

相談所レポート

No.101

〈令和6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6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) 受付場所別受付件数	3
(3) 経路別受付件数	4
(4) 相談所認知経路別受付件数	4
(5) 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・リポート」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6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。

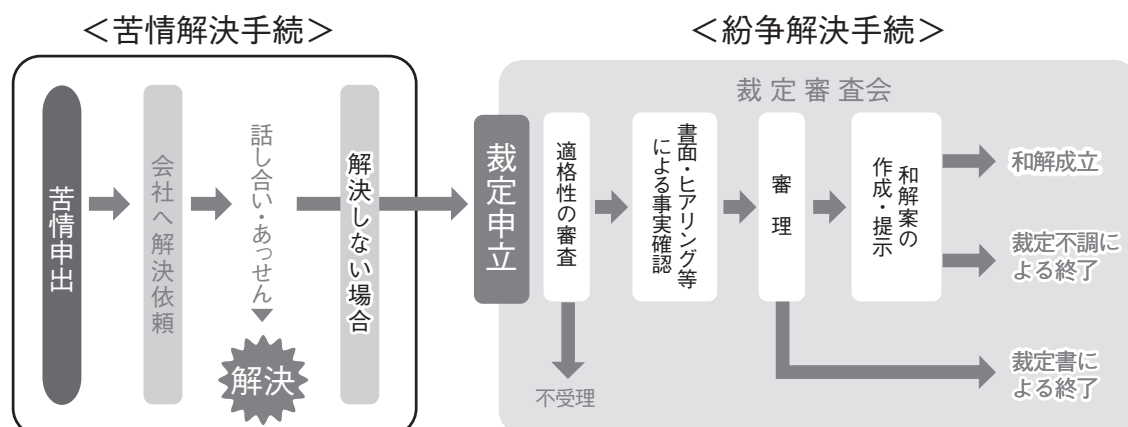
なお、保険会社に解決依頼を行わなかった「苦情」についても、最終受付日から1か月経過後の時点で、保険契約者等にその後の状況を確認し、フォローアップに努めている。

<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。

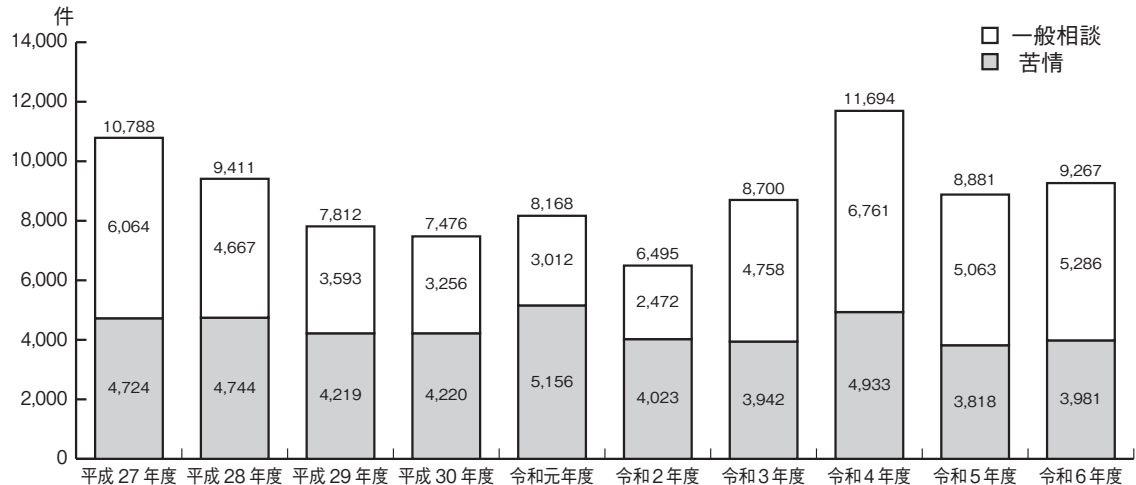


1. 令和6年度の生命保険相談所受付状況……図表1、図表2参照

当相談所が令和6年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は9,267件で、前年度より386件、4.3%増加した。

内訳としては、一般相談が5,286件（占率57.0%）、苦情が3,981件（同43.0%）となっている。

(図表1) 相談所受付件数の推移（過去10年）



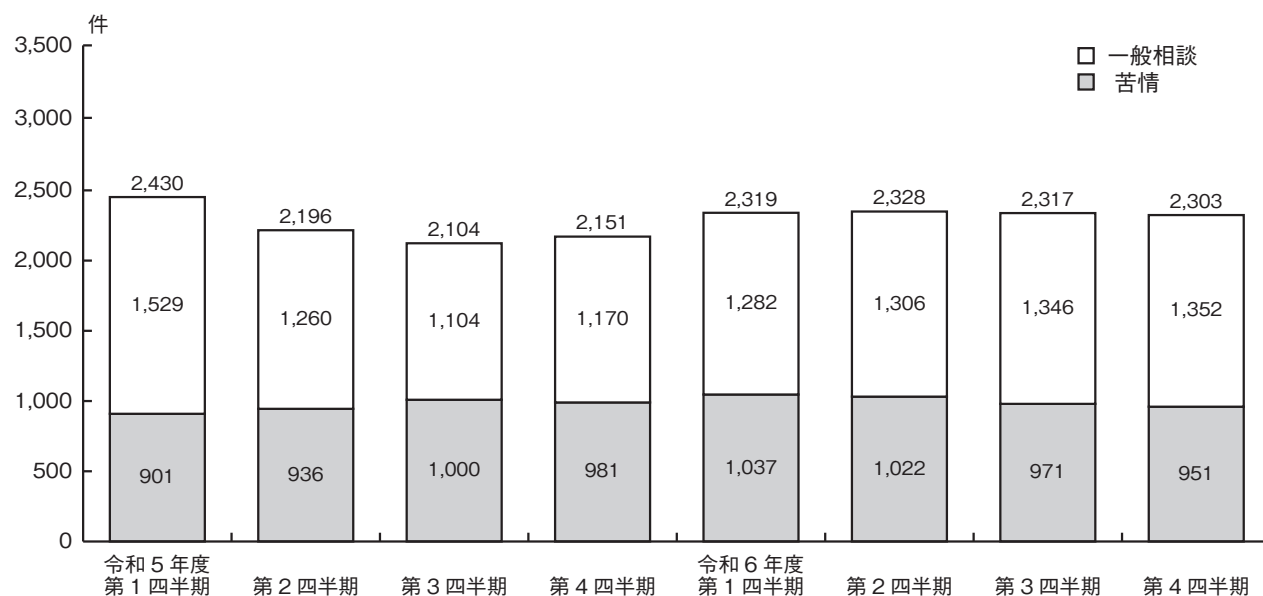
(図表2) 項目別受付件数

項 目	令和6年度			令和5年度	
	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
新 契 約 関 係	1,496件	16.1%	99.0%	1,511件	17.0%
一般相談	428	4.6	114.1	375	4.2
苦 情	1,068	11.5	94.0	1,136	12.8
収 納 関 係	215	2.3	82.1	262	3.0
一般相談	45	0.5	61.6	73	0.8
苦 情	170	1.8	89.9	189	2.1
保 全 関 係	1,162	12.5	102.8	1,130	12.7
一般相談	270	2.9	94.1	287	3.2
苦 情	892	9.6	105.8	843	9.5
保険金・給付金関係	1,770	19.1	104.5	1,693	19.1
一般相談	390	4.2	102.1	382	4.3
苦 情	1,380	14.9	105.3	1,311	14.8
そ の 他	4,624	49.9	107.9	4,285	48.2
一般相談	4,153	44.8	105.2	3,946	44.4
苦 情	471	5.1	138.9	339	3.8
合 計	9,267件	100.0%	104.3%	8,881件	100.0%
一般相談	5,286	57.0	104.4	5,063	57.0
苦 情	3,981	43.0	104.3	3,818	43.0

(1) 四半期別受付件数……図表3参照

令和6年度第一四半期以降、一般相談件数が増加している。苦情件数は令和6年度第1四半期、第2四半期は前年同期を上回ったが、第3四半期、第4四半期は前年同期を下回った。

(図表3) 四半期別受付件数

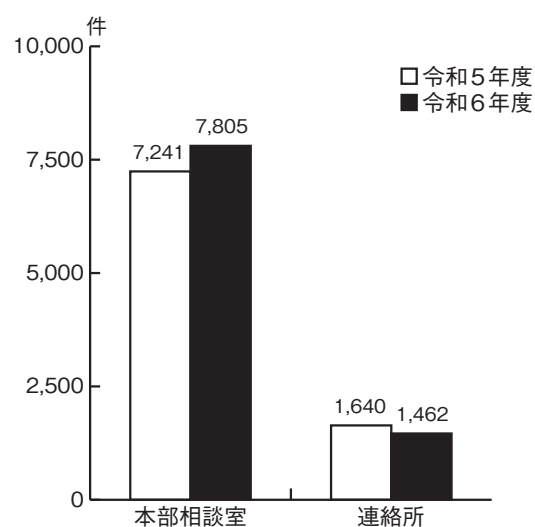


(2) 受付場所別受付件数……図表4参照

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84.2%（前年度81.5%）、連絡所は15.8%（同18.5%）となっており、前年度と比べて本部相談室の占率が上昇している。

(図表4) 受付場所別受付件数



(3) 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8,798件で、全体の94.9%と大半を占めている。

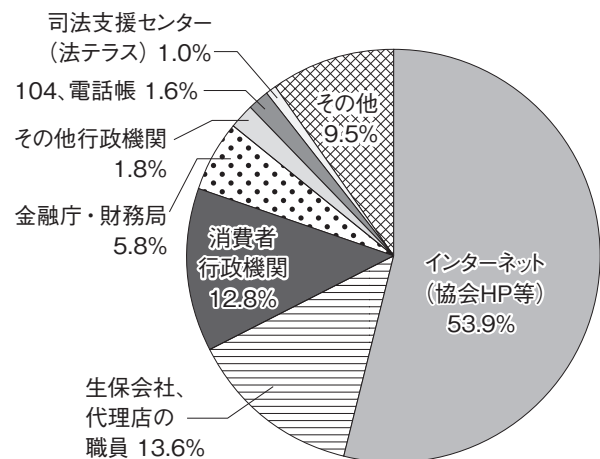
「WEBフォーム」は409件、4.4%、「訪問」は45件、0.5%、「文書」によるものは15件、0.2%となっている。「文書」の占率が減少する一方、「WEBフォーム」の占率が増加した。

(4) 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3,953件で、判明分7,335件の53.9%（前年度55.6%）と最も多く、第2位は「生保会社、代理店の職員」の998件、13.6%（同12.8%）である。

第3位は、「消費者行政機関」で942件、12.8%（同13.6%）となっている。

（図表5） 相談所認知経路別受付件数占率

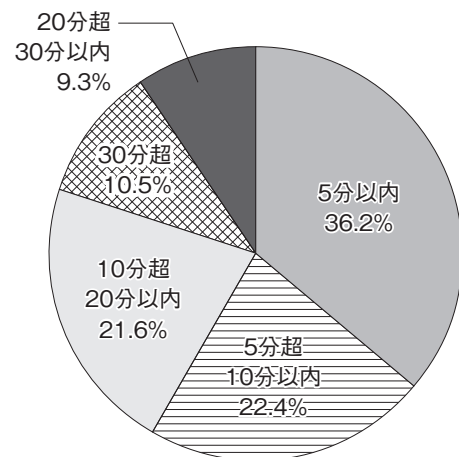


(5) 相談時間別受付件数（文書・WEBフォームによる申し出を除く）……図表6参照

相談時間別受付件数については、文書とWEBフォームによる申し出を除く8,843件を対象にしているが、「5分以内」が3,201件で36.2%（前年度32.7%）で最も多く、以下、「5分超10分以内」が1,979件で22.4%（同20.8%）、「10分超20分以内」が1,909件で21.6%（前年度25.0%）、「30分超」は932件で10.5%（同11.5%）、「20分超30分以内」は822件で9.3%（同9.9%）となっている。

1件あたりの平均相談時間は、前年度（15分23秒）を下回る、14分45秒となっている。

（図表6） 相談時間別受付件数占率



2. 一般相談受付状況

(1) 一般相談内容別受付件数……図表7、図表8参照

令和6年度の一般相談は5,286件で、前年度より223件、4.4%増加した。

内容別にみると、「契約有無照会」が3,074件（占率58.2%）で最も多く、令和3年7月より開始した生命保険契約照会制度に関する照会が多くを占めている。

第2位は、「保険金・給付金」が390件（同7.4%）で、保険金・給付金の支払可否や支払手続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や死亡保険金受取人が被保険者より先に死亡した場合の手続方法等の照会も寄せられている。

第3位は「加入・保険種類」の350件（同6.6%）で、契約内容や契約形態といった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4位は「隣接業界」の347件（同6.6%）で、県民共済ほか各種共済等、損害保険、少額短期保険に関する照会が多く寄せられている。

第5位は「その他」の279件（同5.3%）で、個人情報の取扱等に関する照会が寄せられている。

第6位は「会社の内容等」の208件（同3.9%）で、生命保険会社の連絡先の照会等が寄せられている。

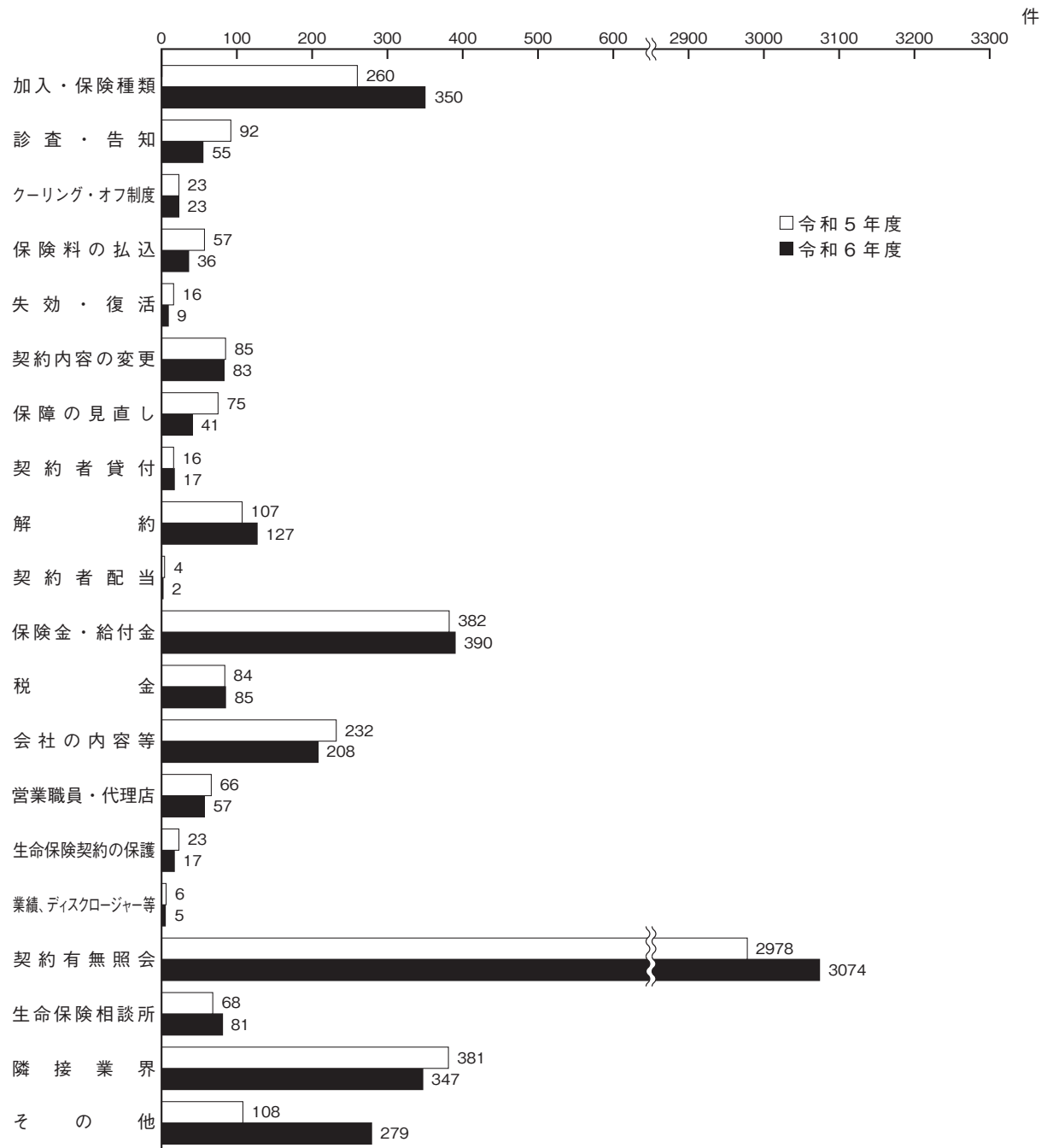
第7位は「解約」の127件（同2.4%）で、解約手続に関する全般的な相談や認知症等による権利者に意思能力がない場合の解約手続方法、解約返戻金に関する照会等が多く寄せられている。

