な募集行為が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、手続を終了した。

《銀行等代理店販売における契約無効請求》

〔事案2020-108〕新契約無効請求

・令和3年2月10日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の不適切な募集行為等を理由に、契約の取消し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＞

令和元年10月に銀行を募集代理店として契約した外貨建終身保険（豪ドル建）について、以下等の理由により、契約を取り消して、既払込保険料を返還してほしい。

- (1)自分の長女は募集人に対し、自分と契約する時は長女の許可を得てからにして欲しいと伝えていたが、長女の許可を得ることなく本契約の申し込みがなされた。
- (2)現在も、自分は、本契約がリスクのある豪ドル建の保険商品であることを理解できていない。
- (3)募集人に対し、お金は増えなくてもいいが損をするのは嫌だと伝えていたが、本契約は損失が生じることがあり、投資方針と異なる。
- (4)申込後、募集人に電話して、契約を取り消して欲しいと伝えたが、募集人から「手続は完了している。」と言われ、クーリング・オフできないものと誤認させられた。

＜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)申立人の長女の許可を得て契約して欲しいと伝えられたことはない。
- (2)募集人は募集資料を用いて勧誘し、為替リスクについても説明している。
- (3)本契約は、申立人の意向に適合している。
- (4)募集人は、クーリング・オフができることを案内した上で、申立人が不安を感じていた為替リスクによる元本割れについて、為替水準などを説明したところ、申立人がクーリング・オフしないと判断した。

＜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、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、募集人の不適切な募集行為は認められないが、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)募集代理店の高齢者募集ルールでは、家族が同席できない場合は家族に連絡し、了解を得て勧誘することになっており、連絡した際には保険の内容を説明する必要がある。
- (2)しかしながら、本件では、募集人は申立人の長女に電話した際に、円建と外貨建の選択ができる相続税対策の保険商品であることは伝えたものの、保険の内容は伝えておらず、募集人の伝えた内容だけでは、勧誘を了解するか否かについて適切な判断はできず、高齢者募集ルールが遵守されたと評価することはできない。
- (3)また、募集人は、上記(2)の電話の際に、パンフレットの送付を依頼され約束したが、送付しなかった。

《給付金請求（入院・手術・障害等）》

〔事案2019-184〕入院給付金支払等請求

・令和2年8月27日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人から告知しなくてよいと説明されたにもかかわらず、告知義務違反により契約が解除され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＞

平成30年12月に既往帝王切開後妊娠により入院したため、平成29年1月に契約した終身保険にもとづき給付金を請求したところ、告知義務違反により契約が解除され、給付金が支払われなかったが、以下の理由により、入院給付金等を支払うか、もしくは契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

- (1)帝王切開について募集人に告知すべきか質問したところ、何らかの表を見せられて「帝王切開は書かれていないから、告知しなくてよい。」と言われた。
- (2)契約申込後に、申込内容訂正請求書を提出したことになるが、自分が書いたものではなく、

記入日は仕事のため募集人とは会っていない。

<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)募集人が、申立人から、帝王切開の話を聞いた事実はなく、告知不要と述べた事実もない。
- (2)申立人が、申込時に特約付加と増額を希望していたため、募集人は、申立人の母を通じて、申立人に申込内容訂正請求書などを作成してもらった。
- (3)募集人が、申立人の母に、上記(2)の書類について、申立人の母が書いていないことを確認したところ、申立人自身が書いたと述べた。

<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、告知時の状況等を把握するため、申立人ならびに募集人および保険会社の苦情対応者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約を無効とするこ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)募集人は、帝王切開について、契約時に同席していた妊娠中の申立人の妹と話したと主張しているが、その日はすでに申立人の妹は出産後であったこと等、客観的な事実と整合しない箇所があり、告知書記載時に何らかの不適切な行為が存在した可能性が否定できない。
- (2)募集人が申立人の母に送信したLINEの内容から、契約内容訂正請求書の作成・交付時に、募集人は同書面が申立人により作成されたものではないことを認識していたものと判断できる。
- (3)本契約は、他社契約を解約することを前提としてなされた、いわゆる乗換契約であるが、他社契約が存続していれば、給付金が支払われた可能性が高い。乗換契約について、募集人はデメリットを十分に説明するべき義務があるが、これを尽くしたと認めることに疑問が残る。

[事案2019-228] 入院給付金支払請求

・令和2年8月17日 和解成立

<事案の概要>

約款所定の入院に該当しないとして、入院期間の一部しか入院給付金が支払われなかったことを不服として、全入院期間の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>

上腕骨の骨折により約2か月間入院したため、平成27年1月に契約した医療保険等にもとづき入院給付金を請求したところ、一部の期間のみ支払われ、それ以外の期間については、約款所定の入院には該当しないとして、給付金が支払われなかったが、以下の理由により、全入院期間分の入院給付金を支払ってほしい。

- (1)主治医が全治2か月と診断している。
- (2)入院中は治療に専念しており、自力で活動できず寝たきりの状態であった。
- (3)入院中にファンクショナル装具をつけたが、調整に時間がかかり、痛みが続いていた。

＜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)本傷病は、医的に入院が必要な病態ではない。
- (2)本入院中の治療は、入院が必要な治療ではない。
- (3)事実として受傷していることも勘案し、ギプスが作成される前の骨折部を三角巾で保持されていたことを考慮して給付金を支払った。

＜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、入院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。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、全入院期間が約款上の入院に該当する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)医療関係資料等から総合的に判断すると、申立人に激しい痛みが続いていたとされる期間程度は入院の必要性があったといえる。

〔事案2019-233〕手術給付金支払請求

・令和2年5月7日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の誤説明を理由に、手術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＞

腫瘍摘出手術を受けたので、平成30年3月に契約した限定告知型終身医療保険にもとづき手術給付金を請求したが、約款上、支払いの対象外であるとして、給付金が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、手術給付金の支払いまたは既払込保険料を返還してほしい。

- (1)契約時、募集人から「美容整形やホクロの除去のような手術は保険対象外ですが、それ以外の手術であれば、全て対象になります」と説明された。
- (2)募集人に、平成23年に受けた腫瘍摘出手術の病理検査結果を見せて、良性の腫瘍の場合でも給付金の支払い対象になるか確認したところ、対象になると説明された。

＜保険会社の主張＞

募集人による不適切な行為があったとは認められず、良性腫瘍手術は約款上支払いの対象外であることから、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、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、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、

和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

[事案2020-73] 入院給付金支払請求

・令和3年1月28日 和解成立

<事案の概要>

約款所定の入院に該当しないことを理由に、入院給付金が支払われなかったことを不服として、申立てのあったもの。

<申立人の主張>

右臀部打撲傷・腰部打撲傷により60日間入院したため、平成29年4月に契約した医療保険にもとづき入院給付金を請求したところ、約款所定の入院に該当しないとして給付金が支払われなかったが、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

(1)医師の指示のもとに入院し、身体に痛みがあり立ち上がることもできない状態であったため、必要な入院であった。

<保険会社の主張>

本入院は、約款上の入院給付金の支払要件（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）を満たさないため、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、入院時の経緯等および和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人の事情聴取を行った。また、独自に外部の専門医の意見を求め医学的判断の参考にした。

2. 裁定結果

上記手続の結果、以下の理由により、入院の一部期間については入院の必要性を認めても不合理ではないことから、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)傷病名だけからみれば一般的に入院の必要性は考えにくいですが、本件では既往症の影響から入院が遷延した印象があり、ある程度の入院はやむを得なかったと考える。

[事案2019-260] 入院給付金等支払請求

・令和2年5月14日 裁定終了

<事案の概要>

約款に定める免責事由に該当するとして給付金が支払われなかったことを不服として、入院等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>

自宅のベランダから転落して傷害を負って入院したため、平成18年5月に契約した終身保険にもとづき給付金を請求したところ、約款に定める免責事由の故意又は重大な過失に該当するとして給付金が支払われなかった。しかし、以下の理由により、給付金を支払ってほしい。

(1)自分には、本件傷害当時の記憶がない。保険会社は、配偶者が警察通報時に「妻が飛び降りたよ

うだ」と説明していることを理由にしているが、配偶者は、自分が急にベランダからいなくなり、パニックになったため、そのように説明してしまった。

- (2)布団を干す際に、ベランダの干すところと距離のある室外機に足をあてることはあったが、危ないという認識はなかったので、落ちるとは思っていなかった。
- (3)当時の家庭の状況を鑑みても、自ら飛び降りたり、重過失になるような行為をしたりするはずがない。
- (4)保険会社は、健忘症を理由に支払いを拒んでいるようでもあるが、健忘症は疲れやストレスによって誰にでも出る症状であり、自分の精神疾患の一環ではない。また、医師も本件傷害を精神疾患が原因とは断定していない。

<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)ベランダの壁の高さと申立人の身長を考慮すると、誤って転落する状況ではなく、意図的にベランダを乗り越えようとしたものである。
- (2)事故状況について、申立人の主張内容は当社の主張に対応して変遷し、最終的には記憶がないとして説明を断念しており、ベランダから誤って転落するに至る合理的な説明はできていない。仮に申立人の主張のとおりエアコン室外機に足をかけて布団をたたいていたのだとしても、申立人の行為は、客観的に見て極めて危険であり、重大な過失がある。
- (3)申立人には複数の精神疾患の既往症があり、正常な判断能力を有していなかったとしても、本件各特約に定められている「被保険者の精神障害を原因とする事故」という免責事由に該当する。

<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、本件傷害発生時の状況等を確認するため、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、本件傷害は、申立人の故意又は重大な過失によるものと考えざるを得ず、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2020-13] 入院給付金支払請求

