

# 困ったときの 相談機関



## (一社)生命保険協会 生命保険相談所

相談できること		連絡先
概要	生命保険会社を取り扱う生命保険契約に関する苦情全般	☎03-3286-2648 ※各地に連絡所(50カ所)を設置。最寄りの連絡所については、ホームページ参照 <a href="https://www.seiho.or.jp/contact/about/">https://www.seiho.or.jp/contact/about/</a> ●受付時間：9:00～17:00(土・日、祝日、年末年始を除く) ●〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
料金	無料	

### 📞 設立経緯と概要

一般社団法人生命保険協会では、1961年に生命保険相談所(以下、相談所)を設置し、保険契約者等からの相談・苦情への対応を行ってきました。近年では、金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」(2000年6月)を受け、2001年4月に、自主的な裁判外紛争解決機関(ADR機関)である裁定審査会を設置し、生命保険をめぐる紛争の解決に当たってきました。

その後、2010年9月15日付で、金融庁長官から保険業法に基づき「指定紛争解決機関」の指定を受け、公正・中立な立場から、生命保険業務に関する苦情処理および紛争解決の業務を行っています。裁定審査会では、2001年の設立時から2,766件(2019年3月末)の紛争を取り扱ってきました。

### 📞 相談所での対応

相談所では、生命保険に関して ①相談の受け付け ②苦情解決の支援 ③紛争解決に向けた手続きを行っています。

#### ①相談の受け付け

生命保険に関するご相談や問い合わせを受け付けており、必要な説明、情報提供、助言などを行っています。

#### ②苦情解決の支援

生命保険の専門知識を有する相談員が、苦情

内容や個別の事情等を丁寧にお伺いし、保険商品のしくみ等に関する説明やその他の情報提供のほか、生命保険会社との交渉のための助言を行うことなどにより、解決に向けた対応をしています。

また、申出人(保険契約者等)の意向があれば、相談所から申出内容を保険会社に連絡し、解決に向けた対応を行うよう依頼します(「苦情処理手続」といいます)。その後、保険会社から適宜報告を受け、最終的な対応結果まで確認しているほか、申出人からの再相談にも応じています。

#### ③紛争解決に向けた手続き

苦情解決依頼を行った後、原則として1カ月が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へ「紛争」の裁定を申し立てることができます(苦情処理手続を行うことなく、裁定審査会へ申し立てることはできません)。なお、申立てに費用はかかりません。裁定審査会は、保険会社と利害関係を持たない弁護士7名、消費生活相談員7名、当協会職員3名からなる17名の委員で構成されています。

審理においては、書面に加え、原則としてすべての事案において、当事者から事情の聞き取り(事情聴取)を行い、解決につながる個別事情の把握に努めています。申立人が東京以外にお住まいの場合には、テレビ会議システムを利用し、最寄りの連絡所(各道府県に設置)において事情聴取を実施しています。

裁定審査会での審理の結果、和解提案を行う



理由がないと判断したときは、裁定手続きを終了します。また、和解による解決が相当であると判断したときは、当事者双方に和解受諾勧告を行います。この場合、申立人は、和解案を受諾するかどうか自由ですが、保険会社には原則として受諾する義務があります(なお、手続きのなかで和解をあっせんすることもあります)。

### 相談所に寄せられる苦情内容

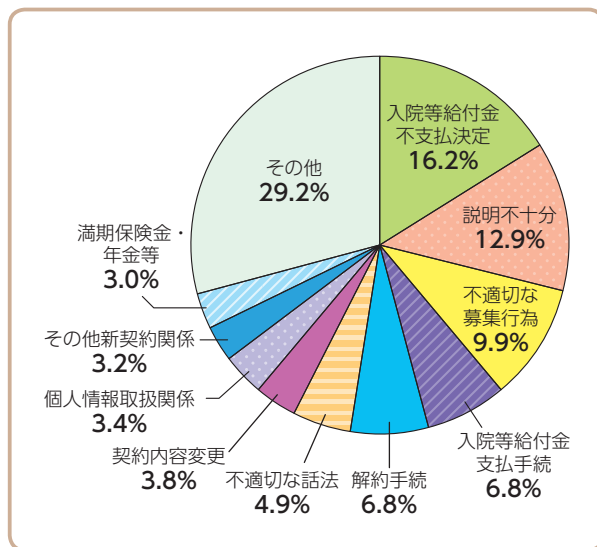
保険契約者等から寄せられる苦情は2007年度以降減少傾向にあり、2018年度では、4,220件でした。これを苦情内容別に分類すると、**図1**のとおりです。