以降、第8位「税金」、第9位「契約内容の変更」、第10位「生命保険相談所」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6年度			令和5年度	
	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
加 入 ・ 保 険 種 類	350件	6.6%	134.6%	260件	5.1%
診 査 ・ 告 知	55	1.0	59.8	92	1.8
ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度	23	0.4	100.0	23	0.5
保 険 料 の 払 込	36	0.7	63.2	57	1.1
失 効 ・ 復 活	9	0.2	56.3	16	0.3
契 約 内 容 の 変 更	83	1.6	97.6	85	1.7
保 障 の 見 直 し	41	0.8	54.7	75	1.5
契 約 者 貸 付	17	0.3	106.3	16	0.3
解 約	127	2.4	118.7	107	2.1
契 約 者 配 当	2	0.0	50.0	4	0.1
保 険 金 ・ 給 付 金	390	7.4	102.1	382	7.5
税 金	85	1.6	101.2	84	1.7
会 社 の 内 容 等	208	3.9	89.7	232	4.6
営 業 職 員 ・ 代 理 店	57	1.1	86.4	66	1.3
生 命 保 険 契 約 の 保 護	17	0.3	73.9	23	0.5
業 績、ディスクロージャー等	5	0.1	83.3	6	0.1
契 約 有 無 照 会	3,074	58.2	103.2	2,978	58.8
生 命 保 険 相 談 所	81	1.5	119.1	68	1.3
隣 接 業 界	347	6.6	91.1	381	7.5
そ の 他	279	5.3	258.3	108	2.1
合 計	5,286件	100.0%	104.4%	5,063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

- ・高齢者でも加入できる保険を知りたい。
- ・持病があっても保険に加入できるか、相談にのってほしい。
- ・保険代理店の担当者と新契約について面談する予定である。どういったことに注意するべきか。

契約内容の変更

- ・高齢の父の契約について、月払保険料が高額なため、このまま継続するべきか払済保険に変更するべきかアドバイスがほしい。
- ・契約者が亡くなった場合の名義変更手続について教えてほしい。
- ・個人年金保険に加入している。まもなく年金支払開始になるので、受取方法を相談したい。

解約

- ・認知症の母が契約者である医療保険とガン保険を解約したいが、成年後見人の設定が必要か。
- ・60歳払込満了の終身保険に加入している。60歳まで保険料を支払って終身保障を受ける場合と、保険料払込満了前に解約して解約返戻金を受け取る場合を比較したとき、どちらが得になるのか教えてほしい。
- ・保険料年払の契約を解約した。未経過分の保険料は返金されるのか。

保険金・給付金

- ・死亡保険金を請求する際に必要となる書類を知りたい。
- ・被保険者である叔父が亡くなったが、死亡保険金受取人である叔母は叔父より先に亡くなっている。この場合、誰に死亡保険金を請求する権利があるのか教えてほしい。
- ・白内障の手術のために入院する予定だが、入院一時金が支払われるか教えてほしい。

税金

- ・死亡保険金を受け取る場合の非課税枠を教えてください。
- ・個人年金保険に加入している。現在の契約形態の場合、年金を受け取る際に贈与税が課税されるのか教えてほしい。
- ・生命保険料控除証明書が届いたので、生命保険料控除の制度について説明してほしい。

会社の内容等

- ・〇〇生命の電話番号を教えてください。
- ・破綻した保険会社の保険に加入している。現在の引受保険会社を教えてください。
- ・〇〇生命について調べたところ経営状態がよくないと言われているが、本当なのか。

契約有無照会

- ・母が亡くなった。保険の加入状況を知りたいが、生命保険契約照会制度で調べられるのか。
- ・父が認知症になり、どの保険会社の保険に加入しているかわからなくなってしまったので、調べてほしい。
- ・生命保険契約照会制度を利用するにあたり、利用可能な権利者や必要書類を教えてください。

生命保険相談所

- ・生命保険相談所ではどのような相談に対応しているのか。
- ・苦情の申出から裁定審査会を利用するまでの流れを教えてください。
- ・生命保険相談所の受付時間を教えてください。

隣接業界

- ・共済に加入している。入院したので共済金が支払われるか確認したい。
- ・加入している損害保険について相談したい。
- ・少額短期保険の会社の連絡先を教えてください。

その他

- ・保険に加入した後で保険会社からマイナンバーの提出を求められたが、必ず提出しなければならないのか。
- ・保険会社の個人情報の取扱いについて知りたい。
- ・契約内容登録制度について教えてください。

3. 苦情受付状況………図表9 参照

令和6年度の苦情件数は3,981件で、前年度に比べ増加（163件、4.3%増加）した。

月別の苦情件数を見ると、10月（359件）が最も多く、以下、5月（352件）、4月（351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6年度			令和5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	258件	6.5%	81.6%	316件	8.3%
	不適切な告知取得	44	1.1	107.3	41	1.1
	不適切な話法	70	1.8	52.6	133	3.5
	説明不十分	498	12.5	109.5	455	11.9
	事務取扱不注意	12	0.3	109.1	11	0.3
	契約確認	1	0.0	100.0	1	0.0
	契約引受関係	74	1.9	107.2	69	1.8
	証券未着	2	0.1	50.0	4	0.1
	その他の	109	2.7	102.8	106	2.8
	小 計	1,068件	26.8%	94.0%	1,136件	29.8%
収 納 関 係	集 金	2件	0.1%	66.7%	3件	0.1%
	口座振替・送金	39	1.0	125.8	31	0.8
	職域団体扱	2	0.1	28.6	7	0.2
	保険料払込関係	28	0.7	87.5	32	0.8
	保険料振替貸付	13	0.3	54.2	24	0.6
	失効・復活	67	1.7	90.5	74	1.9
	その他の	19	0.5	105.6	18	0.5
	小 計	170件	4.3%	89.9%	189件	5.0%
保 全 関 係	配 当 内 容	27件	0.7%	84.4%	32件	0.8%
	契約者貸付	62	1.6	95.4	65	1.7
	更 新	53	1.3	98.1	54	1.4
	契約内容変更	135	3.4	97.8	138	3.6
	名義変更・住所変更	78	2.0	97.5	80	2.1
	特約中途付加	9	0.2	112.5	8	0.2
	解約手続	304	7.6	108.6	280	7.3
	解約返戻金	150	3.8	116.3	129	3.4
	生保カード・A T M関係	0	0.0	0.0	1	0.0
	その他の	74	1.9	132.1	56	1.5
	小 計	892件	22.4%	105.8%	843件	22.1%
保 險 金・ 給付金 関係	満期保険金・年金等	118件	3.0%	95.9%	123件	3.2%
	死亡等保険金支払手続	123	3.1	141.4	87	2.3
	死亡等保険金不支払決定	84	2.1	121.7	69	1.8
	入院等給付金支払手続	266	6.7	106.8	249	6.5
	入院等給付金不支払決定	704	17.7	96.2	732	19.2
	その他の	85	2.1	166.7	51	1.3
	小 計	1,380件	34.7%	105.3%	1,311件	34.3%
そ の 他	職員の態度・マナー	119件	3.0%	130.8%	91件	2.4%
	保険料控除	9	0.2	100.0	9	0.2
	個人情報取扱関係	136	3.4	136.0	100	2.6
	アフターサービス関係	96	2.4	152.4	63	1.7
	その他の	111	2.8	146.1	76	2.0
	小 計	471件	11.8%	138.9%	339件	8.9%
合 計		3,981件	100.0%	104.3%	3,818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、「保険金・給付金関係」の占率は34.7%と、前年度より0.4ポイント上昇し、最も多くなっている。

次いで「新契約関係」（占率26.8%）が多くなっているが、占率は前年度より3.0ポイント低下している。

以下、「保全関係」（同22.4%）、「その他」（同11.8%）の占率は上昇、「収納関係」（同4.3%）は占率が低下した。

(図表10) 苦情項目別受付件数

項 目	令和6年度		令和5年度	
	件数	占率	件数	占率
新契約関係	1,068件	26.8%	1,136件	29.8%
収納関係	170	4.3	189	5.0
保全関係	892	22.4	843	22.1
保険金・給付金関係	1,380	34.7	1,311	34.3
その他	471	11.8	339	8.9
合 計	3,981件	100.0%	3,818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28件減少し、占率（17.7%）は1.5ポイント低下している。

第2位は『説明不十分』で、前年度より件数は43件増加し、占率（12.5%）は0.6ポイント上昇している。

第3位は『解約手続』で、前年度より件数は24件増加し、占率（7.6%）は0.3ポイント上昇している。

第4位の『入院等給付金支払手続』（同6.7%）は、前年度より順位・件数・占率とも上昇した。第5位の『不適切な募集行為』（同6.5%）は、前年度より順位・件数・占率とも低下した。第6位の『解約返戻金』（同3.8%）は、前年度より順位・件数・占率とも上昇した。第7位の『個人情報取扱関係』（同3.4%）は、前年度より順位・件数・占率とも上昇した。第8位の『契約内容変更』（同3.4%）は、前年度より順位・件数・占率とも低下した。第9位の『死亡等保険金支払手続』（同3.1%）は、前年度より順位・件数・占率とも上昇した。第10位の『職員の態度・マナー』（同3.0%）は、前年度より順位・件数・占率とも上昇した。

(図表11) 苦情内容の上位項目

令和6年度			令和5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	704件	17.7%	①入院等給付金不支払決定	732件	19.2%
②説明不十分	498	12.5	②説明不十分	455	11.9
③解約手続	304	7.6	③不適切な募集行為	316	8.3
④入院等給付金支払手続	266	6.7	④解約手続	280	7.3
⑤不適切な募集行為	258	6.5	⑤入院等給付金支払手続	249	6.5
⑥解約返戻金	150	3.8	⑥契約内容変更	138	3.6
⑦個人情報取扱関係	136	3.4	⑦不適切な話法	133	3.5
⑧契約内容変更	135	3.4	⑧解約返戻金	129	3.4
⑨死亡等保険金支払手続	123	3.1	⑨満期保険金・年金等	123	3.2
⑩職員の態度・マナー	119	3.0	⑩その他新契約関係	106	2.8

(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）」が最も多く、2,064件（占率51.8%）で苦情全体の半分強を占めているが、占率は前年度より0.6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）を原因とする苦情を原因とする苦情が1,665件（同41.8%）で、占率は前年度より2.1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6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	170	83	1	0	4	258	保 全 関 係	配 当 内 容	6	0	0	21	0	27
	不適切な告知取得	34	9	1	0	0	44		契 約 者 貸 付	28	0	2	27	5	62
	不適切な話法	36	34	0	0	0	70		更 新	31	5	2	15	0	53
	説 明 不 十 分	308	163	3	23	1	498		契 約 内 容 変 更	66	18	9	40	2	135
	事務取扱不注意	3	6	2	0	1	12		名義変更・住所変更	32	6	5	33	2	78
	契 約 確 認	0	0	0	1	0	1		特 約 中 途 付 加	0	1	0	8	0	9
	契 約 引 受 関 係	10	6	1	57	0	74		解 約 手 続	125	36	27	99	17	304
	証 券 未 着	0	1	0	1	0	2		解 約 返 戻 金	51	28	9	61	1	150
	そ の 他	41	31	2	33	2	109		生保カード・ＡＴＭ関係	0	0	0	0	0	0
	計	602	333	10	115	8	1,068		そ の 他	23	5	5	40	1	74
収 納 関 係	集 金	2	0	0	0	0	2	保 険 金 ・ 給 付 金 関 係	計	362	99	59	344	28	892
	口座振替・送金	8	1	4	24	2	39		満期保険金・年金等	39	4	3	71	1	118
	職 域 団 体 扱	0	0	0	2	0	2		死亡等保険金支払手続	26	3	4	85	5	123
	保 険 料 払 込 関 係	11	1	2	14	0	28		死亡等保険金不支払決定	8	5	0	69	2	84
	保 険 料 振 替 貸 付	5	0	0	8	0	13		入院等給付金支払手続	40	21	14	188	3	266
	失 効 ・ 復 活	16	6	3	38	4	67		入院等給付金不支払決定	110	46	21	509	18	704
	そ の 他	5	1	2	11	0	19		そ の 他	9	6	7	57	6	85
	計	47	9	11	97	6	170		計	232	85	49	979	35	1,380
注１．苦情の項目および発生原因は、申出人の申出内容に基づいて分類している。 注２．発生原因が営業担当者であり、代理店であることが確認出来ない場合は、営業職員に分類している。 ※制度・事務……取扱いに疎漏はないが、現行の事務・約款・会社の制度そのものを原因とした苦情								そ の 他	職員の態度・マナー	89	12	17	0	1	119
									保 険 料 控 除	2	0	1	5	1	9
									個 人 情 報 取 扱 関 係	64	22	9	40	1	136
									アフターサービス関係	26	44	3	23	0	96
									そ の 他	24	12	7	62	6	111
									計	205	90	37	130	9	471
総 計										1,448	616	166	1,665	86	3,981

(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6年度	1,448	36.4	616	15.5	166	4.2	1,665	41.8	86	2.2	3,981
令和5年度	1,395	36.5	605	15.8	223	5.8	1,516	39.7	79	2.1	3,818

※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6年度		令和5年度	
	うち新契約関係		うち新契約関係
201	108	132	73

※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6年度		令和5年度	
	うち新契約関係		うち新契約関係
79	56	84	62

(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45.3%）が最も多く、「保全関係」（同22.3%）、「保険金・給付金関係」（同15.4%）と続いている。

・「新契約関係」では、『説明不十分』が471件で最も多い。次いで、『不適切な募集行為』が253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『その他新契約関係』の72件となっている。

・「保全関係」では、『解約手続』が161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84件であり、保険金の増減額に関する申し出が多い。

（図表13－1）営業担当者

令和6年度			令和5年度		
内 容	件数	占率	内 容	件数	占率
① 説明不十分	471件	22.8%	① 説明不十分	425件	21.3%
② 不適切な募集行為	253	12.3	② 不適切な募集行為	300	15.0
③ 解約手続	161	7.8	③ 入院等給付金不支払決定	202	10.1
④ 入院等給付金不支払決定	156	7.6	④ 解約手続	142	7.1
⑤ 職員の態度・マナー	101	4.9	⑤ 不適切な話法	131	6.6
⑥ 個人情報取扱関係	86	4.2	⑥ 契約内容変更	80	4.0
⑦ 契約内容変更	84	4.1	⑦ 職員の態度・マナー	72	3.6
⑧ 解約返戻金	79	3.8	⑧ その他新契約関係	70	3.5
⑨ その他新契約関係	72	3.5	⑨ 解約返戻金	57	2.9
⑩ 不適切な話法／アフターサービス関係	70	3.4	⑩ 個人情報取扱関係	53	2.7

②制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」（占率58.8%）が半分以上を占めており、次いで「保全関係」（同20.7%）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509件で半分以上を占めており、告知義務違反や集中加入による契約解除、そもそも給付条件を満たしていない申し出が多い。次いで、『入院等給付金支払手続』が188件で、給付金支払手続の遅延、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『死亡等保険金支払手続』が85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99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、『解約返戻金』が61件で、解約返戻金の金額に関する申し出が多い。

(図表13-2) 制度・事務

令和6年度			令和5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	509件	30.6%	① 入院等給付金不支払決定	490件	32.3%
② 入院等給付金支払手続	188	11.3	② 入院等給付金支払手続	171	11.3
③ 解約手続	99	5.9	③ 解約手続	95	6.3
④ 死亡等保険金支払手続	85	5.1	④ 満期保険金・年金等	71	4.7
⑤ 満期保険金・年金等	71	4.3	⑤ 解約返戻金	63	4.2
⑥ 死亡等保険金不支払決定	69	4.1	⑥ 死亡等保険金支払手続	58	3.8
⑦ その他	62	3.7	⑦ 死亡等保険金不支払決定	54	3.6
⑧ 解約返戻金	61	3.7	⑧ 契約引受関係	46	3.0
⑨ 契約引受関係	57	3.4	⑨ その他	41	2.7
⑩ その他保険金・給付金関係	57	3.4	⑩ 失効・復活	40	2.6

(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704件、占率は17.7%で、前年度より件数・占率ともに減少した。具体的な内容としては、告知義務違反による契約解除、集中加入による重大事由解除、そもそも給付条件を満たしていない申し出が多い。

＜入院等給付金不支払決定＞

- ・数年前に医療保険に加入した。過去に乳ガンに罹患したものの、担当者から5年以内の病歴でなければ告知しなくていいと言われたので告知しなかった。今般肺ガンに罹患し給付金を請求したところ、ガンは支払対象外との通知が届いたが、納得できない。
- ・保険に加入して半年以内に入院し、給付金を請求したところ、複数の保険会社の保険に加入していることから、重大事由に該当するとして契約解除の通知が届いた。

第2位は『説明不十分』（498件、占率12.5%）で、前年度より件数・占率ともに増加した。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＞

- ・契約時に担当者から保険料は80歳まで変わらないと説明されたが、5年後に更新案内が届き、更新型の契約だと判明した。更新型の契約だという説明が無かったので、納得できない。
- ・契約を転換したが、転換前の契約の積立部分が転換後契約の保険料に充当されるという説明は聞いていない。

第3位は『解約手続』（304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＞

- ・担当者に解約手続を依頼したが、1か月経っても未だに対応してもらえない。申出時に遡及して解約してほしい。
- ・契約者である高齢の父は認知症と診断され施設に入所している。父の契約を解約したいが、保険会社から解約手続は契約者本人しかできないと言われ、困っている。

第4位は『入院等給付金支払手続』（266件、同6.7%）で、前年度より件数は増加したが、占率は横ばいであった。具体的な内容としては、支払遅延、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＞

- ・給付金請求書を送付してから約2か月が経過するが、未だに調査中で支払われない。
- ・給付金を請求したところ保険会社は5営業日以内に支払うと言っていたのに、5営業日から更に2日を過ぎても支払ってくれない。

第5位は『不適切な募集行為』（258件、同6.5%）で、前年度より件数・占率ともに減少した。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＞