・令和2年11月11日 裁定終了

<事案の概要>

約款に定める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>

副交感神経失調症の治療で数か月入院したため、平成31年1月に契約した定期保険の入院特約および平成31年2月に契約した組立型保険にもとづき、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支払われなかったが、以下等の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1)本入院に先立ち、募集人から本入院は給付金の支払対象である旨の回答を得た。
- (2)他の保険会社では、本入院の入院給付金が支払われている。

＜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)募集人は、入院給付金が支払われる旨の回答はしていない
- (2)本入院は、約款に定める入院に該当しない。他社とは保険商品が異なることから、給付金の支払いの判断もそれぞれ異なる。

＜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、入院中の治療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。また、独自に第三者の専門医の意見を取得し、審理の参考とした。

2. 裁定結果

上記手続の結果、募集人が本入院は給付金の支払対象である旨の回答を行ったことは認められず、また、本入院は約款に定める入院とは認められず、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。

《保険金請求（死亡・災害・高度障害等）》

〔事案2020-180〕死亡保険金支払請求

・令和3年2月18日 裁定終了

＜事案の概要＞

被保険者の死亡原因は自殺ではなく事故であったとして、死亡保険金と災害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＞

被保険者が死亡したため、平成31年1月に契約した定期保険にもとづき、死亡保険金と災害死亡保険金を請求したところ、死因は自殺であるため、死亡保険金は約款の免責事由に該当し、災害死亡保険金は支払事由に該当しないとして、支払われなかった。しかし、以下等の理由により、死亡保険金と災害死亡保険金を支払ってほしい。

- (1)被保険者の転落死は、遺体の損傷状況と現場の状況からすると、崖下をのぞき込んで落ちたことによる事故死で、自殺ではない。
- (2)被保険者は、転落した際、自由な意思決定ができる状態になく、自殺には該当しない。

＜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)検案医による検案は自殺で、警察も事件性を否定しており、現場の状況からも事故死と見るのは不自然で、被保険者の死因は自殺であった。
- (2)被保険者には精神疾患による通院歴はなく、自殺の意思決定能力に疑問が生じるエピソードや証拠は見当たらない。

＜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、被保険者の死亡に至るまでの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、被保険者の死因が事故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、手続を終了した。

《配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）》

[事案2019-209] 基本年金額確認請求

・令和2年4月3日 裁定終了

<事案の概要>

募集人から誤説明を受けたことを理由に、説明どおりの年金年額の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

昭和63年7月に契約した終身保険について、契約時、募集人から、65歳から毎年15年間に渡り年額250万円の年金が最低保証されている旨の説明を受けたが、実際の基本年金額は79万円であった。しかし、基本年金額250万円に魅力を感じて加入を決断したので、説明どおりの年金を支払ってほしい。

<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)本契約は、終身保険であり、年金支払移行特約を付加することで、払込期間満了後に、終身保険の受取方法のひとつとして、年金受取を選択できる仕組みとなっており、契約成立時に将来の年金年額が確定する商品ではない。
- (2)年金年額は、主に年金支払開始日における責任準備金、積立配当金等を基準に計算されるが、積立配当金は運用実績等によって変動するため、設計書記載の年金年額は試算値にすぎず、契約内容となるものではない。
- (3)募集人は、申立人に限らず顧客に対して、配当金は変動するものであることを説明しており、設計書記載の年金年額は最低保証である等の顧客に誤認させるような説明は行っていない。

<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、本契約締結時の事情と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人に事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約について年額250万円の年金が最低保証されているとは認められず、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。

《保全関係遡及手続請求》

[事案2020-8] 更新時保険料割引請求

・令和2年11月17日 和解成立

＜事案の概要＞

契約時に募集人から、特約の保険料について誤説明を受けたことを理由に、契約時の特約保険料を80歳まで維持することを求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

平成4年12月に契約した終身保険に付加した特約について、以下の理由により、契約時の特約保険料を80歳まで維持してほしい。

- (1)契約時、募集人から、本特約の保険料は80歳まで変わらないと説明を受けたが、実際は更新日の年齢および保険料率で保険料を再計算する必要があった。
- (2)特約の保険料が変動する商品であると説明を受けていれば、保険料が安い他社への変更を行っていた。

＜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)申立人から本特約の保険料についての照会を受けた際に、募集人が誤った説明を行った事実はなく、本特約は、保険期間満了後その時点の申立人の年齢および保険料率で保険料を再計算して更新するという契約内容で有効に成立している。
- (2)仮に募集人による誤説明があった場合にも、本契約は附合契約である以上、申立人の主張には応じられない。

＜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、契約時の特約保険料を80歳まで維持するこ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)申立人と募集人とのメールのやりとりが残っており、当該メールにおける募集人の説明では、特約保険料は次回更新後も上がらないと読める説明をしている。

《収納関係遡及手続請求》

〔事案2019-265〕 保険料返還請求

・令和2年7月16日 和解成立

＜事案の概要＞

二重払いとなった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＞

養母が契約した終身保険について、昭和58年5月に養母が死亡したため、担当者に対し、本契約の契約者を自分に変更することを求めたところ、本契約を解約して新たな契約の加入を勧められたため、昭和58年11月に申立外契約に加入した。しかし、本契約の解約は平成2年7月までなされず、その間、保険料を二重払いさせられたので、二重払いとなった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、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 担当者や申立人の行為を踏まえると、担当者が本契約の解約を提案し、その後申立人が本契約の解約を求めていたとは認められない。
- (2) 本契約の保険料は、解約された平成2年7月分まで支払われているが、平成2年7月から起算して、不法行為の消滅時効期間の3年と除斥期間の20年のいずれも経過している。

＜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、解約手続の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、担当者が解約手続きを怠った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) 本契約において、昭和58年10月に特約の解約手続、昭和62年9月に契約者貸付が、いずれも死亡した養母の名義でなされたが、養母の死亡を知った担当者は、契約者変更の手続後に新契約者の名義で各手続きを行うべきだった。
- (2) 本契約の解約手続は、死亡した養母の名義でなされており、本来は相続人である申立人によって解約されるべきであり、適切な手続が履践されていなかった。

《その他》

〔事案2019-115〕 慰謝料請求

・ 令和2年4月3日 和解成立

＜事案の概要＞

担当者が機微情報を養母に漏らしたことで、精神的苦痛を受けたことを理由に、慰謝料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2月に上腕部の手術を受けたため、平成29年2月に契約した終身医療保険にもとづき給付金を請求したところ、請求の過程で、担当者が、自分の承諾を得ないまま、自分の養母に対して、本手術を受けた事実および既往症であるパニック障害についての情報を漏えいした。そのため、養母との関係が悪化し、育児等の協力サポートが得られなくなり、延長保育料等の保育関係費用が発生したことから、精神的苦痛に対する慰謝料の支払いおよび保育関係費用の損害を賠償してほしい。

＜保険会社の主張＞

精神的苦痛に対する慰謝料の請求には応じる用意があるが、延長保育料等の保育関係費用の損害については、担当者の行為との因果関係を認めることができないため、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、給付金請求過程での担当者の対応と和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人の事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、当事者双方に対し、和解を促したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって手続を終了した。

〔事案2019-338〕診断書取得費用支払請求

・令和2年8月18日 裁定終了

＜事案の概要＞

給付金請求手続のための診断書の取得費用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、令和元年10月および12月の合計3回入院して手術したため、給付金を請求し支払いを受けたが、以下の理由により、給付金請求手続のための診断書の取得費用を保険会社に支払ってほしい。

- (1)診断書は、給付金請求を受けた保険会社が給付金の支払可否および支払額等を判断するための資料であり、必要としているのは保険会社である。
- (2)保険会社が作成した最新の「ご契約のしおり」には、「給付金等のご請求のために要する費用は、受取人のご負担となります。」との記載があるが、本契約締結当時のものにはない。

＜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)約款には、診断書取得費用を当社が支払うとの定めがないことから、当社が診断書取得費用を負担することはない。
- (2)約款には、「支払事由の生じた死亡保険金または給付金の受取人は、すみやかに必要書類を提出」と定めており、給付金等の支払事由を充足していることの裏付けとなる診断書等の提出とその前段階としての取得を給付金受取人に課しているため、給付金受取人が負担すべきである。
- (3)最新の「ご契約のしおり」に、「給付金等のご請求のために要する費用は、受取人のご負担となります。」との記載があったとしても、これは顧客に理解を促すために記載したものにすぎず、診断書取得費用を負担する理由にはならない。

＜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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、申立人の事情聴取を実施した。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の主張を認めることはできず、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）にもとづく（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、法律にもとづき、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、法律にもとづき、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時効の完成猶予

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時効の完成は猶予される。

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）を今後の苦情処理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）が途中で打ち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、苦情処理手続を含めた、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。

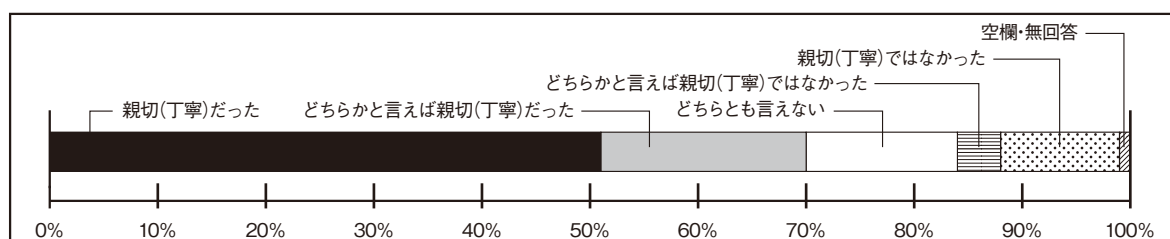
令和2年度における利用者アンケートの実施・回答状況および寄せられた主なご意見・ご要望の内容を踏まえた当相談所の対応状況等は、次のとおり。