また、発生原因別でみると、「営業担当者(営業職員・代理店)」を原因とする苦情が最も多く、苦情全体の半分強(56.4%)を占めています。このうち、特に、近年では、代理店を原因とする苦情の割合が高まっています(18.3%)。

### 裁定審査会の審理状況

裁定審査会への申立件数は、**図2**のとおりで

図1 苦情内容別件数(n=4,220)



す。裁定審査会では、法令や約款のみに重きを置くことなく、より柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案を行うこととしています。例えば、申立人が契約時の説明が不十分で、思っていた内容と異なるとして保険契約の無効を求めている事案においては、契約時の説明内容や

### 主な苦情受付事例

#### 〈入院等給付金不支払決定〉

##### 告知義務違反

担当者からは告知しなくてよいと言われたにもかかわらず、入院給付金の請求をしたところ、告知義務違反として契約を解除された。

##### 約款非該当

組織検査をし、良性の腫瘍しゅようと診断され、手術をした。保険会社に給付金請求について確認したところ、不支払いであり、悪性新生物であれば支払うと言われた。

#### 〈説明不十分〉

##### 変額保険

死亡保障のついた投資信託みたいなもの、と代理店から説明を受け、変額保険に加入した。保険料が全額運用に回っていると思っていたが、そうではなかった。

#### 保険料の支払い

既契約の満期時に、満期保険金で全期間一時払いの10年満期の保険を希望し、契約したが、今般、残り数年は保険料を支払ってほしいと通知が届いた。

#### 〈不適切な募集行為〉

##### 無断契約

30年以上前から契約している保険について、契約者である自分が知らないうちに、配偶者が営業職員に言われ、契約の見直しを勝手に何度も行っていた。

##### 払済保険

数年前、3回保険料を払い込んで払済保険にすれば得すると営業職員に言われて、契約した。今般、払済みにしたが、損することが分かった。

状況を確認するほか、その商品を提案した合理的な理由の有無や保険会社の不適切な対応等の把握に努め、個別事情を踏まえた柔軟な解決に努めています。裁定審査会の審理結果は、**図3**のとおりとなっており、約3割の事案において和解が成立しています。なお、生命保険協会ホームページでは、すべての審理事案について、事案の概要、当事者の主張および裁定の結果等を

公表しています。

### 適正な業務運営の確保

相談所には、外部有識者(学者、弁護士、医師および消費者代表)からなる「裁定諮問委員会」(以下、委員会)が設置されています。委員会は、相談所長の諮問・相談に応じるほか、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・意見などを行っており、相談所ではそれを踏まえた業務改善を図っています。

また、裁定審査会への申立人や相手方の保険会社を対象に利用者アンケートを実施しており、相談所をご利用いただいた方の率直な声を今後の運営見直し等に生かし、より中立性・公正性、利便性等の高い業務運営を図っています。

### 相談するに当たって

お手元に次のような書類を準備いただくと、スムーズに手続きを進めることができます。

- ①保険証券 ②募集時に交付された商品パンフレット ③設計書 ④保険会社からの通知書

生命保険協会ホームページでは、受付苦情・裁定審査会の審理状況や審理結果など、さまざまな情報を発信していますので、ご覧ください。

図2 裁定申立件数

申立人からの裁定申立内容	2018年度	
	件数	占率
契約取消もしくは契約無効請求	94	29.0%
銀行等代理店販売における契約無効請求	13	4.0%
給付金請求(入院・手術・障害等)	107	33.0%
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	15	4.6%
配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)	6	1.9%
保全関係遡及手続請求	50	15.4%
収納関係遡及手続請求	11	3.4%
その他	28	8.6%
受理件数合計	323	99.7%
不受理件数	1	0.3%
裁定申立件数合計	324	100.0%

図3 裁定手続終了件数

審理結果等の状況	2018年度	
	件数	占率
和解が成立したもの	111	30.1%
和解が成立しなかったもの	257	69.7%
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	33	8.9%
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	196	53.1%
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	0.0%
申立人から申立が取り下げられたもの	9	2.4%
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	19	5.1%
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)	1	0.3%
合計	369	100.0%