- ・担当者に半ば脅迫されて外貨建て保険等に加入した。また、不告知教唆もあった。契約を取り消してほしい。
- ・妻が勝手に私（夫）を契約者として外貨建ての終身保険に加入していたことが判明した。申込書類の筆跡は妻のものだ。妻は解約すると言っているが、契約無効を要求したい。

第6位は『解約返戻金』（150件、同3.8%）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、解約返戻金水準、解約返戻金の説明相違や計算の誤りに関する申し出が多い。

＜解約返戻金＞

- ・終身型の医療保険に加入し、毎月約1万7千円の保険料を約10年間支払っていた。今回保険を解約したが、解約返戻金が約3万円しかないことに納得がいかない。
- ・養老保険の解約返戻金を保険料の一部に充てて外貨建て保険に加入した。その際、養老保険の解約返戻金額が担当者から説明された金額より少なかった。

第7位は『個人情報取扱関係』（136件、同3.4%）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、個人情報の第三者開示、個人情報の開示拒否に関する申し出がある。

＜個人情報取扱関係＞

- ・ 担当者が私の入院給付金の受取金額を複数の第三者に話してしまった。
- ・ 妻が契約者と被保険者、私（夫）が保険料負担者および死亡保険金受取人である保険について、私から保険料払込状況を保険会社に照会したところ、契約者以外には情報を開示できないと断られた。保険料は夫である私が支払っているのに開示しないのはおかしい。

第8位は『契約内容変更』（135件、同3.4%）で、前年度と件数・占率ともに横ばいであった。

＜契約内容変更＞

- ・ 死亡保障約800万円の保険の減額を依頼したが、約300万円までしか減額できないと言われた。加入当初は約100万円まで減額が可能と言われていたので納得できない。
- ・ 約2年前に払済保険への変更を申し出たところ変更できないと言われた。その後何度もやり取りをして、今年になって変更できると言われた。なぜ2年間も変更してくれなかったのか。

第9位は『死亡等保険金支払手続』（123件、同3.1%）で、前年度より件数・占率ともに増加した。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・ 夫の父が亡くなった。死亡保険金受取人は夫の母だが、現在認知症である。保険会社に連絡したところ、死亡保険金受取人が認知症であれば保険金は支払えない、成年後見人を立てる必要がある、と言われた。
- ・ 離婚した夫が外貨建て保険に加入しており、死亡保険金受取人は私（離婚した妻）である。死亡保険金を請求して5営業日が経過したが支払われない。

第10位は『職員の態度・マナー』（119件、同3.0%）で、前年度より件数・占率ともに増加した。

＜職員の態度・マナー＞

- ・ 担当者から頻繁に訪問や電話があり、断っても訪問を強要してくる。やめさせてほしい。
- ・ 代理店の対応が悪いので保険会社へ苦情の申出をした。保険会社は代理店に注意をすると言ってくれたが、代理店の態度は変わっていない。

【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】

- ・親からの相続で多額の現金収入を得たが使途に困ったため遺産セミナーに参加した。講師のファイナンシャルプランナーから急いで加入する必要があると言われ保険に加入したが、その後ファイナンシャルプランナーが保険代理店の職員であり、契約内容も自分の希望と全く異なるものであることが判明した。加入時に契約内容について十分な説明を受けていないので、契約の取消を求める。
- ・代理店の担当者が高齢の父に対し、父自身の契約に限らず子供の保険にいたるまで、複数の保険会社の保険に加入させていた。高齢者に対する保険の募集の仕方に問題があるのではないかと。
- ・代理店の担当者が別の代理店に転職したため、契約の移管を申し出ているが、元の代理店が移管を拒否しており、1年たっても移管されない。

【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】

- ・数年前に銀行の窓口で元本を割りたくないという要望を伝え、保険料一時払で利率変動型終身保険に加入した。しかし、昨年届いた契約内容のお知らせで解約返戻金を確認したところ、元本割れが生じている。
- ・銀行にて外貨建て保険に加入したが、為替リスクがあることや、解約時に生じた利益に対して課税されることについて説明を受けていない。
- ・精神的に不安定な状況にも拘らず、銀行の担当者に強引に契約を迫られて保険に加入させられた。契約を取り消してほしい。
- ・銀行で保険に加入したが、クーリング・オフについて十分な説明がなかった。その後、銀行の対応に不信感がありクーリング・オフを申し出たが、申出が可能な期間を過ぎているとの理由で受け付けてもらえなかった。

(6) その他の主な苦情受付事例

＜満期保険金・年金等＞

- ・個人年金保険の支払時期をむかえたが、年金の増額や支払時期の変更等ができたはずなのに、担当者による事前の説明が無く、その選択機会を失ってしまった。年金の増額や支払時期の変更に応じてもらいたい。

＜その他新契約関係＞

- ・加入時の保険料の振込用紙に支払期限が記載されていない。担当者に質問したところ口頭で伝えていると言われたが、そのような仕組みはおかしいのではないかと。

＜アフターサービス関係＞

- ・30年以上前から保険に加入している。保険会社からは毎年契約内容の通知は届くが、約15年前から担当者の定期的な訪問がない。

＜その他保険金・給付金関係＞

- ・入院したので給付金を請求したところ、過去に受け取った手術給付金について、契約前の発病であったことが判明したため返還を求められている。

<その他>

- ・保険会社に電話をしても全く繋がらない。

(7) 高齢者の苦情受付状況………図表 14、図表 15 参照

令和6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1,131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251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	85件	33.9%	1,068件	26.8%
収納関係	11	4.4	170	4.3
保全関係	52	20.7	892	22.4
保険金・給付金関係	90	35.9	1,380	34.7
その他	13	5.2	471	11.8
合 計	251件	100.0%	3,981件	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	45	602	36	333	2	10	2	115	0	8	85	1,068
収納関係	2	47	0	9	2	11	7	97	0	6	11	170
保全関係	19	362	6	99	7	59	20	344	0	28	52	892
保険金・給付金関係	21	232	7	85	5	49	55	979	2	35	90	1,380
その他	5	205	1	90	2	37	5	130	0	9	13	471
合 計	92	1,448	50	616	18	166	89	1,665	2	86	251	3,981

(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	92	36.7	50	19.9	18	7.2	89	35.5	2	0.8	251
全体（全年齢層）	1,448	36.4	616	15.5	166	4.2	1,665	41.8	86	2.2	3,981

<新契約関係>

- ・ 80代の父が高額な保険に加入していたことが判明した。父は保障内容について理解しておらず、支払った保険料に対して解約返戻金も極めて少ない。担当者から契約内容について十分な説明があったとは思えない。契約取消を求める。
- ・ 夫が認知症との自覚がなく契約に至り、告知義務違反で契約解除となった。担当者は夫と約30年の付き合いであり、夫の認知判断能力が低下していることはわかっていたはずだ。そのような状況の契約者に対して、家族の同席や同意なく申込手続を行ったことは不適切な募集行為ではないか。(契約者70代)
- ・ 約10年前に夫婦で保険料一時払の変額個人年金保険に加入した。加入時、代理店の担当者からは損をしない商品であると言われたが、実際には元本割れが生じる商品であった。(契約者70代)

<保全関係>

- ・ 数年前に解約を申し出たが未だに手続きしてもらえない。申出時に遡及して解約してほしい。(契約者70代)
- ・ 死亡保障約100万円の保険に加入し、既に150万円程度の保険料を支払っているが、現時点の解約返戻金は約25万円しかないと言われた。(契約者80代)

<保険金・給付金関係>

- ・ 給付金を請求したところ調査が入り、数か月後に告知義務違反による契約解除の通知が届いた。加入時、リウマチの自覚症状はなく告知できなかった。せめて既に支払った保険料だけでも返金してほしい。(申出人70代)
- ・ 介護一時金を請求する途中で被保険者である祖母が亡くなった。生前に介護認定を受けていないため介護一時金が不支払となったが、担当者からはそのような説明はなかった。(被保険者80代)

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6年度に受け付けた苦情3,981件のうち、12.3%にあたる491件は相談所の説明で了解を得ている。その内訳をみると8.2%にあたる325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。4.2%にあたる166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。

55.1%にあたる2,194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。

30.8%にあたる1,226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。

1.8%にあたる70件は、相談所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6年度		令和5年度	
	件数	占率	件数	占率
苦情受付総件数	3,981件	100.0%	3,818件	100.0%
相談所の説明で了解	491	12.3	506	13.3
相談所の説明で了解し、苦情解決	325	8.2	310	8.1
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	166	4.2	196	5.1
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	2,194	55.1	2,052	53.7
苦情処理手続へ移行	1,226	30.8	1,188	31.1
相談所の説明が不調または他所に申し出	70	1.8	72	1.9

(2) 主な苦情対応事例

《事例1》

〔苦情内容〕 解約返戻金

〔苦情対応状況〕 相談所の説明で了解

〔申出内容〕

保険を解約したところ、解約返戻金が今までに支払った保険料の約10分の1にも満たない金額であった。少なすぎるのではないか。

〔説明内容〕

- ①相談所では、保険商品や解約時の状況等について質問・確認を行った。
- ②そのうえで、保険の仕組みを説明し、定期保障特約など、保険料の掛捨て部分が多い契約の場合には解約返戻金が少なくなることを説明した。
- ③申出人は相談所の説明で了解した。

《事例2》

〔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〕

骨折し何度か通院による治療を受けたので給付金を請求したところ、入院していないことを理由に給付金が支払われなかった。

〔説明内容〕

- ①相談所では、保険会社の説明内容や被保険者の受診状況等について、質問・確認を行った。
- ②そのうえで、一般的に通院特約は入院給付金の支払対象となる入院の退院後等を保障するものであることを説明した。
- ③申出人は相談所の説明で了解した。

《事例3》

〔苦情内容〕 説明不十分 〔苦情対応状況〕 生保会社と継続して交渉

〔申出内容〕

約10年前、必要な時は資金を引き出せるとの説明を受けて外貨建て保険に加入したが、契約者貸付の機能しかない商品であった。加入時の説明と実際の契約内容が相違しているので、契約取消のうえ保険料を返金してほしい。

〔説明内容〕

- ①相談所では、契約締結時の説明状況や実際の契約内容等について、質問・確認を行った。
- ②その結果、契約者は意向に沿わない保険に加入していること、契約締結時に契約内容について十分な説明がなかったことを確認した。申込時に保険会社側に不適切な取扱があったことの具体的な証拠を示し、契約取消を求めて保険会社と交渉することは可能である旨を説明した。
- ③申出人からは、保険会社と交渉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〕 不適切な話法 〔苦情対応状況〕 苦情処理手続へ移行

〔申出内容〕

通貨選択型の利率変動型変額終身保険に加入したが、担当者の説明に不適切な点があったため、契約取消を求める。

〔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、契約締結時に為替リスクについて説明がなく、元本に対して必ず儲けが出ると将来的な利益を断定する説明を受けたことを確認した。また、保険会社との交渉で契約取消を主張するうえで、適合性の原則等が論点になりうることを説明した。
- 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〕 失効・復活

〔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〕

ガン保険に加入しているが、2か月分の保険料の振替ができず失効した。復活を申し出たところ、乳ガンに罹患していることを理由に謝絶となった。

〔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、復活基準は各保険会社が定めており、被保険者の健康状態によっては復活できない場合もある旨を説明した。

③申出人は、他所に申出を行う旨を述べ、切電したため、苦情対応を終了した。

(3) 苦情処理を行った苦情項目・内容……図表17、図表18参照

苦情処理を行った苦情を項目・内容別に見ると、「保険金・給付金関係」が最も多く530件、うち『入院等給付金不支払決定』が354件、『入院等給付金支払手続』が77件、『満期保険金・年金等』が30件となっている。

2番目は「新契約関係」の327件で、うち『説明不十分』が153件、『不適切な募集行為』が90件、『不適切な話法』が39件となっている。

3番目の「保全関係」は242件で、うち『解約手続』が89件、『解約返戻金』が40件、『契約内容変更』が37件となっている。以下、「その他」は74件、「収納関係」は53件となっている。

(図表17) 苦情処理を行った苦情項目別件数

項 目	令和6年度		令和5年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
新契約関係	327件	26.7%	331件	27.9%
収納関係	53	4.3	55	4.6
保全関係	242	19.7	246	20.7
保険金・給付金関係	530	43.2	497	41.8
その他	74	6.0	59	5.0
合 計	1,226件	100.0%	1,188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6年度		内 容	令和5年度	
	件 数	占 率		件 数	占 率
①入院等給付金不支払決定	354件	28.9%	①入院等給付金不支払決定	360件	30.3%
②説明不十分	153	12.5	②説明不十分	138	11.6
③不適切な募集行為	90	7.3	③不適切な募集行為	84	7.1
④解約手続	89	7.3	④不適切な話法	67	5.6
⑤入院等給付金支払手続	77	6.3	⑤契約内容変更	58	4.9
⑥解約返戻金	40	3.3	⑥解約手続	54	4.5
⑦不適切な話法	39	3.2	⑦入院等給付金支払手続	50	4.2
⑧契約内容変更	37	3.0	⑧解約返戻金	35	2.9
⑨アフターサービス関係	36	2.9	⑧満期保険金・年金等	35	2.9
⑩満期保険金・年金等	30	2.4	⑩名義変更・住所変更	27	2.3

(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1,226件の50.9%にあたる624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197件、「生命保険会社の説明による解決」が402件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が25件となっている。

また、「申し出が取り下げられたもの」が66件で、「他の機関に申し出を行うとされたもの」は1件となっている。

「裁定審査会の申立用紙を送付したもの」は422件となったが、そのうち「申立てが取り下げられたもの」が8件、「申立てがなく、一旦苦情処理手続を終了したもの」が72件あり、実際に「裁定の申立てを行ったもの」は229件となっている。

なお、「裁定申立書作成中のもの」が113件あり、「継続交渉中のもの」の113件と合わせ、226件が苦情処理手続中であるが、81.6%にあたる1,000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106件、1週間超2週間以内が116件、2週間超1か月以内が166件、1か月超2か月以内が167件、2か月超3か月以内が122件、3か月超6か月以内が263件、6か月を超えたものが60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減少している。

(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6年度		令和5年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
苦情処理手続総件数	1,226件	100.0%	1,188件	100.0%
解決済（＊）	624	50.9	566	47.6
申出内容による解決	197	16.1	185	15.6
生保会社の説明による解決	402	32.8	343	28.9
歩み寄りによる和解	25	2.0	38	3.2
申出取下げ（＊）	66	5.4	67	5.6
他の機関に申し出（＊）	1	0.1	3	0.3
裁定審査会の申立用紙を送付	422	34.4	451	38.0
申立書作成中	113	9.2	140	11.8
申立取下げ（＊）	8	0.7	8	0.7
申立てがなく、一旦終了（＊）	72	5.9	55	4.6
裁定申立て（＊）	229	18.7	248	20.9
継続交渉中	113	9.2	101	8.5

（＊）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6年度		令和5年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
苦情処理手続終了件数	1,000件	100.0%	947件	100.0%
1週間以内	106	10.6	87	9.2
1週間超 2週間以内	116	11.6	76	8.0
2週間超 1か月以内	166	16.6	152	16.1
1か月超 2か月以内	167	16.7	166	17.5
2か月超 3か月以内	122	12.2	147	15.5
3か月超 6か月以内	263	26.3	258	27.2
6か月超	60	6.0	61	6.4

(*) 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〕 入院等給付金不支払決定 〔解決内容〕 申出内容による解決

〔申出内容〕

うつ病で入院し保険会社に給付金を請求したが、不必要な入院とみなされ不支払となった。主治医は入院が必要と判断していることから給付金の支払を求める旨、給付金受取人から相談所に苦情の申し出があった。

〔解決内容〕

保険会社が申出人から病院における診療録を受領し、再度査定を行った結果、給付金の支払を決定したため、相談所としての苦情処理手続を終了した。

《事例2》

〔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〕

積立型の保険への加入を希望していたにも拘らず、意向と異なる掛け捨て型の保険に加入させられていた。加入時において、担当者から適切な説明がなかったため、契約の取消を求める旨、契約者から相談所に苦情の申出があった。

〔解決内容〕

保険会社が申出人からあらためて事情を聴取したうえで募集状況を確認したところ、契約を無効としたため、相談所としての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〕

高齢の父親が加入した保険について、加入時点で父親は認知症と診断されていたにも拘らず親族の同席もなく保険に加入させられていることから、契約の取消を求める旨、契約者の娘から相談所に苦情の申し出があった。

〔解決内容〕

保険会社が申出人より提出された認知症の診断書を確認した結果、加入する前の段階で契約者が認知症であることが明らかであり、契約の取消を行うことを契約者の娘に説明し了承を得たため、相談所としての苦情処理手続を終了した。

《事例4》

〔苦情内容〕 解約手続

〔解決内容〕 会社説明による解決

〔申出内容〕

代理店の担当者に解約申出をしたところ保険会社のコールセンターに誘導され、コールセンターからは改めて担当者からの対応を案内されるなど、対応をたらい回しにされていることから、早急な解約手続を求める旨、契約者から相談所に苦情の申し出があった。

〔解決内容〕

保険会社が対応状況の調査を行った後、契約者に対し、一連の対応は権利者以外によるなりすましを防止するために行ったものである旨の説明と、手続に時間を要した旨の謝罪を行った。その後、契約者の了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所としての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6年度において裁定審査会に申立てがあった事案は382件（前年度380件）で、受理審査の結果、受理された事案は377件（同373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4,493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	6年度	5年度
契約取消もしくは契約無効請求	142	144
銀行等代理店販売における契約無効請求	7	5
給付金請求（入院・手術・障害等）	110	92
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	12	17
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	11	7
保全関係遡及手続請求（注1）	65	58
収納関係遡及手続請求（注2）	6	7
その他（注3）	29	50
受 理 件 数	377	373
不 受 理 件 数	5	7
裁 定 申 立 件 数	382	380