◎利用者アンケートの実施状況（申立人）

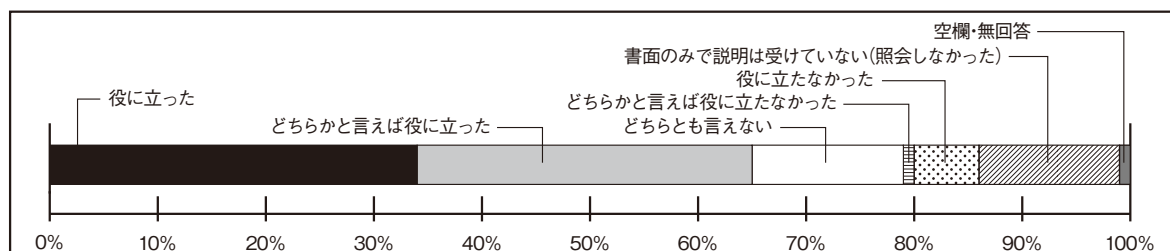
	対象者数	回答数	回答率
和解事案	104	80	76.9%
不調事案	176	54	30.7%
全事案	280	134	47.9%

◎主な設問への回答状況

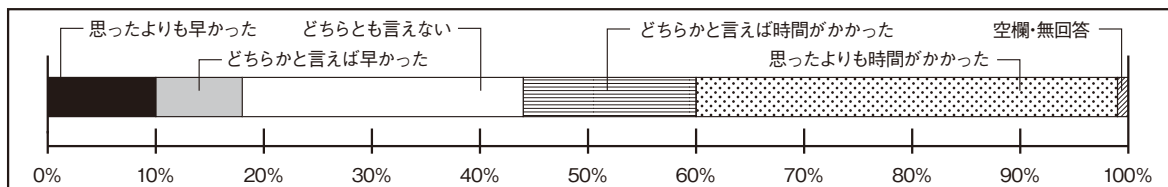
(1) 相談員の対応態度について



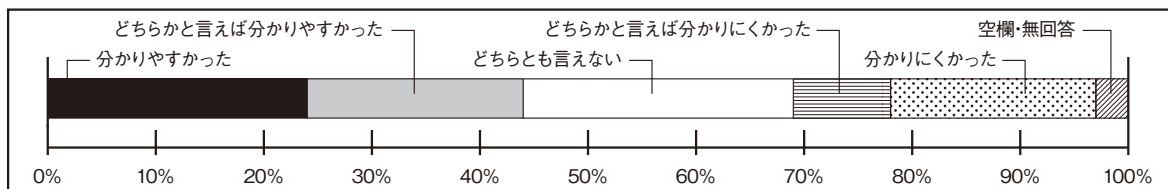
(2) 裁定審査会事務局職員のサポートについて



(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
苦情処理手続（相談員のアドバイス）について 「保険会社の対応に納得がいかず、どうしたらいいかとネットを検索していたら生命保険相談所が見つかり、電話をしてみたら親切だった。」（申立人）	相談員に対しては、定期的に研修会等を開催して、中立・公正な立場から必要な助言や説明を的確に行えるよう、指導しております。 なお、令和3年4月より、当会のホームページ上に、お客さまからの生命保険に関する相談や保険会社に対する苦情を受け付ける窓口を開設いたしました。受け付けた申出に対しては、当相談所から電話でご連絡いたします。引き続き、相談員に対する指導・教育を適切に行うとともに、利用者の利便性向上に向けた取組みの検討を進めてまいります。
裁定申立てについて 「裁定申立て前に一式書類として、『裁定審査会』ご利用の手引き」を受け取ったが、素人の自分にとっては、同冊子の内容を理解することは難しかった。」（申立人） 「書類の作成が難しく、保険を知らない素人には大変だと思う。」（申立人）	裁定申立書一式を送付する際に同封している「『裁定審査会』ご利用の手引き」の内容については、これまでいただいた様々なご意見を踏まえ、見やすさ・分かりやすさを向上させるため、令和3年4月に全面的に内容の見直しを行いました。 また、同手引きに添付している「『裁定申立書』作成・提出にあたって」についても内容の見直しを行い、裁定申立書の記入例を充実させました。 さらに、裁定申立書の様式につきましても、利用される方の負担を軽減できるよう、押印を省略できる様式に変更しております。 引き続き、利用される方の負担を少しでも軽減できるよう、案内資料等の充実に努めてまいります。
事情聴取の実施について 「言いたいことも言えず、モヤモヤした気分で帰ることになった。」（申立人） 「ある程度、日にちが経過しているので、記憶をたどるのに時間がかかり、伝えたい事をよく伝えきれなかった。」（申立人） 「『最後に何かありますか?』と言って頂き、そこで自分の思いを伝えることができた。」（申立人）	事情聴取では、柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握を目的として、まずは審査会委員から確認させていただいた点を質問し、お答えいただきます。必要な質問がすべて終了したのち、最後に、審査会委員に対して伝えておきたいこと、補足しておきたいこと等を発言いただく自由発言の時間を必ず設け、一方的な事情聴取とならないような運営を行っております。 なお、当日伝え忘れたこと等があった場合でも、後日、追加の書面を提出いただければ、審理の参考と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
結論が出るまでの所要期間について 「事案が長期化している場合は、途中経過の報告があってもよいかと思う。」(申立人) 「いつ頃になりますとの告知はしてほしいかった。こちら側としては、待つだけなので、期間がわからず、何度か心配になって電話して確認した。」(申立人)	これまでにも同様のご意見等をいただいております、事案の進捗状況については、定期的に（目安としては、審査会から書面等による連絡を2か月行っていない場合）、書面にてその時点の状況をご連絡することにしております。 なお、事務局へご照会いただければ、その時点での状況をご説明させていただきます。
裁定書の内容について 「事情聴取の際に重点的に問われたことが、裁定にどのように反映されていたかを確認したかった。あまり明確ではなかった。」(申立人) 「素人には難しい表現や言葉や言い回しがあった。」(申立人) 「保険会社の立場からは、記載内容についてはわかりやすく問題ないと思う半面、申立人の立場からすると、高齢の方も多く、やや理解が難しいような表現もあるような印象もある。」(保険会社)	最終的な結論を提示する裁定書においては、判断の根拠として、必要に応じて事情聴取における発言内容を引用しています。裁定書に引用していない場合でも、事案の審理を行うに当たっては、事情聴取の内容も重要な検討要素のひとつとしております。 なお、裁定書を作成する際には、例えば、法律用語等には用語の説明を記載したり、文中に注釈をつけるなど、分かりやすい内容・表現となるよう工夫しておりますが、引き続き、できるだけ平易な言葉を用いて裁定書を作成するよう意識してまいります。

※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、日頃の業務の改善にあたって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
相談員の対応態度、アドバイスの有用度について	- 適切なアドバイスがあり、親切に対応してくれた。 - とてもわかりやすい説明で、安心して手続きができた。 - 今後の手続きの流れ等も含め、丁寧に説明してくれた。	- 一般的なマニュアル対応であり、臨機応変さが感じられなかった。 - 中立的な立場であったとしても、もっと申立人に寄り添って対応して欲しかった。
『『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	- 全体的な裁定手続きの流れがよく分かった。 - 記入例等、丁寧な説明が記載されており、手引きに沿って、スムーズに作業する事ができた。 - 初めての人にも分かりやすい手引きとなっていた。	- 裁定手続きをする上で必要なことが、ほぼすべて記載されていた。 - 裁定申立書を作成する際の参考になった。 - 初めての経験だったが、作成方法等が記載されていたため、作業をスムーズに進めることができた。
裁定審査会事務局職員のサポートについて	- 不明に思っていたことを丁寧に説明してくれた。 - 親身になって話を聞いてくれた。説明、回答も分かりやすかった。 - 担当者の不在時であっても、別の担当者から可能な範囲で返答すると言っていたので、心強かった。	- 手続き等について丁寧に教えてくれた。 - 数度、電話にて確認させていただいたことがあったが、わかりやすく説明いただいた。 - まったく初めてのことであったので役に立った。

設問内容	和解事案	不調事案
事情聴取の実施方法について	・ コロナの問題があったが、直接面談していただいたことは、良かった。 ・ 日程調整の際は、事前に候補の日時を教えて頂いた上で、希望を聞いてもらえ、調整して頂けたので助かった。また、当日は資料をまとめてあったのが、とても有り難かった。	・ 自分にとっては初めての手続きであり、ゆっくりと考えさせて、本意を引き出すような、丁寧な聞き取りが必要だと感じた。 ・ 十分ではないと感じた。
申立受理から結論が出るまでの所要期間について	・ 途中経過を含め、今どのような交渉がなされているか等の説明があれば、時間の経過は全く気にならなかったと思う。 ・ 事前に調べた情報よりは、多少早かったと思う。 ・ 思っていたよりも、時間がかかった。	・ 一定程度の時間はかかるだろう。 ・ コロナ禍ということもあり、時間を要したと考えている。 ・ もう少し時間がかからないようにしてほしい。
裁定書の記載内容について	・ もっと分かりにくい文章を想像していたが、法律知識がゼロの自分にはとても分かりやすかった。法律用語の説明を分かりやすく書いていたのが、特に良かった。 ・ 専門用語には不慣れだったが、落ち着いてゆっくり読めば理解することができた。	・ 素人には難しい表現や言葉や言い回しがあった。 ・ 少し文書の量が多いと感じた。
その他手続全般について	・ 裁定申立書や答弁書等への反論書について、全て自分で作成したので、本当に大変だったが、その分今回の問題点が明確になり、良かった。 ・ 和解金が少なすぎると思った。 ・ 私の望む結果にはならなかったが、今後の人生において、やはり契約は慎重にしなければいけないと肝に銘じた。 ・ 公正な裁定を下してくださり、感謝している。手続等で、費用が発生しなかったことも助かった。	・ 初めから結論ありきのやり方だった。 ・ 裁定の書類を作成したことで、私自身も内容の整理が出来たが、訴えについては全く無意味であった。 ・ 最初から厳しい状況なのはわかっていたので、最後まで親切に対応して頂いたことに感謝している。どうしても保険会社が有利な立場になってしまうので、少しでも契約者への配慮が欲しかった。 ・ 結果的に、保険会社からの提案や和解案をそのまま受け入れることとなり、また、保険会社の非に対する謝罪あるいは業務改善等の指導もなく、残念な思いをしている。せめて、今後、第二、第三の自分のような方が出ないような指導を保険会社にして欲しかった。