（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6年度に裁定手続が終了した事案は325件（前年度359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	6年度	5年度
和解が成立したもの	88	101
（和解割合）	(27%)	(28%)
申立人の請求のすべてを認めたもの	14	20
申立人の請求の一部を認めたもの	8	6
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	66	75
和解金による解決	64	73
その他の解決	2	2
和解が成立しなかったもの	232	251
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	8	16
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	178	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	10	10
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	36	29
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）	5	7
（申立不受理割合）	(2%)	(2%)
合 計	325	359

（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（6年度）

申立人からの裁定申立内容	審理結果等の状況（6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	31	76	5	60	0	5	6	2	109
銀行等代理店販売における契約無効請求	0	5	0	5	0	0	0	0	5
給付金請求（入院・手術・障害等）	25	68	0	49	0	1	18	0	93
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	4	14	1	12	0	0	1	0	18
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	0	6	0	6	0	0	0	0	6
保全関係遡及手続請求	6	31	0	24	0	0	7	1	38
収納関係遡及手続請求	3	5	1	4	0	0	0	0	8
その他	19	27	1	18	0	4	4	2	48
計	88	232	8	178	0	10	36	5	325

(図表 23－2) 裁定申立内容別審理結果等（5年度）

申立人からの裁定申立内容	審理結果等の状況（5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	26	99	6	78	0	6	9	0	125
銀行等代理店販売における契約無効請求	1	9	0	7	0	1	1	0	10
給付金請求（入院・手術・障害等）	35	49	2	39	0	0	8	0	84
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	6	11	0	7	0	1	3	1	18
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	1	4	0	4	0	0	0	0	5
保全関係遡及手続請求	10	42	4	32	0	2	4	2	54
収納関係遡及手続請求	6	4	0	2	0	0	2	0	10
その他	16	33	4	27	0	0	2	4	53
計	101	251	16	196	0	10	29	7	359

(図表 24) 裁定手続終了事案の審理期間別件数

審理期間	6年度	5年度
裁定手続終了件数	325	359
1か月未満	11	13
1か月以上～3か月未満	35	30
3か月以上～6か月未満	137	154
6か月以上～1年未満	126	150
1年以上	16	12

なお、令和6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、288件（占率88.6%）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WEB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6年度までに申立てのあった件数は4,936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）

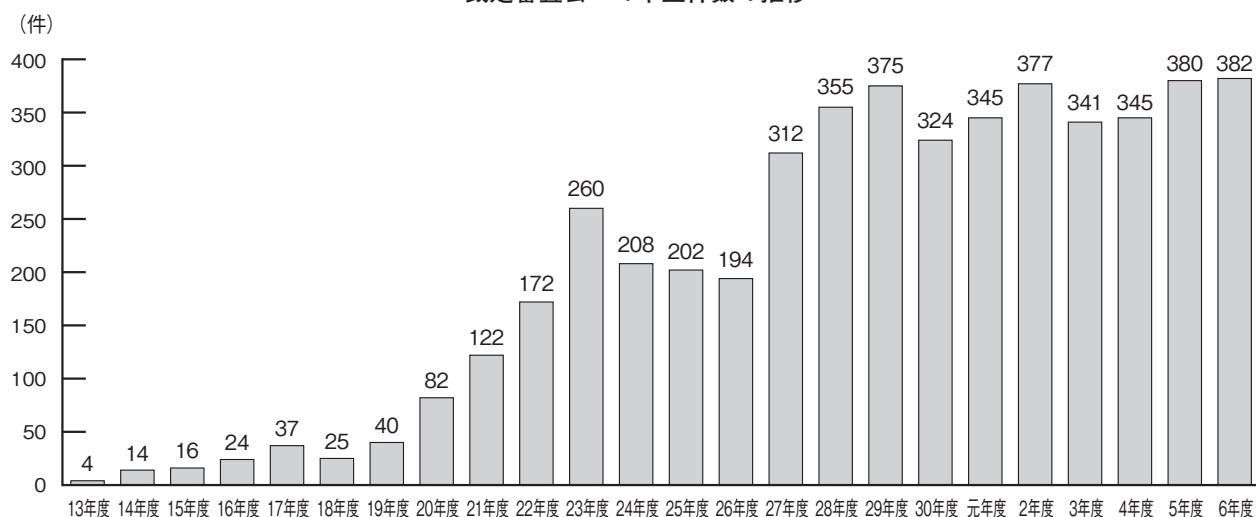
年度・申立件数	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	合計
審理結果等	4	14	16	24	37	25	40	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	324	345	377	341	345	380	382	4,936
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	18	20	37	54	53	49	56	115	107	117	108	110	108	106	97	102	17	1,315
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	232	263	227	244	256	87	3,209
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	25	19	21	23	9	1	252
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	172	209	167	181	204	64	2,458
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	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	11	14	15	11	13	7	127
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	21	24	29	30	15	353
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	8	4	7	5	124
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	0	0	0	0	15	273	288

（注）令和7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	3年度	4年度	5年度	6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	341	345	380	382	4,936
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	143	128	144	142	1,698
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	7	13	5	7	289
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	60	76	92	110	1,173
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	15	17	17	12	275
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	13	7	7	11	220
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	52	48	58	65	695
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	10	11	7	6	129
その他	0	1	2	2	0	4	2	3	5	5	18	16	23	20	33	40	33	28	32	25	41	45	50	29	457

裁定審査会への申立件数の推移



(3) 裁定の概要

令和6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2023-89〕 転換契約無効請求

・令和6年4月9日 和解成立

<事案の概要>

身に覚えのない契約であること等を理由に、転換の無効を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成元年3月に契約した2件の終身保険（本契約）について、平成8年8月、平成16年3月に転換し、2件の積立利率変動型終身保険になっているが、以下の理由により、平成16年3月までの転換を無効とし、本契約に復旧してほしい。また、本契約にもとづき満期返戻金を支払ってほしい。

- (1)自分の知らないところで、平成16年に新しい保険が契約されていた。
- (2)平成8年頃、保険料の支払いを早期に済ませるために、保険料を倍額に上げてもらったが、実際には転換となっていた。
- (3)本契約の契約時に、満期になれば一定の払戻しがあると説明された。

<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)各転換に当たって、申立人は、転換前後の契約内容を十分に理解した上で申し込んでいるため、これらを不成立として本契約を復旧させる根拠がない。
- (2)平成8年の転換の際、保険料の支払いを早期に済ませるために保険料を上げるといった話はなかった。
- (3)本契約は、満期保険金が支払われる契約ではない。

＜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、各転換時の状況を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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、各転換によって大きく契約内容が変更されているが、事情聴取によれば、申立人自身がその変更を理解していたかは疑問が残り、募集人も、更新後の特約保険料を抑えるためにこのような内容になったこと、積立額について申立人側から特に希望が出されなかったことで募集人から提案したことを述べている。また、募集人は、本契約締結当時の申立人のニーズについても特段確認をしなかったことがうかがえる。
- (2)そもそも、申立人は、本契約以降の各契約の目的や機能（例えば本契約は終身保険であり、途中で解約した場合には解約返戻金を得られ、その意味である程度の貯蓄性があったが、転換後契約は保障を重視したものであり、ほとんど貯蓄性がないこと）を十分に理解していないまま転換を繰り返し、その結果必ずしも申立人の満足できるような契約とはならなかった可能性があり、意向確認を含め、募集人が申立人の意図を理解し、これに沿って申立人が十分に理解できるような説明がなされていなかった可能性が否定できない。

〔事案2023-113〕新契約取消請求

・令和6年4月1日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の誤説明等を理由に、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11月から令和元年9月の間に契約した2件の組立型保険（契約①②）と個人年金保険（契約③）について、以下の理由により、契約を取り消して、既払込保険料と解約返戻金との差額を支払ってほしい。

- (1)募集人は、契約①②③を貯金であると言い切った。
- (2)募集人が、タブレット端末で全部「はい」と答えること、電話の聞き取り確認があったら「説明を受けた」と回答すること、余計なことを言わないことを指示した。これは法律やガイドラインに反している。

＜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、設計書、ご契約のしおり・約款を用いて、契約①②については、経過年数によっては解約返戻金が払込保険料の合計額を下回ること、契約③については、保険料払込期間中どの時点でも解約返戻金が払込保険料の合計額を下回ること等を説明した。
- (2)タブレット端末での申込手続で、申立人は解約返戻金額等が意向に合致していることを確認しており、契約③について解約返戻金が払込保険料の合計額よりも少ない金額となること等を確認し

了解している。

(3)申込手続後、当社の社員が電話または訪問で、申込内容や解約返戻金が払込保険料の合計額を下回る場合があること等について確認を行ったが異議等の申し出はなかった。

(4)募集人は、契約①②③を貯金と言い切っていない。

＜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、契約当時の説明状況を確認するため、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)募集人は、契約①②③を含めた合計8契約を次々に案内して契約に至らせているが、一般的にみて件数が多く、募集人の事情聴取によると、申立人からの申出ではなく募集人からの提案であったと考えられ、契約の必要性について疑問がある。また、最初に全体的なニーズを把握していればもっと効率の良い案内ができたのではないかと考えられ、場当たりの募集を行ったのではないかと疑われる。

(2)募集人の事情聴取によれば、結果的には保険料の合計額が月10万円弱となっているのに対し、申立人の年収は300～400万円程度とのことであり、収入に対する保険料の割合が高すぎて明らかにバランスを欠いている。また、本契約は保険料払込期間が80歳までであり、申立人はサラリーマンであることから、退職後も契約時と同様の保険料支払いが続けられるのかについては十分に検討する必要があるところ、募集人は事情聴取において、申立人の収入を把握していたものの、申立人は両親と同居しており独身であることから支出が少ないと見込んでいたと述べているが、仮にそうであったとしても、自身が担当した契約だけ見ても相当に高額な保険料である以上、将来の支払可能性を見据えて保険料額が収入とのバランスを考えた適正なものなのか、慎重に申立人に確認すべきであった。

〔事案2023-325〕新契約無効請求

・令和7年1月31日 和解成立

＜事案の概要＞

契約内容を誤信していたこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

＜申立人の主張＞

令和2年10月に契約し、令和4年4月に解約した米ドル建終身保険（契約①）と米ドル建特定疾病保障終身保険（契約②）について、以下等の理由により、契約を無効として、既払込保険料と解約返戻金との差額を支払ってほしい。

(1)高校の後輩であった募集人Aから勧誘を受けたが、その後の面談に募集人Aの母親である募集人Bが同席することを事前に知らされていなかった。募集人Bは年長者であり加入の勧めに抗うことができなかった。

(2)募集時に募集人から、契約プランの変更はいつでも自由にできる、払い込んだ保険料の9割まで

は引き出せると聞いていたが、実際には、契約後にプランを変更することはできず、既払込保険料を引き出すというのは利息のある貸付であることがわかった。

<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Aは、令和2年8月の面談の際に、申立人に対して、次回面談時には募集人Bを連れてきますと口頭で伝え了承いただいた。そして、同年10月に契約①②について説明をし、それを踏まえて申立人は契約申込を行っているので、申立人が加入の勧めに抗うことができない状態にあったという事実はない。
- (2)募集人は、募集に際して、設計書や重要事項説明書等を用いて、契約内容を正しく説明している。
- (3)募集人は、保険料払込が困難となった場合、減額や払済保険にすることが可能であることは説明したが、自由にプランを変えられる等と説明した事実はない。支払保険料の9割まで引き出すことができるという説明をした事実もない。

<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、募集時の経緯等を確認するため、申立人、募集人ABに対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人の請求は認められないが、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)契約①②の合計保険料は、契約当時25歳の申立人にはやや高額な保険料であると考えられる。今後申立人の生活環境、収入・支出が変化する可能性も相当程度あること、生命保険に関する知識も乏しいこと等も踏まえると、契約①②が申立人にとって適合性を有していたかという点については若干疑問が残る。
- (2)募集人の説明が不適切であったとは解されないが、申立人の生命保険に関する知識が乏しいこと等を踏まえると、募集人は、保険料の支払いが難しくなった場合の対応として、払済保険への変更や契約者貸付等の説明をするのであれば、払済保険にできる条件やデメリット、契約者貸付には利息が付くこと等も、通常よりも丁寧に説明した方が望ましかった。

[事案2023-326] 新契約無効請求

・令和7年1月20日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、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28年8月に契約した米ドル建終身保険3件について、以下の理由により、いずれか2件の契約を無効として、一時払保険料を返してほしい。

- (1)10年以内に解約すると解約控除が、15年以内に解約すると市場価格調整が発生することの説明がなかった。設計書の下の方に書いてある小さい字の説明はほとんどなかった。
- (2)自分は独身であり、老後の資金とするために契約したにもかかわらず、15年後まで使えないの

では意味がない。

＜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、重要事項説明書、設計書等で契約内容を説明した。市場価格調整、解約控除についても説明したと述べている。申立人に対する申込時の電話での意向確認でも、解約返戻金が払込保険料を下回ることについて理解したとの回答があった。
- (2)申立人は、令和4年に解約返戻金が払込保険料を下回ることについてコールセンターで確認したが、担当者が市場価格調整や解約控除について説明したところ継続の意向を示した。また、その後住所変更の手続をしていることから、契約を継続する意思はあった。
- (3)約款等に市場価格調整について定めがあり、申立人はこれを包括的に承認して契約した。

＜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、契約締結当時の説明状況等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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)募集人の事情聴取における説明内容から判断するに、申立人が十分理解できるような市場価格調整の説明がなされた可能性は低いと考えられる。
- (2)申立人は、独身で資産形成を希望しているため、終身の保障はそれほど重視しているとは限らず、同種の契約を3件に分けていることから、資金が必要になった時期に解約することを前提にして契約したことがうかがえる。このような契約者に対しては、何のための資金獲得なのか、その目的との関係で、いつ解約する予定なのかも含め、募集人が一層丁寧に意向確認をしたうえで契約内容を検討する必要がある。

【事案2023-354】新契約取消請求

・令和6年10月4日 和解成立

＜事案の概要＞

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20年4月に契約した医療保険について、以下の理由により、契約を取り消して、既払込保険料とこれに対する各月払保険料支払時からの法定利息を支払ってほしい。

- (1)募集人からライフプランシミュレーションの説明を受けたが、その際、募集人に対し、会社の給与制度で55歳に収入が減ることを伝えたところ、当時加入していた60歳払込満了の医療保険を解約して55歳になる前に払込みが終了する保険に乗り換えることで将来の収支・資産を改善することができるとの説明を受けた。
- (2)募集人から、収入が減るのは55歳の誕生日からか、その年度末かを尋ねられたため、誕生日であると回答し、保険料の支払いは55歳になる前に終了することを要望した。

- (3)しかしながら、実際の保険料払込期間は令和5年3月31日迄であり、保険料払込終了が55歳11か月であるとの正しい説明を受けていたら、本契約の申込みをしなかった。

<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)募集人は、申立人から、55歳までに保険料の払込みを終えたいとの要望を聞き、保険料払込期間について、「55歳払込」「60歳払込」「65歳払込」の複数の選択肢を提示し、申立人から「55歳払込」で問題ないとの了承を得ている。その際、55歳に収入が減るのは具体的に何年の何月かということについての話はしておらず、申立人から、55歳の誕生日までに保険料の払込みを終えたいとの要望を受けたこともない。
- (2)募集の経緯からすると、募集人が申立人の要望を把握することは困難であったとは考え難く、苦情申出後に募集人が申立人に謝罪していることからすれば、申立人と募集人双方が保険料払込期間を誤認して十分な確認をすることなく申込みに至った可能性は否めないため、当社は、本契約の取消しおよび既払込保険料相当額の返還には応じる用意がある。

<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他、契約時の状況等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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、申立人との電話において、55歳の誕生日後に支払うべき保険料約20万円は自分が払うべきものだと思っているが、会社から保険料の立替えは絶対禁止と言われているなどという話をし、55歳になったら払込みが終了するという認識で本契約の設計書を出したのかという質問に対し「そうです」などと答えている。
- (2)募集人は、令和5年2月の三者面談においても、55歳の誕生日の属する月まで保険料を支払うとの誤った思い込みをしていたことを認める発言を行っている。
- (3)上記(1)(2)の発言について、募集人は、払込終了時の具体的な年月を説明していなかったことは確かであることから、その点で自分に非があると思っており、申立人から問い詰められたため、このような発言をしてしまったなどと陳述しているが、自らの認識と異なる回答を安易に行っていることが本件紛争を複雑にした原因となったことは否定できない。

[事案2023-364] 新契約取消請求

・令和6年11月5日 和解成立

<事案の概要>

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>

令和3年7月に契約した組立型保険について、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還してほしい。

- (1)勧誘を受けた際、契約する意思がないことを募集人にはっきり伝えていた。
- (2)意向確認書、重要事項説明書、特約説明書等は提示されておらず、説明を受けていない。
- (3)申込書の署名はしておらず、偽造された。
- (4)自分は日本語の分からない外国人であり、詳しい説明もないまま日本語だけの書類を渡され、後になって「書類で渡している」、「それはここに書いている」という言い訳をされても受け入れられない。