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識者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3年3月31日現在）

裁定諮問委員会の開催について

令和2年度においては、上期は令和2年9月24日、下期は令和3年3月18日に開催し、当協会の取り組み、相談・苦情対応の実施状況、裁定審査会の実施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2年9月24日）

<主な報告事項>

(1)生命保険協会の取り組み

- ・協会長所信、外貨建て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り組みの実施状況、裁定事例

③その他

- ・アクセス・利活用の機会向上に向けた取り組み、新型コロナウイルス感染拡大への対応等

(3)苦情処理委員会の処理状況

(4)消費者対応活動

＜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＞

○外貨建て保険等に関する苦情対応について

・外貨建て保険は、商品そのものが、一般の人にはなじみにくい。特に高齢者には難しい商品ということになるのではないかと。説明を受けてもなお、理解することができない人が多い商品が、消費者にとって必要な商品といえるのだろうか。生保業界としていくつもの改善策をこれまで講じてこられたこと、今後もそのような努力が続けられるということは理解しているが、発売以来、同じ商品に関する苦情が長く続くということは、商品そのものの根本的な見直しが必要な時期に来ているのではないかと思う。

→ 外貨建て保険にかかる苦情は、保有契約の増加という構造的な要因のもとで件数が増加しておりますが、発生率では減少傾向にあり、これまで当会が重層的に行ってきた対策の効果が一定現れているものと認識しております。このような状況を踏まえ、今年度は苦情モニタリングの高度化や銀行の取組状況の実態把握を通じて各種改善策と苦情推移との相関性をより詳細に分析することで、改善策の実効性を検証し、さらなる苦情縮減に向けた取組みに役立ててまいります。外貨建て保険の商品性については、引き続き各社においてお客さまニーズ等を踏まえた開発に努めてまいります。

○平均審理期間について

・近年長期化が進んでいた平均審理期間について、平成30年度、令和元年度と改善が見られることは高く評価できる。令和2年度に入ってから、新型コロナウイルス対応などの難しい課題もあるが、審理期間の短縮に向けた継続的な取組みを期待したい。

→ 平均審理期間につきましては、ここ数年改善傾向にありましたが、新型コロナウイルスの影響で、令和2年度の第1四半期の平均審理期間は、多少後退しています。6月以降、審理の遅延を取り戻すため、追加の部会開催を進めた結果、9月末時点で平時の審理ペースに戻すことができました。今後、これまで同様、積極的に事情聴取を実施することで個別事情の把握に努め、和解率の向上を目指すとともに、引き続き、審理期間短縮を意識した裁定審査会運営に取り組んでまいります。

◎下期（令和3年3月18日）

＜主な報告事項＞

(1)生命保険協会の取組み

・新型コロナウイルスを踏まえたお客さま対応、人生100年時代を踏まえたお客さま対応（業界横断の契約照会制度の創設、認知症に関するご説明用冊子の作成）、外貨建て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

・裁定審査会における審理状況、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

・アクセス・利活用の機会向上に向けた取組み、新型コロナウイルス感染拡大への対応等

(3)苦情処理委員会の処理状況

(4)消費者対応活動

<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>

○業界横断の契約照会制度の創設、認知症に関するご説明冊子の作成について

- ・業界横断の契約照会制度は、潜在的ニーズがあり、利用者にとって利便性のある制度だと思う。今回作成した冊子「家族と備える認知症」のなかで、「生命保険に加入しているかどうか分からない」場合、「契約の内容がわからない」場合などの例示に対して、「事前に備えられること」が紹介されているが、契約照会制度の存在は、この内容に関して非常に重要な情報だと思う。今後、契約照会制度が開始された後には、冊子を改定して周知を図っていただければと思う。

→ 契約照会制度開始後は、十分に利用いただけるよう、しっかり周知を行ってまいります。

○苦情分析について

- ・生命保険相談所が受け付けた主要な苦情は、「入院等給付金不支払決定」と「説明不十分」とのことであるが、「入院等給付金不支払決定」の中には、「説明不十分」を前提として苦情となっているものが多くあるのではないかと考える。あくまでも感覚的な話だが、基本的には「説明不足」という問題点が紛争の背後にあって、その問題点をいかに少なくしていくかということは、大きな課題かと思う。どういった対策や方法が一番相応しいのか、分析して対策を充実させてほしい。

→ ご指摘いただいた点も踏まえ、当相談所で受け付けた苦情について、より各社の実務に反映できるような分析に努めてまいります。

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2年度は、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」を発行するとともに、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、同室において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・分析を行った。また、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している。

(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さまの声を迅速・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・レポート（全社版）」を、令和2年8月（第1四半期受付分）、同11月（第2四半期受付分）、令和3年2月（第3四半期受付分）、同年5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・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）を行うこととしている。

(2) Value Up アンケートの実施

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・原因分析を行っている。

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。

(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2年度は1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」

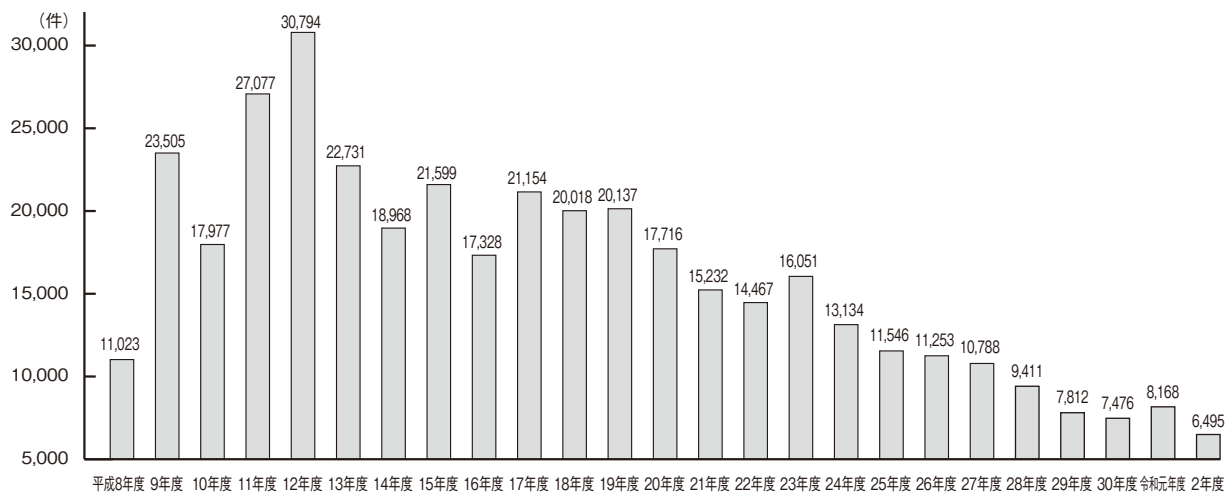
(5) お客さま本位推進会議の運営

当協会に寄せられるお客さまの声、苦情情報等や消費者行政・団体対応からの意見・要望などを分析し、抽出された課題について、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ことを目的として令和2年4月に「お客さま本位推進会議」を新設した。

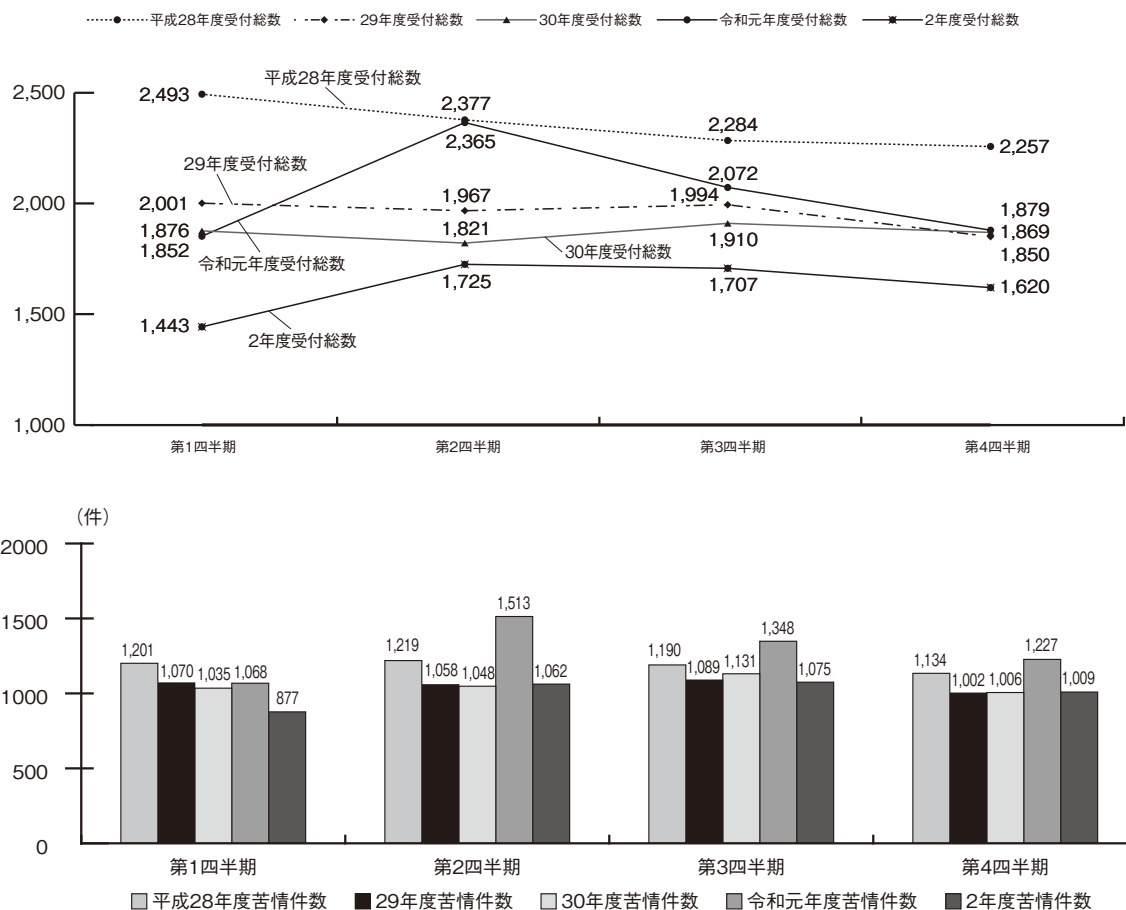
第1回会議(令和2年11月開催)では、「高齢者対応・認知症対応」および「意向把握・意向確認の実効性確保に向けた対応」をテーマとし、生命保険各社の課題認識や取組み等の共有を行った。