<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、申立人より、本契約内容で申込みをするという意思表示を受けた。
- (2)意向確認書、重要事項説明書、特約説明書は、申立人に提示して説明した。
- (3)申立人は、募集人に契約申込の意思を示して、当社の専用端末の申込画面に自署した。

<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、契約時の状況等を確認するため、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2023-369] 契約無効等請求

・令和7年2月4日 和解成立

<事案の概要>

募集人の不適切な勧誘等を理由に、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26年12月に契約した終身保険（契約①）、介護終身保険3件（契約②③④）について、平成28年12月に契約②③、令和元年12月に契約①④を払済保険に変更したが、以下等の理由により、契約①②③④を無効とし、既払込保険料を返還してほしい。また、本契約の保険料の支払いに充当するために平成29年11月に解約した他社の申立外契約（一時払終身保険）の既払解約返戻金と現時点で解約した場合の解約返戻金の差額を支払ってほしい。

- (1)契約①②③④は、募集時の説明と異なる内容の保険であった。
- (2)契約①②③④の保険料は合計で年間約900万円にもなり、保険料を継続して払い続けることは不可能であった。また、自分の実際の資産は5,000万円であったが、募集人は取扱者報告書に1億円と記載していた。

<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)募集人に説明義務違反があったと断定することはできないが、一定の説明義務違反があった可能性は否定できない。
- (2)申立人にとって契約①②③④が不合理なものとは言い切れないが、申立人が保険料を払い続けることが困難であったことについての反論はない。

＜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、募集に関する経緯等を確認するため、申立人、申立人子および申立人子の配偶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、申立人の請求は認められないが、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)申立人には年金収入のみしかなく、契約①②③④の保険料は申立人の収入をはるかに上回るのみならず、資産のうちの預貯金（2,500万円）を全て保険料に充てたとしても、契約から3年程度しか支払うことのできないもので、保険料を継続して支払うことが非常に困難であることは、契約時点で明らかであったものと言える。

(2)契約①は、すでに申立外契約がある中で重ねて契約する必要があったのか強い疑義が残る。また、契約②③④は、申立人自身、介護で子供たちに迷惑をかけないようにという考えはあったとは認めているものの、年払保険料額や介護状態となった場合の保障額に鑑みると、このような保険を契約する必要があったのか、さらに、それを3件も契約する必要があったのかという点も同様に疑義が残る。

(3)以上の事情等を踏まえると、契約①②③④が申立人にとって適合性を有していたとは考え難く、また、募集人による意向把握や説明が不適正なものであった可能性は高いものと言わざるを得ない。

【事案2023-268】新契約無効請求

・令和6年5月31日 裁定終了

＜事案の概要＞

担当者の誤説明を理由に、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17年4月に契約した医療保険について、募集人から、本契約は申込時の約款に記載がなくとも新しい手術や治療がどんどん組み込まれて保障が拡充していく保険であると説明されたが、実際には異なっていたので、契約を無効として既払込保険料を返還してほしい。

＜保険会社の主張＞

申立人の主張は、ご契約のしおり・約款、パンフレット、重要事項説明書の各記載と明らかに相違しているところ、そのような説明を募集人が行ったとは通常考え難いことから、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、申立人の主張する事実を把握するため、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、担当者の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。

《給付金請求（入院・手術・障害等）》

[事案2023-75] 就業不能給付金支払請求

・令和6年5月2日 和解成立

<事案の概要>

約款上の支払事由に該当しないことを理由に、就業不能給付金が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>

令和4年4月頃、前庭神経炎と診断され、以降、数回にわたって自宅療養を行ったことから、令和3年11月に契約した就業不能保険にもとづき就業不能給付金を請求したところ、約款に定める在宅療養に該当しない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、就業不能給付金を支払ってほしい。

- (1)前庭神経炎という病気で歩行が困難になり、医師の指示で在宅療養をしていたが、座業なら可能という理由で給付金が支払われなかった。自分は電気職人であり座業はない。
- (2)給付金不支払の理由が、契約時に説明を受けた際のパンフレットに記載されていなかった。
- (3)保険会社からの給付金不支払通知の中に約款の抜粋が同封されており、そこで初めて約款を目にした。

<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、募集人は、重要事項説明書を手交し、読み上げる方法で内容を説明した。約款も手交した。
- (2)就業不能の定義は、パンフレット、重要事項説明書で説明している。
- (3)在宅療養は、医師の指示にもとづくものであったとの回答を受けたが、軽労働・座業が可能であったと考えられる。

<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、申立人の受傷後の生活状況を確認するため、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、就業不能給付金の支払いは認められないが、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)申立人は、本契約の約款に規定している「就業不能状態」および「在宅療養」の意味を十分に理解しないまま申込みをした様子がうかがわれる。本契約の申込みの際に別の保険の契約もしていることから、本契約についての説明が充分なされなかった可能性も否定できない。

〔事案 2023-239〕 給付金支払請求

・ 令和6年4月18日 和解成立

＜事案の概要＞

募集人の誤説明を理由に、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＞

令和4年11月から抑うつ状態により休職したため、平成31年1月に乗合代理店を通じて契約した就業不能保険にもとづき、給付金を請求したところ、約款の支払事由に該当しないことを理由に給付金が支払われなかった。しかし、契約時、募集人から、本契約はうつ病でも給付金の支払対象となると説明を受けたため、給付金を支払ってほしい。

＜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)精神障害については、約款では免責事由として定めている。
- (2)募集人は、誤説明はしておらず、情報提供義務・説明義務を果たしている。
- (3)万が一、誤説明があったとしても、保険契約の附合契約性から免責事由が影響を受けることはない。

＜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他、契約時の状況を把握するため、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 2023-242〕 入院給付金支払請求

・ 令和7年1月17日 和解成立

＜事案の概要＞

約款上の支払事由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、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＞

令和5年5月に、配偶者に腎移植をするため入院し腹腔鏡下移植用腎採取術を受けたことから、平成30年8月に契約した医療保険、令和元年7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、約款上の支払事由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。しかし、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1)令和4年5月頃、募集人に対し、自分がドナーとして腎移植に伴う入院手術をした場合に給付金が支払われるのか質問したところ、支払われると回答された。
- (2)令和5年になって数回にわたり、給付金の支払いについて、自分や配偶者、息子が募集人に同じ質問をしたところ、募集人は、「他の保険会社は支払われなくても、当社からは絶対に支払われます」と回答した。
- (3)腎移植のドナーとして入院し仕事を休むと、病院代や退院後の生活費の金銭的な不安があったが、

募集人がドナーでも給付金は支払われると説明したことから、腎移植の手術をすることに決めた。

<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)申立人が受けた腎移植ドナーとしての入院手術は、本契約の被保険者である申立人の疾病や傷害を理由とするものではないため、支払事由に該当しない。
- (2)募集人は、申立人とその家族からの問い合わせに対し、給付金が支払われる旨の誤った回答をしたが、それにより契約内容が変更になるわけではない。

<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、募集人と申立人のやりとり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、申立人の請求は認められないが、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、申立人と配偶者からの繰り返しの質問に対し、約款や保険会社の担当部署への確認もせずに、給付金が支払われる旨の誤った説明を繰り返し行ったことは、募集人による不法行為が成立するとまではいえないとしても、腎移植を行うかどうかの決定に相応の影響を与えたものと考えられる。
- (2)募集人は、申立人らから質問を受けた令和4年5月頃には既に申立人が腎移植のドナーとなることは決まっていたので、給付金が出るから手術をすることにしたわけではないと思うとの陳述をしているが、医療機関の検査や医師の判断等の経過からすれば、令和4年5月頃に申立人が腎移植手術を受けることが決定していたとは認められない。

[事案2023-247] 入院給付金支払請求

・令和6年8月2日 裁定終了

<事案の概要>

約款の支払事由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、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>

令和5年3月に、慢性湿疹により入院したため、令和4年7月に契約した組立型保険にもとづき、入院給付金を請求したところ、約款の支払事由に該当しないことを理由に給付金が支払われなかった。しかし、以下等の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1)本入院によって、20年来改善が見られなかった皮膚が確実に良くなっている。本入院で行った「断食」等は、医師の診断・判断の下、医師の管理下において専念しなければ危険であり、とても自分のみで行うことはできない。
- (2)同じ病名で以前入院した際には、保険会社から給付金が給付されたが、本入院は支払いができないと言い、一方で、以前の入院に対する給付金の返金は求めないというのは、保険会社の主張として矛盾している。

- (3)保険会社が、「標準的な治療方法とは異なる」ことにより、給付金を支払わないと主張するのであれば、本契約の約款に、標準的な治療方法・投薬が行われなければ給付金は支払わないと記載すべきである。

<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)本入院は、養生目的で行われたものであり、入院中、申立人は日常生活を自立して行うことができ、特段の看護も必要としない状態だった。申立人が受けた治療は、自然食の摂取や断食といった食事療養や、裸体操、金魚運動等の運動療法などであり、いずれも自宅または外来による治療によって目的を達成できるものである。
- (2)申立人が、同じ病名で以前の入院に関する給付金を請求した当時、新型コロナウイルス感染症の影響により、給付金請求が大幅に増加しており、当社の支払業務および医療機関が逼迫していたため、医療機関への詳細確認を行うことに限界があったことから、医療機関への詳細確認を行わずに給付金を支払った。本入院にかかる調査の結果、当社としては、本入院と以前の入院いずれも約款の定める「入院」には該当しないと判断した。
- (3)以前の入院にかかる給付金は、既に申立人が受け取っているもので、その返還までは求めない。

<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、申立人の請求は認められず、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2023-299] 災害通院給付金支払請求

・令和6年10月1日 裁定終了

<事案の概要>

約款上の支払事由に該当しないことを理由に、災害通院給付金が支払われなかったことを不服として、災害通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>

令和5年1月に業務従事中のバイク転倒事故により受傷し、同年1月から同年5月まで33日通院したため、平成18年5月および同年6月に契約した生存給付保険2契約にもとづき、災害通院給付金を請求したところ、令和5年1月から同年2月上旬までの通院6日分の給付金しか支払われなかった。しかし、以下等の理由により、残る27日分の災害通院給付金を支払ってほしい。

- (1)医師が保険会社に提出した通院証明書の「平常の生活または業務に従事することに支障がない程度に治った日」の欄には、「2月10日頃」と記載されているが、右腕が左脇腹に着かない、右上に上げにくい等の症状があり、右腕が動かしづらく痛い状態であったが業務をしていたわけで、2月10日頃に治ったわけではない。
- (2)これまで何回か同様の事故を起こして他の保険会社に請求したが、通院した日数で支払われた。

<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)当社が受理した通院証明書では、「平常の生活または業務に従事することに支障がない程度に治った日」が「2月10日頃」という事実が証明されている。
- (2)2月10日以降の通院は、「平常の生活または業務に従事することに支障がない程度に治った日」以降のものであるため、支払事由に該当しない。

<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、和解を相当とする事情の有無を確認するため、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、申立人の請求は認められず、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 2024-229] 入院給付金支払請求

・令和7年2月14日 裁定終了

<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、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>

令和5年2月に腰椎椎間板症により入院したため、令和2年2月に契約した組立型保険および令和4年11月に契約した組立型保険にもとづき、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ことを理由に支払われなかった。しかし、入院時の症状は酷い状況であり、立ち上がること等の日常生活もままならなかったことから、給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

主治医への確認を含む調査を行った結果、腰椎椎間板症の診断根拠としてMRI検査等が実施されておらず、入院期間中に入院を要するような治療がなされていないこと等を勘案すると、約款所定の入院に該当するとは認められないことから、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ほか、入院時の症状等を確認するため、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、申立人の請求は認められず、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 2023-264] 死亡保険金増額請求

・令和6年4月26日 和解成立

<事案の概要>

担当者の誤説明を理由に、死亡保険金の増額を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

被保険者（父）が死亡したため、平成29年10月に契約した2件の積立利率変動型終身保険（米ドル建）にもとづき、死亡保険金受取人である長女と次女と自分（三女）の3人が別々に死亡保険金を請求したところ、3人の円換算された死亡保険金額が異なっていた。しかし、以下の理由により、次女が受領した死亡保険金額から自分が受領した死亡保険金額を控除した差額を支払ってほしい。

(1)次女が保険会社のサービスセンターに電話したところ、「死亡診断書を同封して送っていただいた方の書類が届いた時点で保険金額の計算をする。それは3人同じ金額になります」と言われたため、同じ金額であれば安心だと思い、3人別々で書類を保険会社に送付したが、3人の円換算された死亡保険金額は異なっていた。

<保険会社の主張>

サービスセンターの受電経緯について詳細な確認を行ったところ、担当者の説明は誤解を招きかねない説明であったことは否定できないものの、誤説明とまでは認められないことから、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、死亡保険金請求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、担当者の案内は誤説明とまでは言えないものの、部分的には誤解を招きかねない説明であったことは否めないことから、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。

《配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）》

[事案 2023-323] 年金増額請求

・令和6年8月16日 裁定終了

<事案の概要>

設計書に記載された金額での年金の支払いを求めて、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、以下等の理由により、設計書に記載された金額で年金を支払ってほしい。

(1)本契約が、設計書の記載内容にもとづいていない。

(2)募集人より、年金額は「確定または定額」との説明を受けた。

<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)設計書に記載の受取年金額等は、計算のもとになる配当金とその支払いを約束するという性質のものではないことを前提に、一応の目安として、その前年度決算の配当実績値を用いて、その配当率および積立利率が維持されると仮定して計算した場合の金額を記載したものにすぎない。
- (2)設計書上の「必ずお読み下さい」の欄には、「記載の積立配当金額・受取年金額については、パンフレットにも説明のとおり、今後変動する（上下する）ことがあり、将来の支払額を約束するものではありませんのでご注意ください」と記載されている。実際に、本契約締結当時に使用されていたパンフレットには、「<必ずお読みください>記載の配当数値・年金額・年金開始後配当金は、昭和63年度の支払配当率がそのまま推移したと仮定して計算したものであって、今後変動することがありますので将来のお支払額を約束するものではありません。実際の配当数値・お受取金額は、記載の金額を上回ることもあれば下回ることもあります」と記載されている。

<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、募集時の説明内容を確認するため、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、申立人の請求は認められず、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2023-298] 契約内容変更請求

・令和6年11月20日 和解成立

<事案の概要>

募集人の説明不足を理由に、契約内容の変更を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成25年2月に契約した特定疾病保障定期保険（旧契約）を令和4年11月に解約し、同年12月に限定告知型定期保険（本契約）を契約したが、募集人から本契約の保障内容の説明がなかったことから、本契約を旧契約と同じ保障内容に変更してほしい。

<保険会社の主張>

募集人の対応や説明に関し、落ち度は確認できなかったことから、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、申立人の主張する事実等を確認するため、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、申立人の請求は認められないが、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、本契約は死亡保障のみの保険であることを説明したことは認められるが、がんの保障がないことをもう少し丁寧に説明していれば、本件紛争が生じなかったと考えられる。

[事案 2023-139] 責任開始日変更請求

・令和6年5月29日 裁定終了

<事案の概要>

申込書の到着日が異なっていることを理由に、責任開始日の変更を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

乗合代理店を通じて契約した終身保険について、責任開始日は、「保険契約の申込みを受けた時または告知の時のいずれか遅い時」と定められているところ、令和4年1月12日となっているが、同月3日に申込書を投函したため、同月4日ないしは5日には保険代理店に到着していることから、責任開始日を変更してほしい。

<保険会社の主張>

令和4年1月5日に申込書が届いたという事実はないことから、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、申立人の主張する事実を把握するため、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、申立人の請求は認められず、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。

《その他》

[事案 2023-355] 慰謝料請求

・令和6年7月24日 和解成立

<事案の概要>

保険会社の管理不足によって給付金の受取りが遅れたことを理由に、慰謝料を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和3年12月に契約した医療保険にもとづき、令和5年10月21日に保険金・給付金請求書を発送したが、取扱者がインフルエンザに罹患していたため、同年11月13日によりやく開封に至り、同月20日に請求書類に不備がある旨の連絡を受けた。保険会社の郵便物の管理不足により、入院給付金の受取りが遅くなったにもかかわらず、遅延損害金の支払いがなく、誠意のある対応が見ら

れないため、慰謝料を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

本約款では、「給付金または死亡保険金は、その請求に必要な書類が当社に到達した翌日から起算して5営業日以内に支払う」と規定している。したがって、本件では、本請求書類の不備が解消した日の翌日から5営業日以内に入院給付金を支払うこととなるが、その期間内に支払いを完了していることから、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、給付金請求手続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 2023-222] 損害賠償請求

・令和6年5月9日 裁定終了

<事案の概要>

募集人の誤説明を理由に、損害賠償を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

令和5年8月に新型コロナウイルス感染症により在宅療養したため、令和4年1月に契約した組立型保険にもとづき入院一時金を請求しようとコールセンターに電話したところ、請求対象外と回答された。しかし、募集人から、新型コロナウイルス感染症に罹患した場合は入院一時金が支払われると説明を受けたことから、既払込保険料相当額を損害賠償してほしい。また、慰謝料を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

当社は、令和5年5月8日以降、新型コロナウイルス感染症における特別措置の取扱いを終了しており、新型コロナウイルス感染症に罹患したことによる自宅療養は入院一時金の請求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ほか、募集時の説明内容を確認するため、申立人および募集人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、募集人の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ため、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6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。