<資料編>

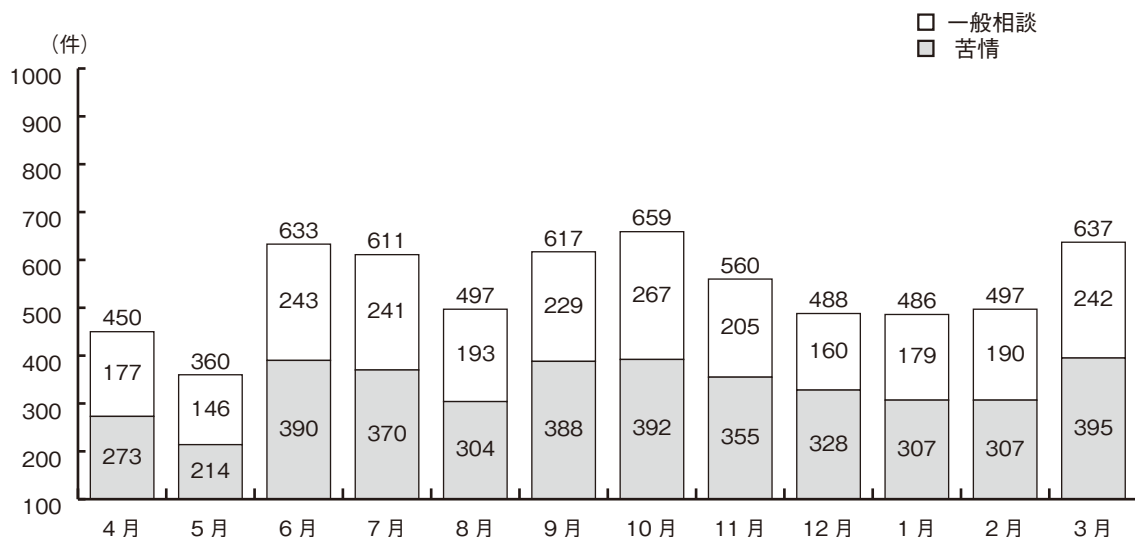
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移（平成8年度～令和2年度）



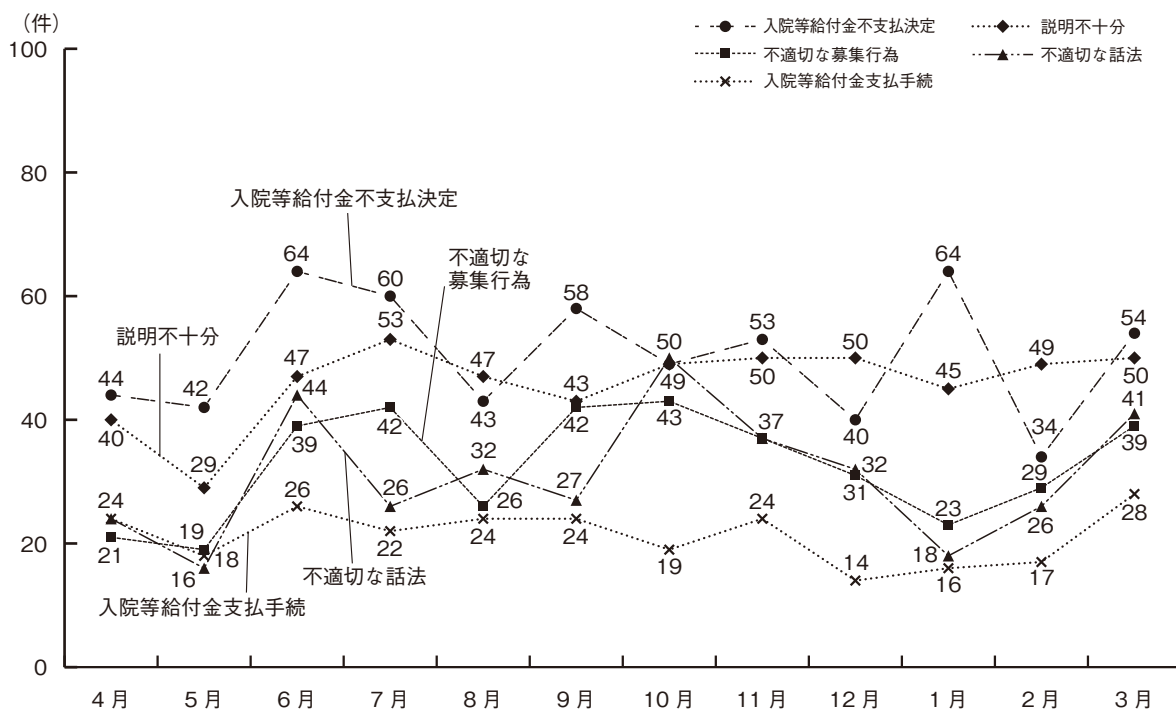
(資料2) 四半期別相談所受付総数（一般相談・苦情合計）・苦情件数の推移（過去5年）



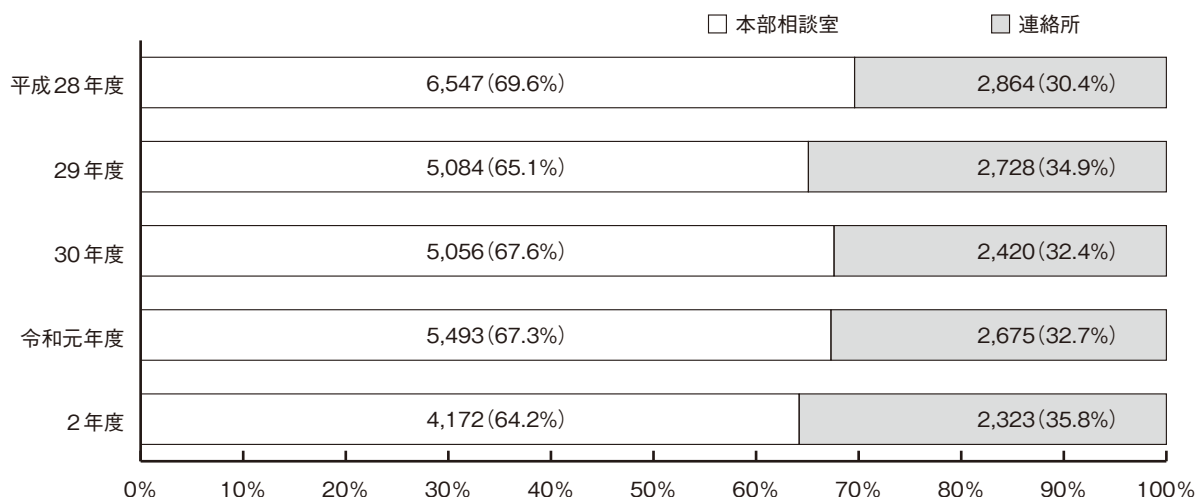
(資料3) 月別受付件数の推移 (令和2年度)



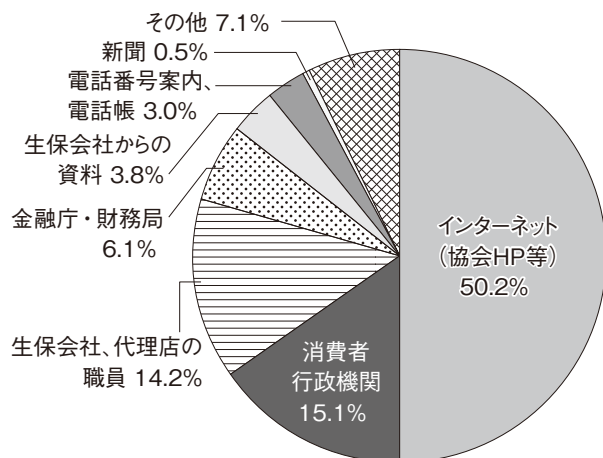
(資料4) 苦情内容 (上位5項目) の月別件数の推移 (令和2年度)



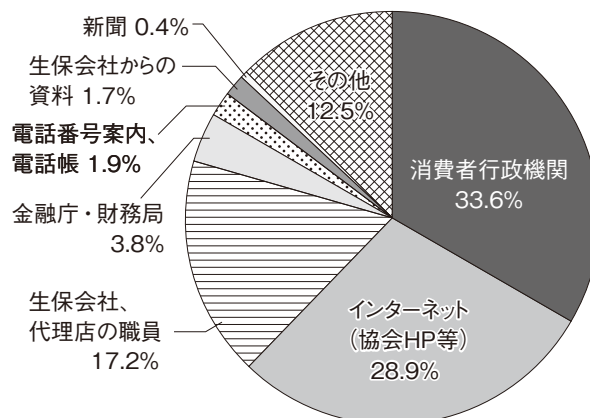
(資料5) 受付場所別件数の推移 (過去5年)