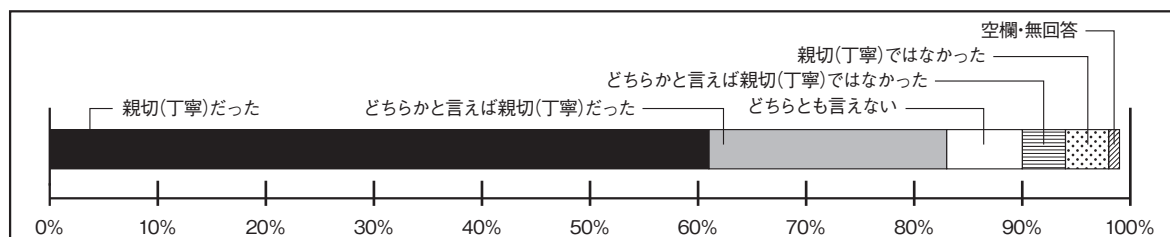
◎利用者アンケートの実施状況（申立人）

	対象者数	回答数	回答率
和解事案	89	62	69.7%
不調事案	162	34	21.0%
全事案	251	96	38.2%

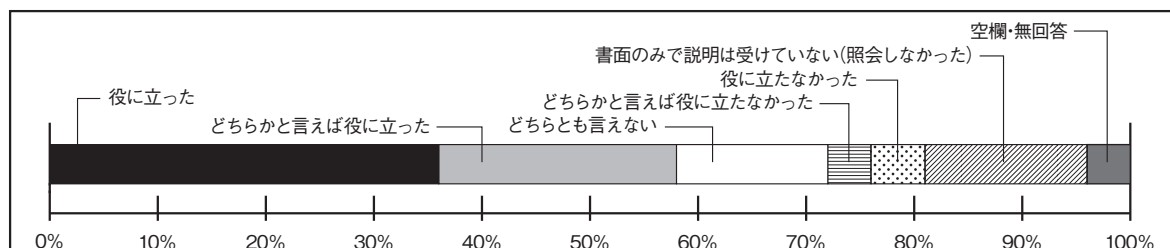
* 令和6年4月1日から令和7年3月31日の間に送付したもの（対象者数）および回答が到着したもの（回答数）

◎主な設問への回答状況

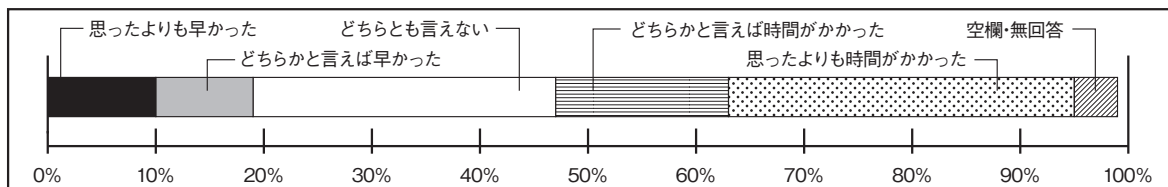
(1) 相談員の対応態度について



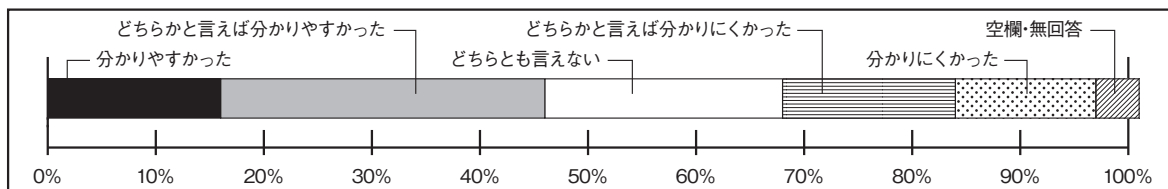
(2) 裁定審査会事務局職員のサポートについて



(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 「初めてのことで不安だったが、よく分かるよう丁寧に対応してもらえたので安心した。」（申立人） 「保険会社からの説明に納得できないでいたところ、次の手続として裁定審査会があること教えていただき救われた。」（申立人） 「もう少し具体的なアドバイスがあればよかった。」（申立人）	相談員に対しては、研修会等を通じて、このような手続きに不慣れな利用者の立場に立った丁寧な対応や、利用者が求めるアドバイスを的確に行える様、指導しております。 引き続き、利用者の利便性向上に向けた取組みを継続して進めてまいります。
裁定申立てについて 「『ご利用の手引き』があり大変助かった。わかりやすい言葉で説明されており、手続きの流れが理解できた。」（申立人） 「裁定申立書のWordファイルをホームページからダウンロードできたので、作成しやすかった。」（申立人） 「文章にしようとするとうまく表現できず、裁定申立書の作成が難しかった。」（申立人）	裁定申立書一式を送付する際には、裁定審査会の手続全般を正確にご理解いただけるよう「『裁定審査会』ご利用の手引き」を同封しています。また、裁定申立書の作成の際にお役立ていただけるよう記入例や提出物のチェックシート等も同封しております。 なお、裁定申立書や記入例については、ホームページにも掲載しており、これらについては、利用者からいただいたご意見を踏まえ、利便性向上・負担軽減を意識して、随時対応・改善を図っております。
事情聴取の実施について 「裁定審査会委員と対面で話げたのは、よい機会であった。」（申立人） 「事前に、事情聴取についてわかりやすく説明していただけたため、不安や不便は全く感じなかった。」（申立人） 「自分は、提出した書面で判断してもらいたかっただけに、不要な手続きで負担を感じた。」（申立人）	事情聴取については、利用者の利便性を考慮し、本部（東京）もしくは全都道府県にある最寄りの連絡所にお越しいただき、実施しております。 事情聴取にあたりましては、一般的な質問例や実施目的を事前に送付する案内文書に記載しているほか、日程調整時には事務局から当日の進め方を口頭で補足し、あらかじめ事情聴取のイメージを持っていただけるよう努めております。 なお、申立人が希望されない場合以外は、原則、全件で事情聴取を実施しておりますが、希望されない場合でも、裁定審査会が必要と判断した場合には、事情聴取へのご協力をお願いしております。

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 「時間がかかるのは仕方がないことだと理解している。」(申立人) 「事案ごとに違いはあるが、全体的には概ね想定内の期間で終了していると思う。」(保険会社) 「裁判等を経験したことがないので比較はできないが、個人の感覚としては長かった。」(申立人) 「相談所に苦情を申し出てから裁定審査会の結果が出るまでに1年以上かかった。」(申立人)	日々、迅速な審理に努めてはおりますが、「ご利用の手引き」でも事前にご案内しているとおり、申立内容に応じて、必要な手続きを確実かつ丁寧に行いますので、長い事案では結論が出るまでに1年以上の期間を要する場合もあります。 事案の進捗については、事務局までお問合せいただければ、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 「簡潔に書かれていて、分かりやすかった。」(申立人) 「客観的に見て、どう判断されたのか等が分かりやすく記載されていると思う。」(保険会社) 「繰り返し読むことで最終的に理解できたが、慣れない専門用語が多く、理解するのに時間がかかった。」(申立人)	裁定書は、法律用語等には注釈を付記する等、できる限り理解しやすい内容・表現となるよう工夫しておりますが、いただいたご意見については、裁定審査会委員にもフィードバックし、裁定書の内容がより分かりやすいものとなるよう努めてまいります。

※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	- 相談員の方のアドバイスがなければここまでできなかったので、感謝している。 - 人によって印象が違った。事務的な人と親切な人がいた。	- このようなことは経験がなかったため、アドバイスは非常に有り難かった。 - もう少し具体的なアドバイスがほしかった。
『『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	- 平易な表現で書かれており、読みやすく分かりやすかった。 - 手続きの流れが理解できた。この手引きは非常に役に立った。	- もっと具体的な内容にすべき。 - 時間がなかったので読んでいない。
裁定審査会事務局職員のサポートについて	- 細かい質問にも親切に対応して下さり、心強かった。 - いつも丁寧に受け答えをしてもらえたので、分からないことは何でも聞くことができた。	- 毎回同封されている案内書面が分かりやすかったので、事務局に連絡する機会はなかった。 - 保険会社から提出された書類が、何の説明もなくいきなり送付されてきた。
事情聴取の実施方法について	- 裁定審査会委員の分かりやすく的確な進進に感心した。 - 仕事の都合で日程の調整等が難しかったが、いろいろと配慮して頂き助かった。 - もう少し会場が近ければよかった。	- もっと早く事情聴取を実施してほしかった。 - 質問される時間が長かった。最後にこちらが話す時間が設けられたが、もう少し時間がほしかった。
申立受理から結論が出るまでの所要期間について	- もっと時間がかかると思っていたため、早く感じた。 - 初めてのことなので、この期間が妥当であるか判断できない。	- 当初説明されたスケジュールよりも時間がかかった。 - 時間の経過とともに忘れてしまう事もあるので早くしてほしかった。

設問内容	和解事案	不調事案
裁定書の記載内容について	・細かく記載されており、わかりやすかった。 ・丁寧な内容だったと思う。特に不明点はなかった。	・法律的にはこのような内容になるのかもしれないが、もう少し申立人に配慮した内容にしてほしい。 ・文面は理解できたが、内容は腑に落ちなかった。
その他手続全般について	・親身になって対応して頂き、利用して正解であった。 ・日数は要したが、無事解決に至り感謝している。中立公正な立場で対応していただいた。	・思うような結論には至らなかったが、不満はない。利用して良かったと思っている。 ・自分は本当のことを言っているのに聞き入れてもらえなかった。非常に残念で悔しい結果であった。 ・素人とプロの差を感じた。

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）

沖 野 眞 巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授
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
増 田 悦 子	全国消費生活相談員協会理事長

（令和7年3月31日現在）

裁定諮問委員会の開催について

令和6年度においては、上期は令和6年9月2日、下期は令和7年3月4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6年9月2日）

＜主な報告事項＞

(1)生命保険協会の取組み

- ①令和6年度生命保険協会長所信骨子
- ②外貨建保険の苦情縮減に向けた取組方針

(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、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
 - ・契約照会制度の運用状況等

(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＞

○裁定審査会について

- ・保険契約を悪用するいわゆるモラルリスクとされる消費者が一定数いる中で、原則、申立人には事情聴取を行うことで、解決の糸口を探っていることは非常に評価できる。
- ・結論を検討するにあたり、独自に外部の専門医の意見を求めて医学的判断の参考にしているとのことであるが、不必要な入院を行う病院もあることは否定できないものの、入院の必要性については、主治医の意見・カルテ等を調査し、より客観的に見る必要がある。第三者の意見を求めることは重要となろう。
- ・商品説明のパンフレットは、グラフ等を含め、見た目の印象だけで理解したつもりになる消費者がいるので、注意する必要があるだろう。

○カスタマーハラスメントについて

- ・他団体では、カスタマーハラスメントにかかる取組みとして、業界内向けと従業員向けに2種類のポスターを作成している。カスタマーハラスメントに対する意識醸成や啓蒙、従業員の安全確保を目的としたものである。どの程度の効果があるかは分からないが、取組みのひとつとして参考となるだろう。

◎下期（令和7年3月4日）

＜主な報告事項＞

(1)生命保険協会の取組み

- ①令和6年度生命保険協会の取組み
- ②外貨建保険の苦情縮減に向けた取組み

(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、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

- ・利用者アンケートの実施状況、カスタマーハラスメント対応、契約照会制度の運用状況等

(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＞

○裁定審査会について

- ・契約者、被保険者が病気等で入院した場合で、意図せず失効してしまうケースが考えられる。このような場合、ADRの在り方としては、ベストプラクティスや顧客本位の業務運営の面からも、保険会社に落ち度があればその点を指摘し、和解の結論に至ることも考えられる。
- ・約款で定める入院の概念と、医療的な知見から必要とされる入院の概念は相違しており、この相違を消費者に対して十分に伝える工夫が重要となろう。
- ・裁定審査会には、適合性、意向確認・意向把握、高齢者ルールの問題等を類型化して整理し、今後の生命保険の勧誘等のあり方を考えていく役割を期待したい。
- ・裁定審査会は、保険制度のインフラそのものを支える存在になっていると思う。裁定審査会で扱われる各事案が中立・公正な視点で解決され、それがフィードバックされていくことが重要となろう。

○外貨建保険について

- ・外貨建保険に関するガイドラインの改正は、保険会社だけではなく、金融機関代理店にも定着させていくことが重要だと考える。引き続きの取組みをお願いしたい。

○生命保険相談所の活動について

- ・生命保険相談所は、WEBフォームによる苦情受付体制の導入をはじめとして重要な取組みを着実に実施しており、金融ADR機関の中でも非常に重要な役割を果たしている。

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6年度は、生命保険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、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

生命保険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・レポート（全社版）」を、令和6年8月（第1四半期受付分）、同11月（第2四半期受付分）、令和7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6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

生命保険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、生命保険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」

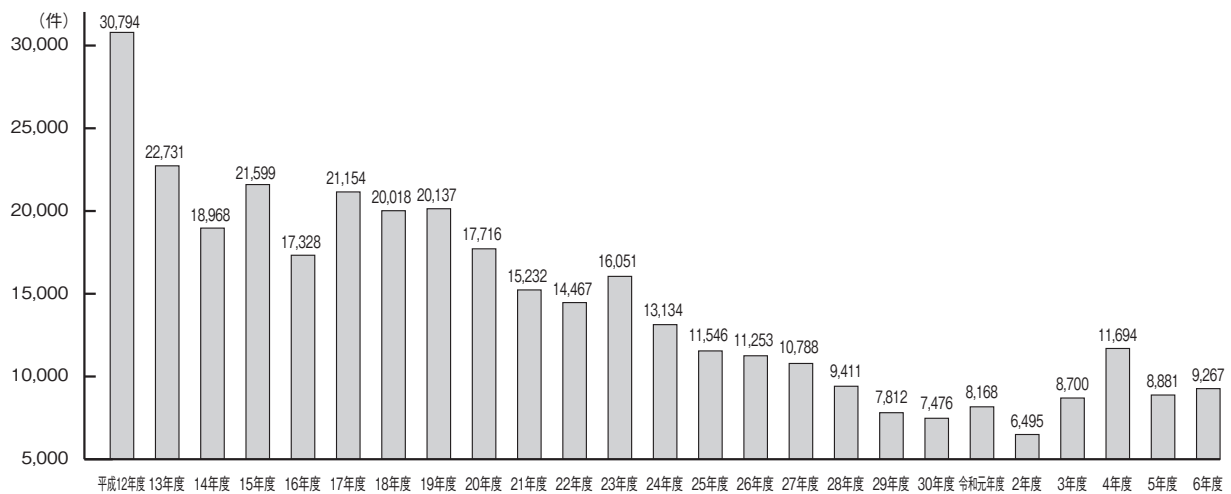
(5) お客さま本位推進会議の運営

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月より「お客さま本位推進会議」を設置している。

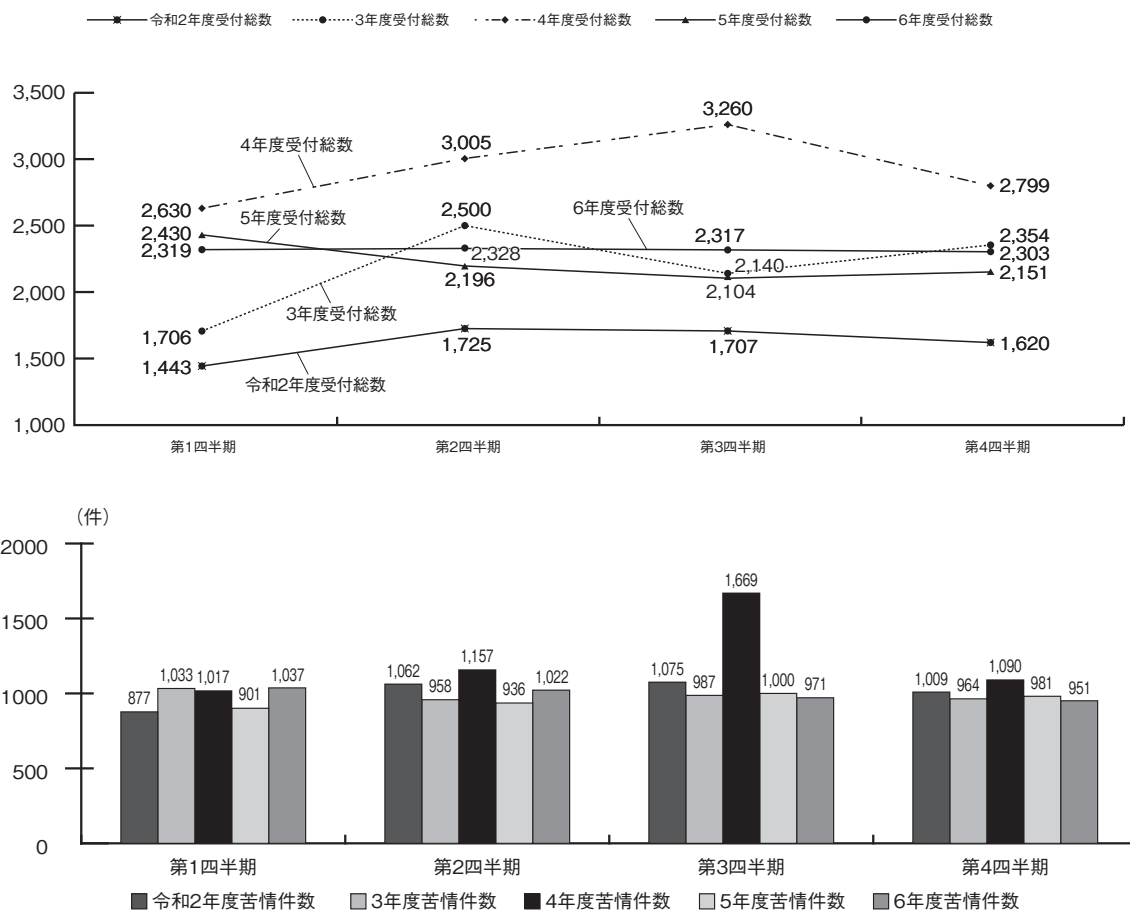
第9回会議(令和6年12月開催)では「各社における金融機関代理店チャネルにおける外貨建一時払保険への対応」を、第10回会議(令和7年2月開催)では、「各社におけるコンプライアンス・リスク管理態勢」をテーマとし、生命保険各社の課題認識や取組み等の共有を行った。