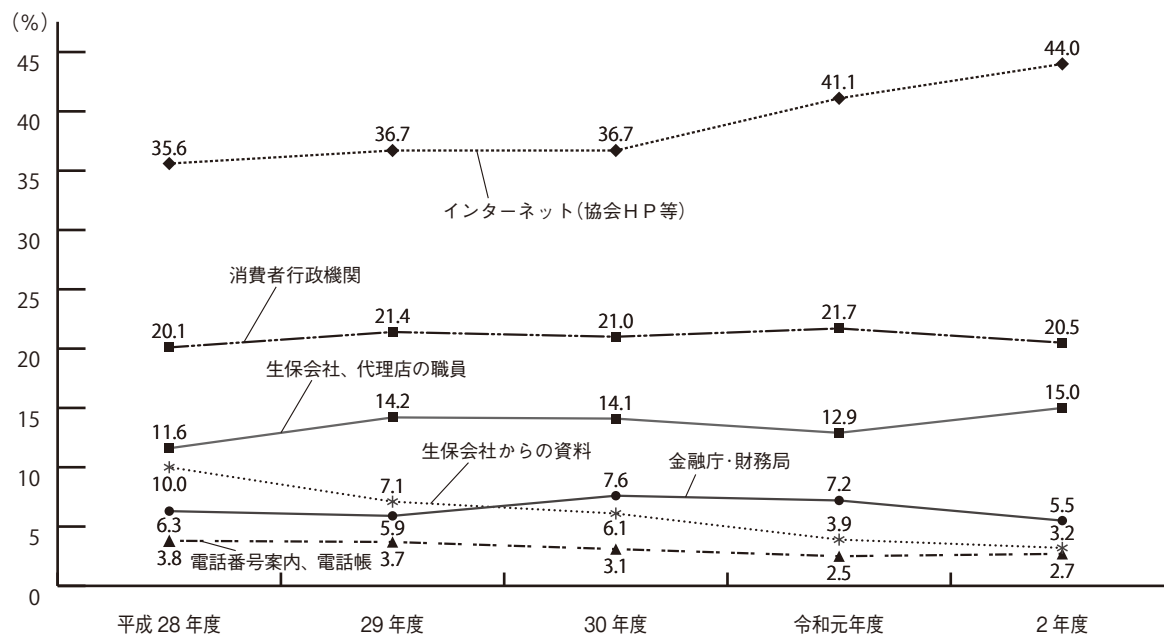
(資料6-1) 本部相談室認知経路別受付件数の占率
(令和2年度)



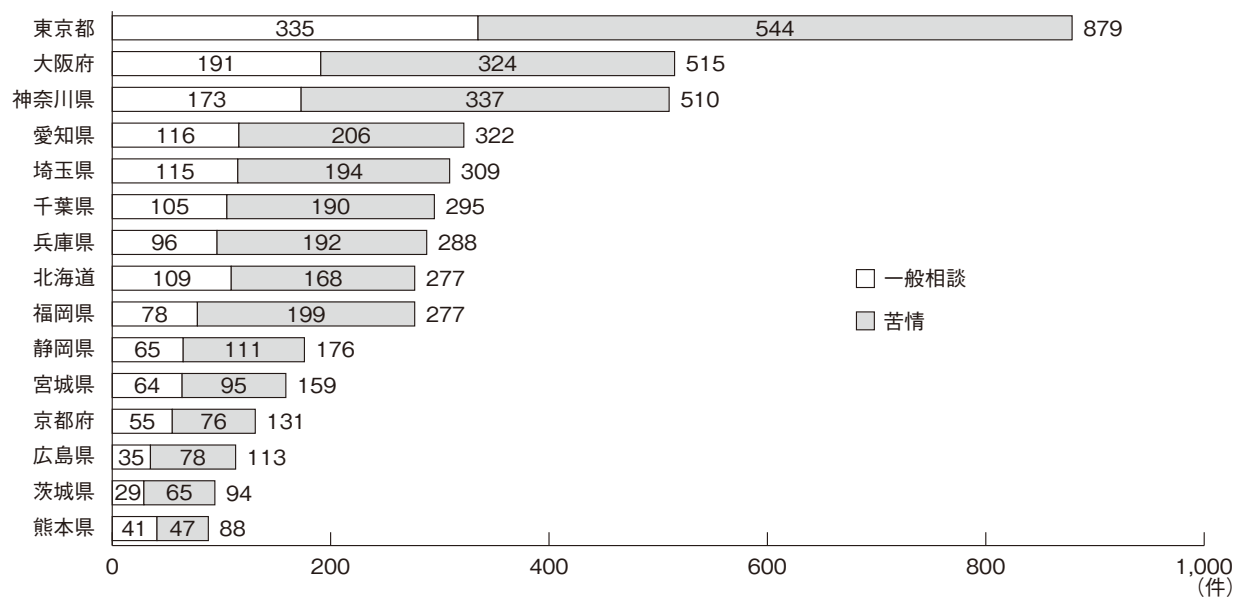
(資料6-2) 連絡所認知経路別受付件数の占率
(令和2年度)



(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2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）

順位	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
1	保険金・給付金 641件 13.7%	保険金・給付金 569件 12.2%	保険金・給付金 514件 15.8%	隣接業界 463件 15.4%	隣接業界 483件 19.5%
2	契約有無照会 591件 12.7%	契約有無照会 493件 10.6%	隣接業界 454件 13.9%	保険金・給付金 444件 14.7%	保険金・給付金 364件 14.7%
3	隣接業界 582件 12.5%	隣接業界 458件 9.8%	契約有無照会 419件 12.9%	契約有無照会 383件 12.7%	契約有無照会 302件 12.2%
4	会社の内容等 451件 9.7%	加入・保険種類 303件 6.5%	加入・保険種類 290件 8.9%	加入・保険種類 269件 8.9%	加入・保険種類 213件 8.6%
5	保障の見直し 408件 8.7%	保障の見直し 291件 6.2%	会社の内容等 248件 7.6%	保障の見直し 249件 8.3%	保障の見直し 184件 7.4%
6	加入・保険種類 399件 8.5%	会社の内容等 254件 5.4%	保障の見直し 237件 7.3%	会社の内容等 247件 8.2%	解約 148件 6.0%
7	解約 257件 5.5%	解約 184件 3.9%	生命保険相談所 176件 5.4%	生命保険相談所 138件 4.6%	会社の内容等 146件 5.9%

(資料10) 苦情内容（上位7項目）件数の推移（過去5年）

順位	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
1	入院等給付金不支払決定 685件 14.4%	入院等給付金不支払決定 732件 17.4%	入院等給付金不支払決定 685件 16.2%	説明不十分 768件 14.9%	入院等給付金不支払決定 605件 15.0%
2	説明不十分 575件 12.1%	説明不十分 531件 12.6%	説明不十分 543件 12.9%	入院等給付金不支払決定 728件 14.1%	説明不十分 552件 13.7%
3	不適切な募集行為 420件 8.9%	不適切な募集行為 399件 9.5%	不適切な募集行為 419件 9.9%	不適切な募集行為 554件 10.7%	不適切な募集行為 391件 9.7%
4	解約手続 347件 7.3%	入院等給付金支払手続 280件 6.6%	入院等給付金支払手続 289件 6.8%	解約手続 390件 7.6%	不適切な話法 373件 9.3%
5	入院等給付金支払手続 301件 6.3%	解約手続 277件 6.6%	解約手続 285件 6.8%	不適切な話法 375件 7.3%	入院等給付金支払手続 256件 6.4%
6	満期保険金・年金等 195件 4.1%	契約内容変更 168件 4.0%	不適切な話法 205件 4.9%	入院等給付金支払手続 360件 7.0%	解約手続 250件 6.2%
7	契約内容変更 191件 4.0%	不適切な話法 158件 3.7%	契約内容変更 160件 3.8%	契約内容変更 196件 3.8%	契約内容変更 137件 3.4%

(資料11) 裁定申立内容（上位5項目）件数の推移（過去5年）

順位	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
1	契約取消もしくは 契約無効請求 117件 33.0%	契約取消もしくは 契約無効請求 109件 29.1%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 107件 33.0%	契約取消もしくは 契約無効請求 137件 39.7%	契約取消もしくは 契約無効請求 144件 38.2%
2	給付金請求 (入院・手術・障害等) 74件 20.8%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 107件 28.5%	契約取消もしくは 契約無効請求 94件 29.0%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 75件 21.7%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 96件 25.5%
3	保全関係遡及手続請求 57件 16.1%	保全関係遡及手続請求 63件 16.8%	保全関係遡及手続請求 50件 15.4%	保全関係遡及手続請求 46件 13.3%	保全関係遡及手続請求 39件 10.3%
4	その他 40件 11.3%	その他 33件 8.8%	その他 28件 8.6%	その他 32件 9.3%	銀行等代理店販売に おける契約無効請求 27件 7.2%
5	銀行等代理店販売に おける契約無効請求 30件 8.5%	配当金（祝金）等請求 (買増保険金・年金等) 20件 5.3%	保険金請求 (死亡・災害・高度障害等) 15件 4.6%	保険金請求 (死亡・災害・高度障害等) 19件 5.5%	その他 25件 6.6%

(資料12) 令和2年度 利用者アンケートの集計結果

<参考>

実施状況：送付－280件（うち事情聴取あり260件）、回答あり－134件（同126件）、回答率：47.9％

Q1-1	占率		
相談員の対応態度について		和解	不調
①親切(丁寧)だった	51%	59%	38%
②どちらかと言えば親切(丁寧)だった	19%	14%	26%
③どちらとも言えない	14%	19%	8%
④どちらかと言えば親切(丁寧)ではなかった	4%	3%	6%
⑤親切(丁寧)ではなかった	11%	5%	21%
空欄・無回答	1%	1%	2%
	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	39%	45%	30%
②どちらかと言えば役に立った	22%	20%	23%
③どちらとも言えない	12%	18%	4%
④どちらかと言えば役に立たなかった	9%	8%	11%
⑤役に立たなかった	16%	8%	30%
空欄・無回答	2%	3%	2%
	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	13%	14%	13%
②どちらかと言えば早かった	18%	19%	17%
③どちらとも言えない	28%	30%	26%
④どちらかと言えば時間がかかった	13%	13%	13%
⑤思ったよりも時間がかかった	25%	24%	28%
空欄・無回答	1%	1%	2%
	100%	100%	100%

Q3-1	占率		
「ご利用の手引き」「申立書記入例」等が役に立ったか		和解	不調
①役に立った	41%	46%	34%
②どちらかと言えば役に立った	28%	31%	25%
③どちらとも言えない	14%	15%	13%
④どちらかと言えば役に立たなかった	4%	3%	6%
⑤役に立たなかった	10%	4%	21%
空欄・無回答	1%	1%	2%
	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	34%	41%	25%
②どちらかと言えば役に立った	31%	30%	30%
③どちらとも言えない	14%	14%	15%
④どちらかと言えば役に立たなかった	1%	1%	0%
⑤役に立たなかった	6%	4%	9%
⑥書面のみで説明は受けていない(照会しなかった)	13%	9%	19%
空欄・無回答	1%	1%	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	20%	26%	13%
②特に問題なかった	44%	46%	40%
③改善の余地を感じた	33%	26%	44%
空欄・無回答	3%	3%	4%
	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)	19%	26%	13%
②特に問題なかった(不便を感じなかった)	45%	40%	50%
③改善の余地を感じた	31%	26%	38%
空欄・無回答	5%	7%	0%
	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	10%	13%	6%
②どちらかと言えば早かった	8%	9%	8%
③どちらとも言えない	26%	20%	34%
④どちらかと言えば時間がかかった	16%	16%	17%
⑤思ったよりも時間がかかった	38%	40%	36%
空欄・無回答	1%	3%	0%
	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	24%	29%	18%
②どちらかと言えば分かりやすかった	20%	24%	12%
③どちらとも言えない	25%	21%	30%
④どちらかと言えば分かりにくかった	9%	9%	10%
⑤分かりにくかった	19%	11%	30%
空欄・無回答	3%	6%	0%
	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	34%	39%	26%
②反論書や追加資料の作成・提出	36%	38%	31%
③事情聴取の実施自体	12%	8%	19%
④事情聴取の実施場所	7%	8%	6%
⑤その他	11%	6%	19%
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	52%	61%	37%
②どちらとも言えない	20%	19%	21%
③紹介しない	26%	18%	40%
空欄・無回答	2%	3%	2%
	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)	24%	25%	23%
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)	24%	29%	17%
③当相談所(地方連絡所を含む)の相談員	10%	13%	6%
④生命保険会社・代理店等	21%	15%	30%
⑤生命保険会社の募集資料等	1%	1%	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	5%	5%	6%
⑦その他	11%	11%	11%
空欄・無回答	4%	1%	6%
	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)	50%	55%	43%
②見たことがない(10-4 へ)	46%	41%	53%
空欄・無回答	4%	4%	4%
	100%	100%	100%

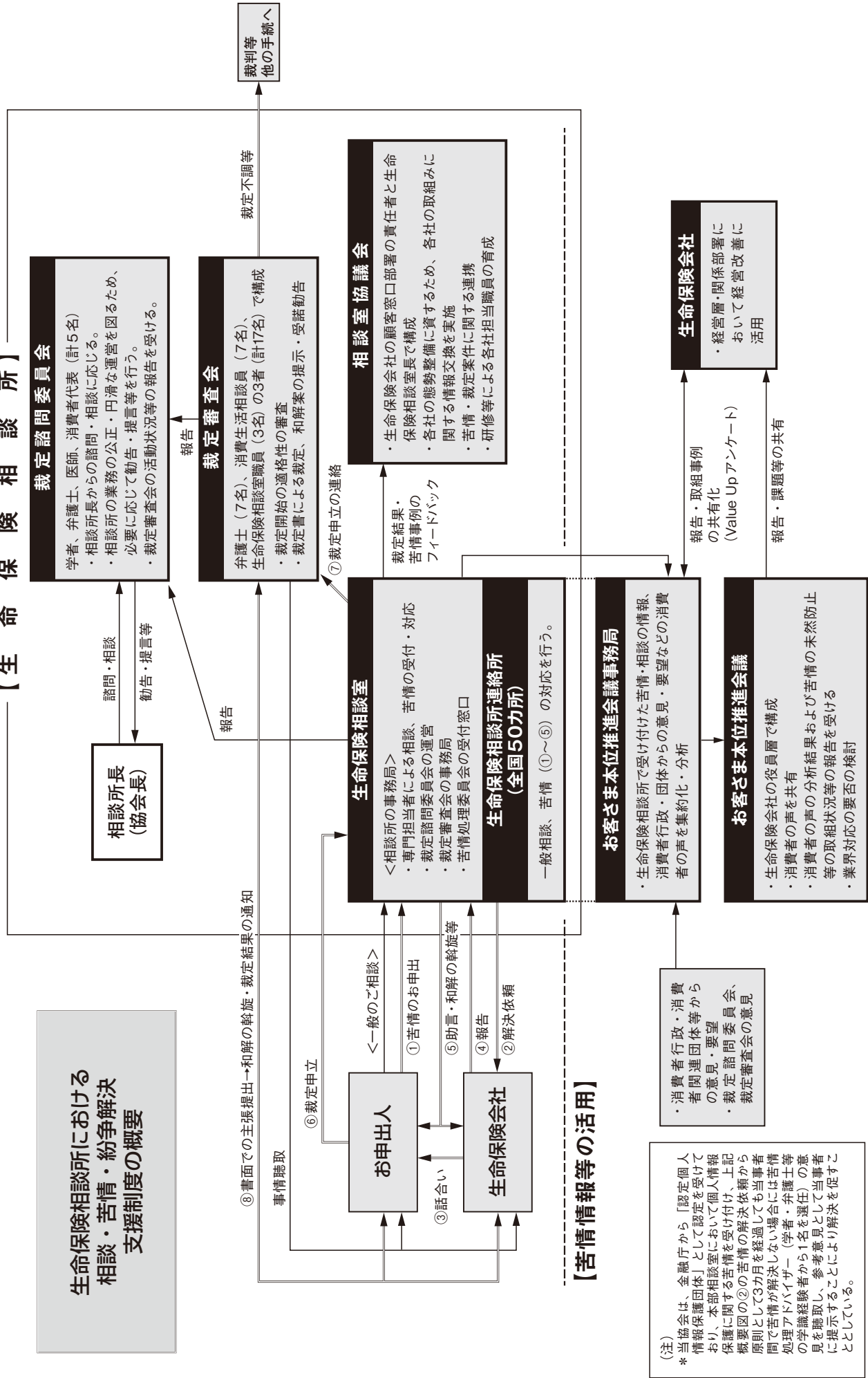
Q10-2	占率		
相談所HPの情報量について		和解	不調
①十分な内容	31%	33%	28%
②普通	55%	59%	48%
③不足している	11%	4%	24%
空欄・無回答	3%	4%	0%
	100%	100%	100%

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	34%	33%	36%
②普通	51%	54%	44%
③分かりにくい	14%	11%	20%
空欄・無回答	1%	2%	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	39%	37%	43%
②インターネットを閲覧できる環境がなかったから	9%	6%	13%
③HPを見る必要がなかったから	18%	17%	20%
④その他	20%	23%	17%
空欄・無回答	14%	17%	7%
	100%	100%	100%

【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



生命保険各社相談窓口一覧(五十音順)

令和3年7月1日現在

アクサ生命保険株式会社	
〒108-8020 港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー	
お客様相談室	フリーダイヤル 0120-030-775
アクサダイレクト生命保険株式会社	
〒108-0072 東京都港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー	
契約者専用ダイヤル	フリーダイヤル 0120-953-831
朝日生命保険相互会社	
〒160-8570 新宿区四谷1-6-1	
お客様サービスセンター	フリーダイヤル 0120-714-532
アフラック生命保険株式会社	
〒182-8006 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 0120-5555-95
イオン・アリアンツ生命保険株式会社(旧:アリアンツ)	
〒102-0073 千代田区九段北1-13-5 ヒューリック九段ビル	
お客さま相談デスク	フリーコール 0120-953-863
SBI生命保険株式会社(旧:ピーシーエー)	
〒106-6016 港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー	
お客様コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-272-811
エヌエヌ生命保険株式会社(旧:アイエヌジー)	
〒150-6144 渋谷区渋谷2-24 -12 渋谷スクランブルスクエア 44 階	
サービスセンター	フリーダイヤル 0120-521-513
FWD富士生命保険株式会社	
〒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	
総合サービスセンター	フリーダイヤル 0120-211-901
オリックス生命保険株式会社	
〒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	
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)	フリーダイヤル 0120-506-094
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)	フリーダイヤル 0120-167-810
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
カーディフ生命保険株式会社	
〒150-0031 渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスター9階	
カスタマーサービスセンター	フリーコール 0120-820-275
株式会社かんぽ生命保険	
〒141-0001 品川区北品川5-6-1 大崎ブライトタワー21階	
かんぽコールセンター	フリーダイヤル 0120-552-950
クレディ・アグリコル生命保険株式会社	
〒105-0021 港区東新橋1-9-2 汐留住友ビル15階	
カスタマーサービスセンター	フリーコール 0120-60-1221
ジブラルタ生命保険株式会社	
〒108-8228 港区港南1-2-70 品川シーズンテラス9階	
コールセンター	フリーダイヤル 0120-37-2269
住友生命保険相互会社	
〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35	
スミセイコールセンター	フリーダイヤル 0120-307-506
ソニ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	
①カスタマーセンター	フリーダイヤル 0120-158-821
②カスタマーセンター (旧ソニーライフ・ウィズ生命のご契約者様)	フリーダイヤル 0120-955-900
SOMPOひまわり生命保険株式会社(旧:損保ジャパン日本興亜ひまわり)	
〒163-8626 新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル	
お客さま相談グループ	フリーダイヤル 0120-273-211
第一生命保険株式会社	
〒100-8411 千代田区有楽町1-13-1	
第一生命コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-157-157
第一フロンティア生命保険株式会社	
〒141-0032 品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー17階	
お客さまサービスセンター	フリーダイヤル 0120-876-126
大樹生命保険株式会社(旧:三井)	
〒100-8123 千代田区大手町2-1-1	
お客さまサービスセンター	フリーダイヤル 0120-318-766
大同生命保険株式会社	
〒550-0002 大阪市西区江戸堀1-2-1	
コールセンター	フリーコール 0120-789-501
太陽生命保険株式会社	
〒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