<資料編>

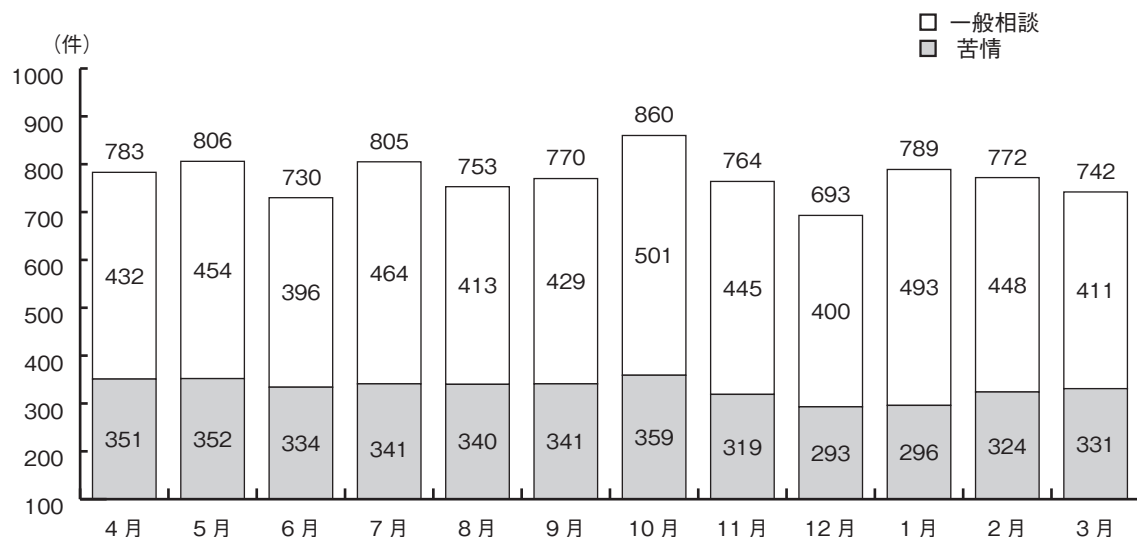
(資料1) 生命保険相談所受付件数の推移（平成12年度～令和6年度）



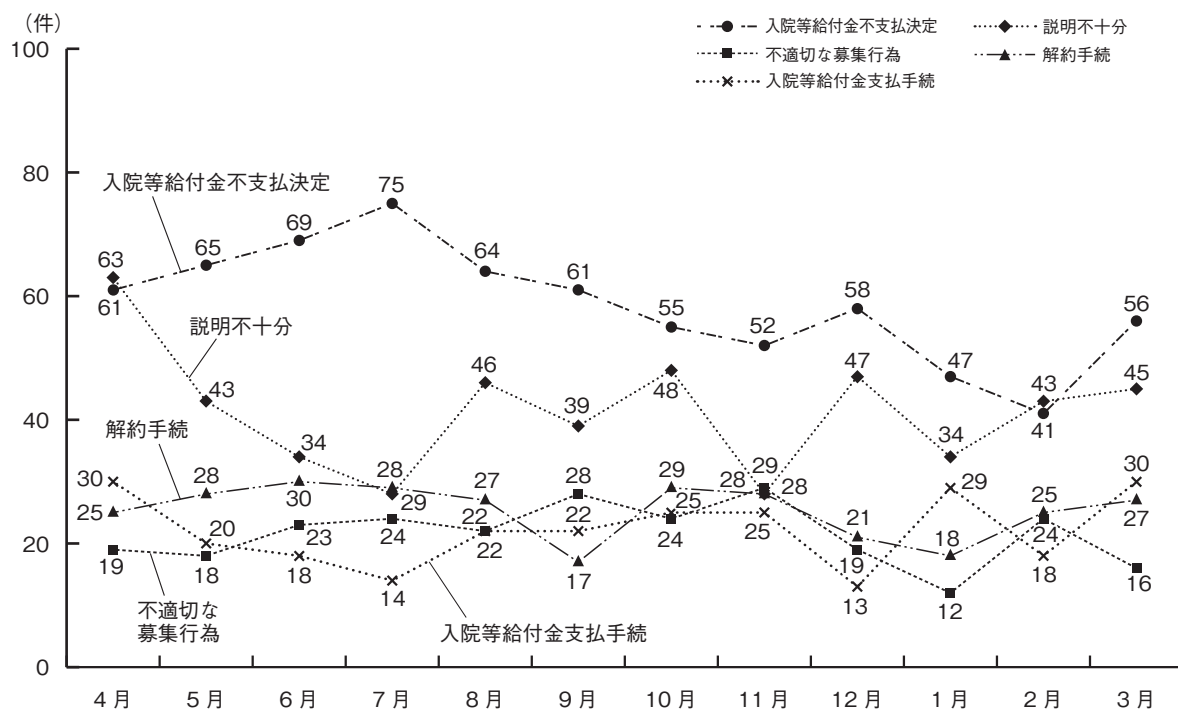
(資料2) 四半期別相談所受付総数（一般相談・苦情合計）・苦情件数の推移（過去5年）



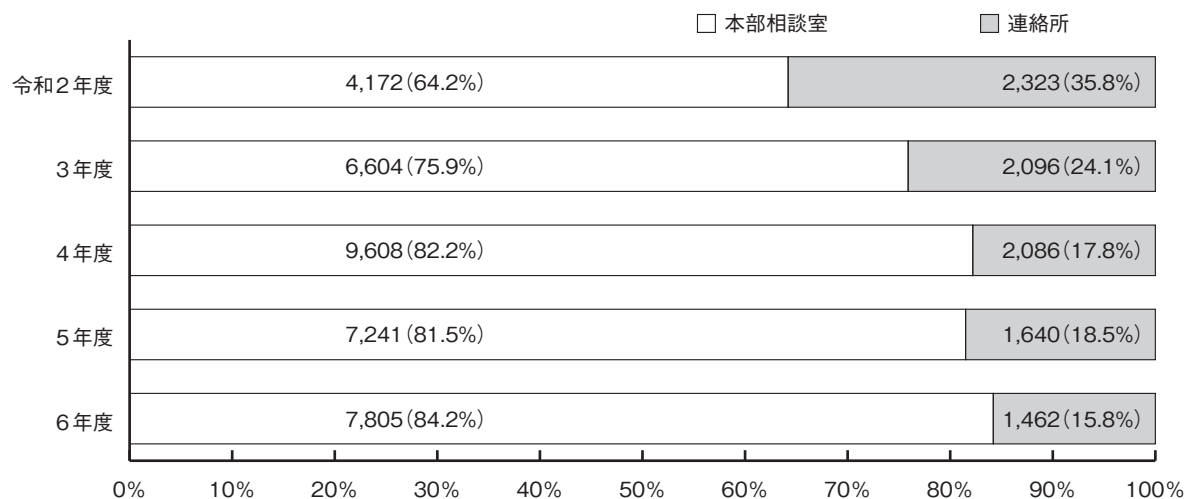
(資料3) 月別受付件数の推移 (令和6年度)



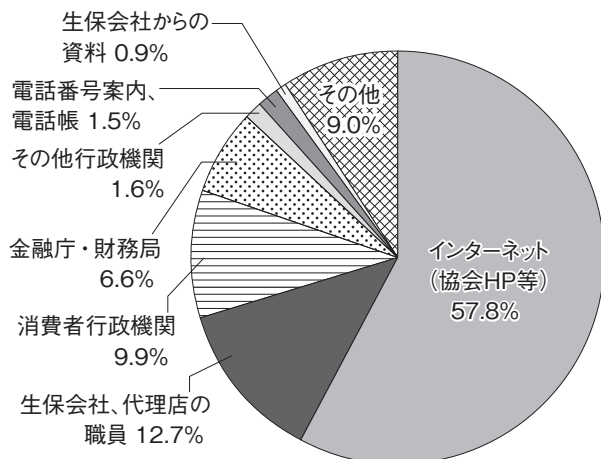
(資料4) 苦情内容 (上位5項目) の月別件数の推移 (令和6年度)



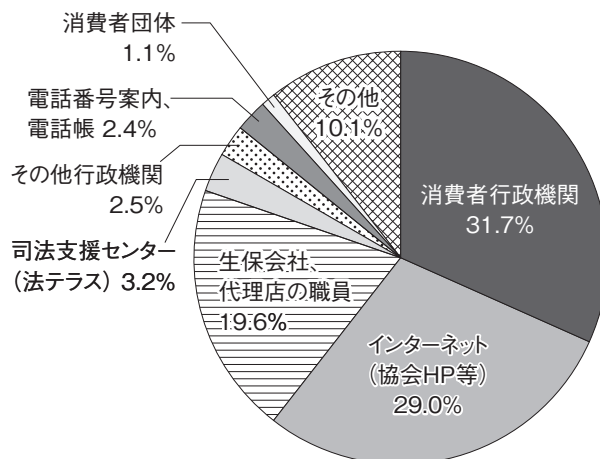
(資料5) 受付場所別件数の推移 (過去5年)



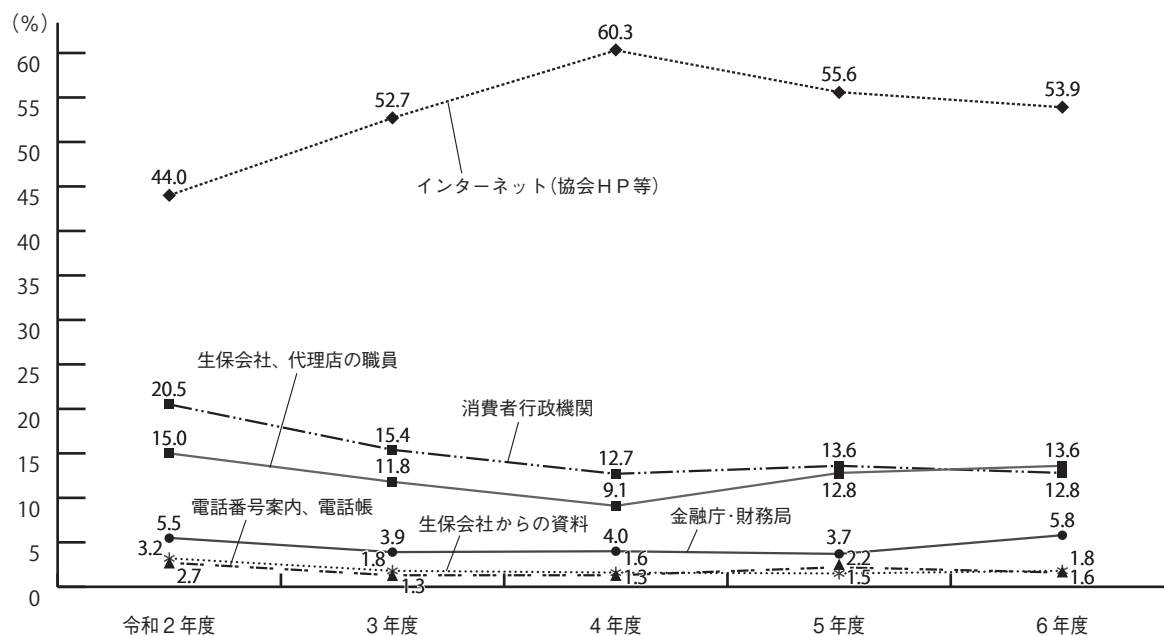
(資料6-1) 本部相談室認知経路別受付件数の占率
(令和6年度)



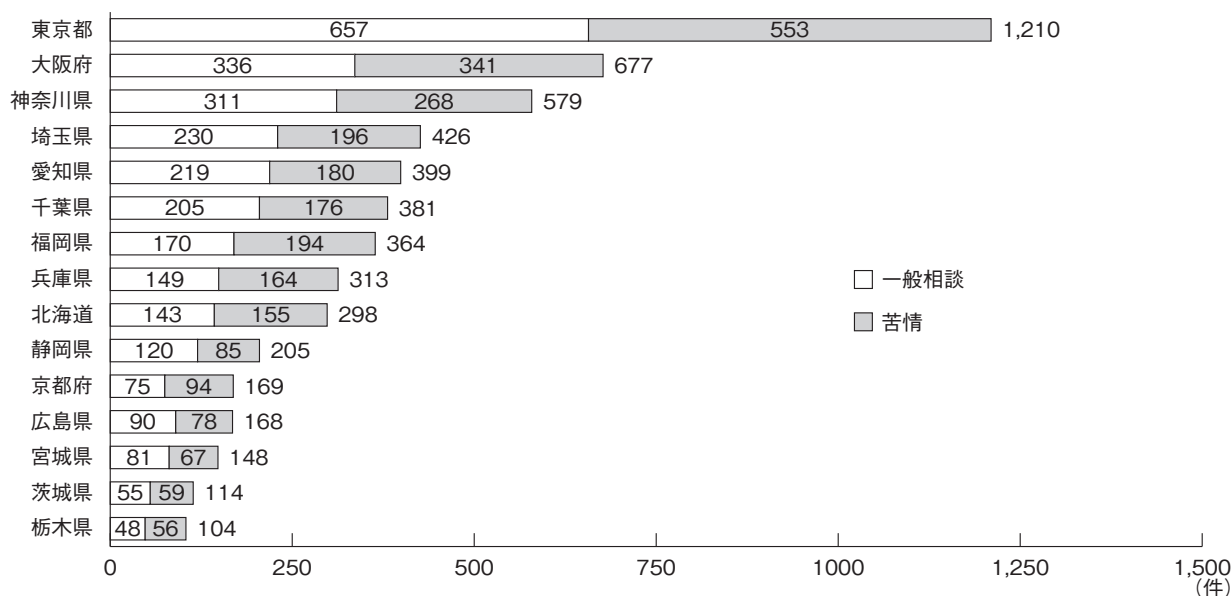
(資料6-2) 連絡所認知経路別受付件数の占率
(令和6年度)



(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6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	令和2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1	隣接業界 483件 19.5%	契約有無照会 2,430件 51.1%	契約有無照会 4,163件 61.6%	契約有無照会 2,978件 58.8%	契約有無照会 3,074件 58.2%
2	保険金・給付金 364件 14.7%	保険金・給付金 475件 10.0%	保険金・給付金 525件 7.8%	保険金・給付金 382件 7.5%	保険金・給付金 390件 7.4%
3	契約有無照会 302件 12.2%	隣接業界 468件 9.8%	隣接業界 461件 6.8%	隣接業界 381件 7.5%	加入・保険種類 350件 6.6%
4	加入・保険種類 213件 8.6%	加入・保険種類 271件 5.7%	加入・保険種類 376件 5.6%	加入・保険種類 260件 5.1%	隣接業界 347件 6.6%
5	保障の見直し 184件 7.4%	会社の内容等 157件 3.3%	会社の内容等 242件 3.6%	会社の内容等 232件 4.6%	その他 279件 5.3%
6	解約 148件 6.0%	解約 134件 2.8%	その他 196件 2.9%	その他 108件 2.1%	会社の内容等 208件 3.9%
7	会社の内容等 146件 5.9%	保障の見直し 132件 2.8%	解約 146件 2.2%	解約 107件 2.1%	解約 127件 2.4%

(資料10) 苦情内容（上位7項目）件数の推移（過去5年）

順位	令和2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1	入院等給付金不支払決定 605件 15.0%	入院等給付金不支払決定 538件 13.6%	入院等給付金支払手続 955件 19.4%	入院等給付金不支払決定 732件 19.2%	入院等給付金不支払決定 704件 17.7%
2	説明不十分 552件 13.7%	説明不十分 533件 13.5%	入院等給付金不支払決定 699件 14.2%	説明不十分 455件 11.9%	説明不十分 498件 12.5%
3	不適切な募集行為 391件 9.7%	不適切な募集行為 372件 9.4%	説明不十分 537件 10.9%	不適切な募集行為 316件 8.3%	解約手続 304件 7.6%
4	不適切な話法 373件 9.3%	解約手続 303件 7.7%	不適切な募集行為 359件 7.3%	解約手続 280件 7.3%	入院等給付金支払手続 266件 6.7%
5	入院等給付金支払手続 256件 6.4%	入院等給付金支払手続 282件 7.2%	解約手続 329件 6.7%	入院等給付金支払手続 249件 6.5%	不適切な募集行為 258件 6.5%
6	解約手続 250件 6.2%	不適切な話法 240件 6.1%	契約内容変更 183件 3.7%	契約内容変更 138件 3.6%	解約返戻金 150件 3.8%
7	契約内容変更 137件 3.4%	契約内容変更 157件 4.0%	満期保険金・年金等 162件 3.3%	不適切な話法 133件 3.5%	個人情報取扱関係 136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	令和2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1	契約取消もしくは 契約無効請求 144件 38.2%	契約取消もしくは 契約無効請求 143件 41.9%	契約取消もしくは 契約無効請求 128件 37.1%	契約取消もしくは 契約無効請求 144件 37.8%	契約取消もしくは 契約無効請求 142件 37.1%
2	給付金請求 (入院・手術・障害等) 96件 25.5%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 60件 17.6%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 76件 22.0%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 92件 24.2%	給付金請求 (入院・手術・障害等) 110件 28.7%
3	保全関係遡及手続請求 39件 10.3%	保全関係遡及手続請求 52件 15.2%	保全関係遡及手続請求 48件 13.9%	保全関係遡及手続請求 58件 15.2%	保全関係遡及手続請求 65件 17.0%
4	銀行等代理店販売に おける契約無効請求 27件 7.2%	その他 41件 12.0%	その他 45件 13.0%	その他 50件 13.1%	その他 29件 7.5%
5	その他 25件 6.6%	保険金請求 (死亡・災害・高度障害等) 15件 4.4%	保険金請求 (死亡・災害・高度障害等) 17件 4.9%	保険金請求 (死亡・災害・高度障害等) 17件 4.4%	保険金請求 (死亡・災害・高度障害等) 12件 3.1%