チューリッヒ生命保険株式会社	
〒182-0026 調布市小島町1-32-2 京王調布小島町ビル	
①カスタマーケアセンター(各種お手続きやお問合せ) (月～土)9:00～18:00	フリーダイヤル 0120-236-523
②お客様相談部 (月～金)9:00～17:00	フリーダイヤル 0120-860-129
T&Dフィナンシャル生命保険株式会社	
〒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
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)	(旧営業社を通じてご加入のお客さま) フリーダイヤル 0120-302-572
(金融機関・来店型保険ショップ等を通じてご加入のお客さま)	
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	
〒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	
お客様相談コーナー(ご来社窓口)／カスタマーセンター(お電話受付)	フリーダイヤル 0120-016-234
なないろ生命保険株式会社(10/1より営業開始)	
〒160-8570 新宿区四谷1-6-1	
お客様サービスセンター(一般用)	フリーダイヤル 0120-08-7716
お客様サービスセンター(シニア用)	フリーダイヤル 0120-38-7716
ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社(旧:マスマニチュアル)	
〒141-6023 品川区大崎2-1-1 ThinkPark Tower	
カスタマーサービスセンター	フリーダイヤル 0120-817-024
日本生命保険相互会社	
〒541-8501 大阪市中央区今橋3-5-12	
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
ネオファースト生命保険株式会社	
〒141-0032 品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー	
コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-312-201
はなさく生命保険株式会社	
〒106-6218 港区六本木3-2-1 六本木グランドタワー18階	
お客様コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-8739-17
富国生命保険相互会社	
〒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(本社)	
お客さまセンター	フリーダイヤル 0120-259-817
フコクしんらい生命保険株式会社	
〒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
ブルデンシャル生命保険株式会社	
〒100-0014 千代田区永田町2-13-10 ブルデンシャルタワー	
カスタマーサービスセンター	フリーダイヤル 0120-810-740
PGF生命(ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社)	
〒102-8015 千代田区一番町21番地 一番町東急ビル3階	フリーダイヤル 0120-56-2269
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) フリーダイヤル 0120-28-2269
(旧大和生命にてご加入のお客様)	
マニライフ生命保険株式会社	
〒163-1430 新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー30階	
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
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
三井住友海上あいおい生命保険株式会社	
〒104-8258 中央区新川2-27-2	
お客さま相談デスク	フリーダイヤル 0120-324-386
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	
〒103-0028 中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル15階	
お客さまサービスセンター	フリーダイヤル 0120-125-104
みどり生命保険株式会社	
〒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 0120-566-322
明治安田生命保険相互会社	
〒100-0005 千代田区丸の内2-1-1	
コミュニケーションセンター	フリーダイヤル 0120-662-332
メットライフ生命保険株式会社	
〒130-0012 墨田区太平4-1-3 オリナスタワー29階	
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)(月～土)9:00～18:00	0120-881-796
②お客さま相談室 (月～金)9:00～17:00	0120-880-533
メディケア生命保険株式会社	
〒135-0033 江東区深川1-11-12 住友生命清澄パークビル	
コールセンター	フリーダイヤル 0120-315056
ライフネット生命保険株式会社	
〒102-0083 千代田区麹町2-14-2 麹町NKビル5階	
コンタクトセンター	フリーダイヤル 0120-205-566
楽天生命保険株式会社	
〒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	
楽天保険の総合窓口 ※楽天生命の委託先が承ります。	フリーホイス 0120-849-150

★各社の社名、相談窓口の住所、電話番号等は変更となる場合があります。
最新の内容は、生命保険協会のホームページでご確認いただけます。
★各社のホームページには、生命保険協会のホームページからリンクできます。

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

生命保険相談所一覧

●生命保険相談室：東京

〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1新国際ビル3階 生命保険協会内 03(3286)2648

●連絡所

令和3年7月1日現在

札幌・苫小牧 〒060-0005 札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル8階	☎ 011(222)1388
函館 〒040-0001 函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階	☎ 0138(54)0292
旭川・北見 〒070-0031 旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階	☎ 0166(25)5166
釧路・帯広 〒085-0014 釧路市末広町9-2-5 日本生命釧路末広町ビル6階	☎ 0154(22)6027
青森県 〒030-0862 青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階	☎ 017(776)1348
岩手県 〒020-0021 盛岡市中央通2-1-21 東日本不動産盛岡ファーストビル6階	☎ 019(653)1726
宮城県 〒980-0802 仙台市青葉区二日町12-30 日本生命仙台勾当台西ビル3階	☎ 022(224)3221
秋田県 〒010-0951 秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階	☎ 018(865)0016
山形県 〒990-0031 山形市十日町2-4-19 ハーモニー山形ビル7階	☎ 023(631)1694
福島県 〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階	☎ 024(922)2863
茨城県 〒310-0062 水戸市大町1-2-6 大樹生命水戸ビル4階	☎ 029(227)3932
栃木県 〒320-0026 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階	☎ 028(636)2437
群馬県 〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新情報ビル5階	☎ 027(223)2802
埼玉県 〒330-0845 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階	☎ 048(644)5001
千葉県 〒260-0015 千葉市中央区富士見2-15-11 IMI千葉富士見ビル6階	☎ 043(225)6467
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	☎ 045(641)6998
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	☎ 025(245)8981
山梨県 〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階	☎ 055(228)7565
長野県 〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階	☎ 0263(35)8132
富山県 〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階	☎ 076(433)7352
石川県 〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階	☎ 076(231)1945
福井県 〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル3階	☎ 0776(25)0107
岐阜県 〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階	☎ 058(263)7547
静岡県 〒420-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階	☎ 054(253)5712
愛知県 〒460-0004 名古屋市中区新栄町1-1 明治安田生命名古屋ビル6階	☎ 052(971)5233

三重県 〒514-0009 津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階	☎ 059(225)7439
滋賀県 〒520-0056 大津市末広町1-1 日本生命大津ビル8階	☎ 077(525)6677
京都府 〒600-8492 京都市下京区四条通新町東入ル月鉾町62 住友生命京都ビル6階	☎ 075(255)0891
大阪府 〒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	☎ 06(4708)5132
兵庫県 〒650-0032 神戸市中央区伊藤町111 神戸商工中金ビル7階	☎ 078(332)6269
奈良県 〒630-8241 奈良市高天町10-1 T.T.ビル2階	☎ 0742(26)1851
和歌山県 〒640-8157 和歌山市八番丁11 日本生命和歌山八番丁ビル8階	☎ 073(432)1936
鳥取県 〒680-0822 鳥取市今町2-251 日本生命鳥取駅前ビル5階	☎ 0857(24)3523
島根県 〒690-0007 松江市御手船場町553-6 松江駅前エスビル6階	☎ 0852(24)7229
岡山県 〒700-0023 岡山市北区駅前町1-9-15 明治安田生命岡山ビル6階	☎ 086(225)6681
広島県 〒730-0011 広島市中区基町11-13 合人社広島紙屋町アネクス2階	☎ 082(223)4331
山口県 〒750-0012 下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階	☎ 083(223)1476
徳島県 〒770-0841 徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル10階	☎ 088(654)4009
香川県 〒760-0017 高松市番町1-7-5 明治安田生命高松ビル4階	☎ 087(821)2659
愛媛県 〒790-0005 松山市花園町1-3 日本生命松山市駅前ビル6階	☎ 089(946)3583
高知県 〒780-0870 高知市本町2-2-34 明治安田生命高知ビル8階	☎ 088(873)3304
福岡県 〒810-0001 福岡市中央区天神1-6-8 天神ツインビル12階	☎ 092(715)1875
北九州 〒802-0003 北九州市小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル2階	☎ 093(531)8760
佐賀県 〒840-0801 佐賀市駅前中央1-9-45 大樹生命佐賀駅前ビル8階	☎ 0952(24)2082
長崎県 〒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	☎ 095(827)4459
熊本県 〒860-0803 熊本市中央区新市街11-18 熊本第一生命ビル9階	☎ 096(324)1871
大分県 〒870-0035 大分市中央町1-1-5 第一生命大分ビル3階	☎ 097(534)2130
宮崎県 〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 第一生命ビル6階	☎ 0985(28)7335
鹿児島県 〒892-0844 鹿児島市山之口町12-14 太陽生命鹿児島ビル4階	☎ 099(223)6027
沖縄県 〒900-0015 那覇市久茂地1-12-12 ニッセイ那覇センタービル4階	☎ 098(862)1771

【ご相談受付時間】9:00~17:00

(土・日曜、祝日、年末年始を除く)