(資料12) 令和6年度 利用者アンケートの集計結果

<参考>

実施状況：送付－251件（うち事情聴取あり235件）、回答あり－96件（同90件）、回答率：38.2%

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	61%	69%	47%
②どちらかと言えば親切(丁寧)だった	22%	19%	26%
③どちらとも言えない	7%	6%	9%
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	4%	2%	9%
空欄・無回答	1%	0%	3%
	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	40%	53%	15%
②どちらかと言えば役に立った	28%	29%	26%
③どちらとも言えない	11%	8%	18%
④どちらかと言えば役に立たなかった	7%	6%	9%
⑤役に立たなかった	11%	3%	26%
空欄・無回答	2%	0%	6%
	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	10%	13%	6%
②どちらかと言えば早かった	15%	16%	12%
③どちらとも言えない	33%	32%	35%
④どちらかと言えば時間がかかった	14%	13%	15%
⑤思ったよりも時間がかかった	27%	26%	29%
空欄・無回答	1%	0%	3%
	100%	100%	100%

Q3-1	占率		
「ご利用の手引き」「申立書記入例」が役に立ったか		和解	不調
①役に立った	35%	44%	21%
②どちらかと言えば役に立った	36%	40%	29%
③どちらとも言えない	18%	15%	24%
④どちらかと言えば役に立たなかった	3%	0%	9%
⑤役に立たなかった	6%	2%	15%
空欄・無回答	1%	0%	3%
	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	36%	47%	18%
②どちらかと言えば役に立った	22%	23%	21%
③どちらとも言えない	14%	11%	18%
④どちらかと言えば役に立たなかった	4%	0%	12%
⑤役に立たなかった	5%	2%	12%
⑥書面のみで説明は受けていない(照会しなかった)	15%	16%	12%
空欄・無回答	4%	2%	9%
	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	22%	26%	16%
②特に問題なかった	49%	52%	44%
③改善の余地を感じた	24%	17%	38%
空欄・無回答	4%	5%	3%
	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%	20%	14%
②特に問題なかった(不便を感じなかった)	43%	57%	14%
③改善の余地を感じた	26%	17%	38%
空欄・無回答	11%	6%	33%
	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%	15%	3%
②どちらかと言えば早かった	9%	10%	9%
③どちらとも言えない	28%	29%	26%
④どちらかと言えば時間がかかった	16%	15%	18%
⑤思ったよりも時間がかかった	32%	31%	35%
空欄・無回答	4%	2%	9%
	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	16%	22%	6%
②どちらかと言えば分かりやすかった	30%	31%	29%
③どちらとも言えない	22%	24%	18%
④どちらかと言えば分かりにくかった	16%	10%	24%
⑤分かりにくかった	13%	10%	18%
空欄・無回答	4%	2%	6%
	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	38%	44%	29%
②反論書や追加資料の作成・提出	26%	28%	21%
③事情聴取の実施自体	11%	7%	16%
④事情聴取の実施場所	7%	5%	11%
⑤その他	10%	7%	14%
空欄・無回答	9%	9%	9%
	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	67%	85%	32%
②どちらとも言えない	10%	6%	18%
③紹介しない	20%	8%	41%
空欄・無回答	3%	0%	9%
	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(協会ホームページ等)	29%	26%	35%
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%	18%	18%
③当相談所(地方連絡所を含む)の相談員	14%	8%	24%
④生命保険会社・代理店等	22%	29%	9%
⑤生命保険会社の募集資料等	0%	0%	0%
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%	6%	3%
⑦その他	9%	11%	6%
空欄・無回答	3%	2%	6%
	100%	100%	100%

Q10-1	占率		
相談所のホームページについて		和解	不調
①見たことがある(10-2 及び 10-3 へ)	55%	61%	44%
②見たことがない(10-4 へ)	40%	35%	47%
空欄・無回答	5%	3%	9%
	100%	100%	100%

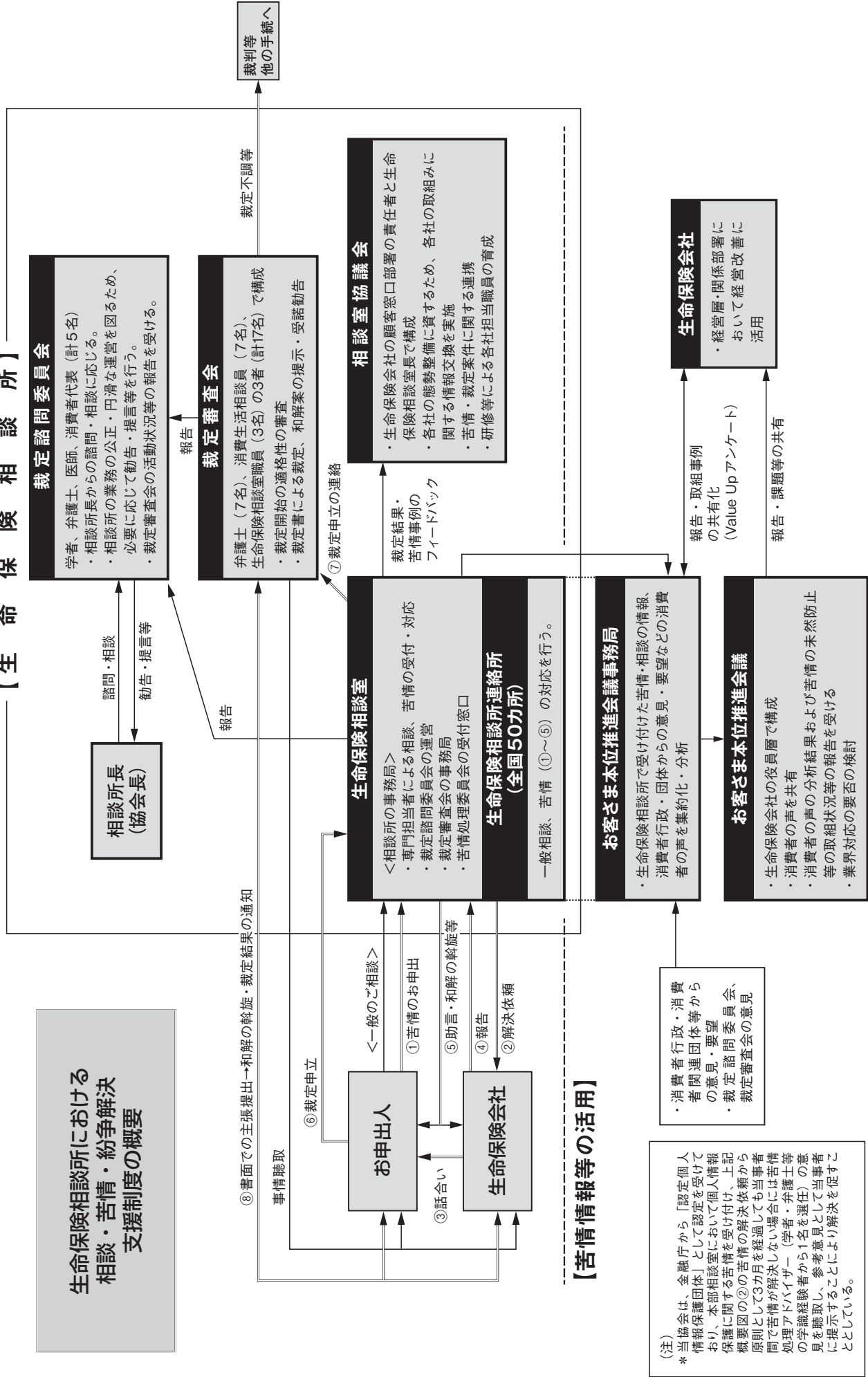
Q10-2	占率		
相談所 HP の情報量について		和解	不調
①十分な内容	42%	47%	27%
②普通	53%	47%	67%
③不足している	4%	3%	7%
空欄・無回答	2%	3%	0%
	100%	100%	100%

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	36%	42%	20%
②普通	55%	50%	67%
③分かりにくい	6%	5%	7%
空欄・無回答	4%	3%	7%
	100%	100%	100%

Q10-4	占率		
相談所 HP を見なかった理由		和解	不調
① HP があることを知らなかった	58%	77%	31%
② インターネットを閲覧できる環境がなかったから	0%	0%	0%
③ HP を見る必要がなかったから	24%	18%	31%
④ その他	11%	5%	19%
空欄・無回答	8%	0%	19%
	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7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
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)		
〒113-0033 文京区本郷1-10-9 住友不動産水道橋壹岐坂ビル		
カスタマーサービスセンター(年中無休)	フリーコール	0120-503-928
(月～金) 9:00～19:00 (土・日・祝日) 9:00～17:00		
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
エヌエス生命保険株式会社(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様さま相談窓口	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		
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		
①かんぽコールセンター	フリーダイヤル	0120-552-950
〒141-0001 品川区北品川5-6-1 大崎ブライトタワー21階		
②高齢のお客様さま専用コールセンター	フリーダイヤル	0120-744-552
〒141-0001 品川区北品川5-6-1 大崎ブライトタワー21階		
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		
①コールセンター	フリーダイヤル	0120-37-2269
②高齢者専用ダイヤル	フリーダイヤル	0120-16-7895
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 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)		
〒100-8963 千代田区霞が関3-7-3 損保ジャパン霞が関ビル		
お客様さま相談グループ	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		
〒105-0003 港区西新橋1-1-1 日比谷フォートタワー		
お客様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		
①お客様さまサービスセンター	フリーダイヤル	0120-318-766
②高齢のお客様さま専用ダイヤル	フリーダイヤル	0120-456-232
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		
①お客様サービスセンター/お客様相談課	フリーダイヤル	0120-97-2111
②シニア専用保険ダイヤル	フリーダイヤル	0120-10-7568

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		
お客様さま相談課(ご来社窓口)/お客様さまサービスセンター(お電話受付)		
(金融機関・来店型保険ショップ等を通じてご加入のお客様)	フリーダイヤル	0120-302-572
(旧営業支社を通じてご加入のお客様)	フリーダイヤル	0120-301-396
東京海上日動あんしん生命保険株式会社		
〒100-0004 千代田区大手町2-6-4 常盤橋タワー		
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		
〒160-8570 新宿区四谷1-6-1 (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		
①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
②高齢のお客様専用ダイヤル(シニアほっとダイヤル)	フリーダイヤル	0120-147-369
ネオフア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 お客様窓口(本社)		
お客様さまセンター	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		
お客様さまサービス室	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)		
〒100-0014 千代田区永田町2-13-10 ブルデンシャルタワー	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		
①お客様さまサービスセンター(各種お手続きやお問合せ)	フリーダイヤル	0120-324-386
②シニア専用ダイヤル(保険金・給付金以外)	フリーダイヤル	0120-789-658
(保険金・給付金)	フリーダイヤル	0120-321-320
(月～金)9:00～18:00 (土)9:00～17:00		
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		
お客様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		
お客様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		
①コミュニケーションセンター	フリーダイヤル	0120-662-332
②高齢のお客様さま専用のお問い合わせ窓口	フリーダイヤル	0120-809-127
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		
お客様さま相談室 月～金 9:00～17:00 祝日・年末年始除く	フリーダイヤル	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		
〒102-0084 千代田区二番町5-25 二番町センタービル		
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		
〒107-0062 港区南青山2-6-21 楽天クリムゾンハウス青山		
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	0120-977-010

★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

札幌・苫小牧	☎ 011(222)1388
〒060-0002 札幌市中央区北2条西3丁目1-16 太陽生命ひまわり札幌ビル6階	
函 館	☎ 0138(54)0292
〒040-0001 函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階	
旭川・北見	☎ 0166(25)5166
〒070-0031 旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階	
釧路・帯広	☎ 0154(22)6027
〒085-0014 釧路市末広町9-2-5 ブリック釧路末広町6階	
青 森 県	☎ 017(776)1348
〒030-0862 青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階	
岩 手 県	☎ 019(653)1726
〒020-0021 盛岡市中央通2-1-21 共益商事ビル6階	
宮 城 県	☎ 022(224)3221
〒980-0802 仙台市青葉区二日町12-30 日本生命仙台勾当台西ビル3階	
秋 田 県	☎ 018(865)0016
〒010-0951 秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階	
山 形 県	☎ 023(631)1694
〒990-0031 山形市十日町2-4-19 ハーモニー山形ビル7階	
福 島 県	☎ 024(922)2863
〒963-8002 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階	
茨 城 県	☎ 029(227)3932
〒310-0062 水戸市大町1-2-6 水戸プライムビル4階	
栃 木 県	☎ 028(636)2437
〒320-0811 宇都宮市大通り2-1-5 明治安田生命宇都宮大通りビル7階	
群 馬 県	☎ 027(223)2802
〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階	
埼 玉 県	☎ 048(644)5001
〒330-0845 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階	
千 葉 県	☎ 043(225)6467
〒260-0015 千葉市中央区富士見2-15-11 IMI千葉富士見ビル6階	
神奈川県	☎ 045(641)6998
〒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	☎ 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	
山 梨 県	☎ 055(228)7565
〒400-0031 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階	
長 野 県	☎ 0263(35)8132
〒390-0874 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階	
富 山 県	☎ 076(433)7352
〒930-0005 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階	
石 川 県	☎ 076(231)1945
〒920-0919 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階	
福 井 県	☎ 0776(25)0107
〒910-0005 福井市大手3-2-1 福井ビル4階	
岐 阜 県	☎ 058(263)7547
〒500-8842 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階	
静 岡 県	☎ 054(253)5712
〒420-0857 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階	
愛 知 県	☎ 052(971)5233
〒460-0004 名古屋市中区新栄町1-1 明治安田生命名古屋ビル6階	

令和7年7月1日現在

三 重 県	☎ 059(225)7439
〒514-0009 津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階	
滋 賀 県	☎ 077(525)6677
〒520-0056 大津市末広町1-1 日本生命大津ビル8階	
京 都 府	☎ 075(255)0891
〒600-8492 京都市下京区四条通新町東入ル月録町62 住友生命京都ビル6階	
大 阪 府	☎ 06(4708)5132
〒541-0042 大阪市中央区今橋3-2-20 洪庵日生ビル4階	
兵 庫 県	☎ 078(332)6269
〒650-0032 神戸市中央区伊藤町111 神戸商工中金ビル7階	
奈 良 県	☎ 0742(26)1851
〒630-8241 奈良市高天町10-1 T.T.ビル2階	
和歌山県	☎ 073(432)1936
〒640-8157 和歌山市八番丁11 日本生命和歌山八番丁ビル8階	
鳥 取 県	☎ 0857(24)3523
〒680-0822 鳥取市今町2-251 日本生命鳥取駅前ビル5階	
島 根 県	☎ 0852(24)7229
〒690-0007 松江市御手船場町553-6 松江駅前エスビル6階	
岡 山 県	☎ 086(225)6681
〒700-0023 岡山市北区駅前町1-9-15 明治安田生命岡山ビル6階	
広 島 県	☎ 082(223)4331
〒730-0011 広島市中区基町11-13 合人社広島紙屋町アネクス2階	
山 口 県	☎ 083(223)1476
〒750-0012 下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階	
徳 島 県	☎ 088(654)4009
〒770-0841 徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル10階	
香 川 県	☎ 087(821)2659
〒760-0017 高松市番町1-7-5 明治安田生命高松ビル4階	
愛 媛 県	☎ 089(946)3583
〒790-0005 松山市花園町1-3 日本生命松山市駅前ビル6階	
高 知 県	☎ 088(873)3304
〒780-0870 高知市本町2-2-34 明治安田生命高知ビル8階	
福 岡 県	☎ 092(715)1875
〒810-0001 福岡市中央区天神1-6-8 天神ツインビル12階	
北 九 州	☎ 093(531)8760
〒802-0003 北九州市小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル2階	
佐 賀 県	☎ 0952(24)2082
〒840-0801 佐賀市駅前中央1-9-45 大樹生命佐賀駅前ビル8階	
長 崎 県	☎ 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	☎ 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	☎ 097(534)2130
〒870-0035 大分市中央町1-1-5 大分第一生命ビル3階	
宮 崎 県	☎ 0985(28)7335
〒880-0806 宮崎市広島1-18-13 宮崎第一生命ビル新館6階	
鹿児島県	☎ 099(223)6027
〒892-0844 鹿児島市山之口町12-14 甲南アセット鹿児島天文館ビル4階	
沖 縄 県	☎ 098(862)1771
〒900-0015 那覇市久茂地1-12-12 ニッセイ那覇センタービル4階	

【ご相談受付時間】9:00~17:00

(土・日曜、祝日、年末年始を除く)