

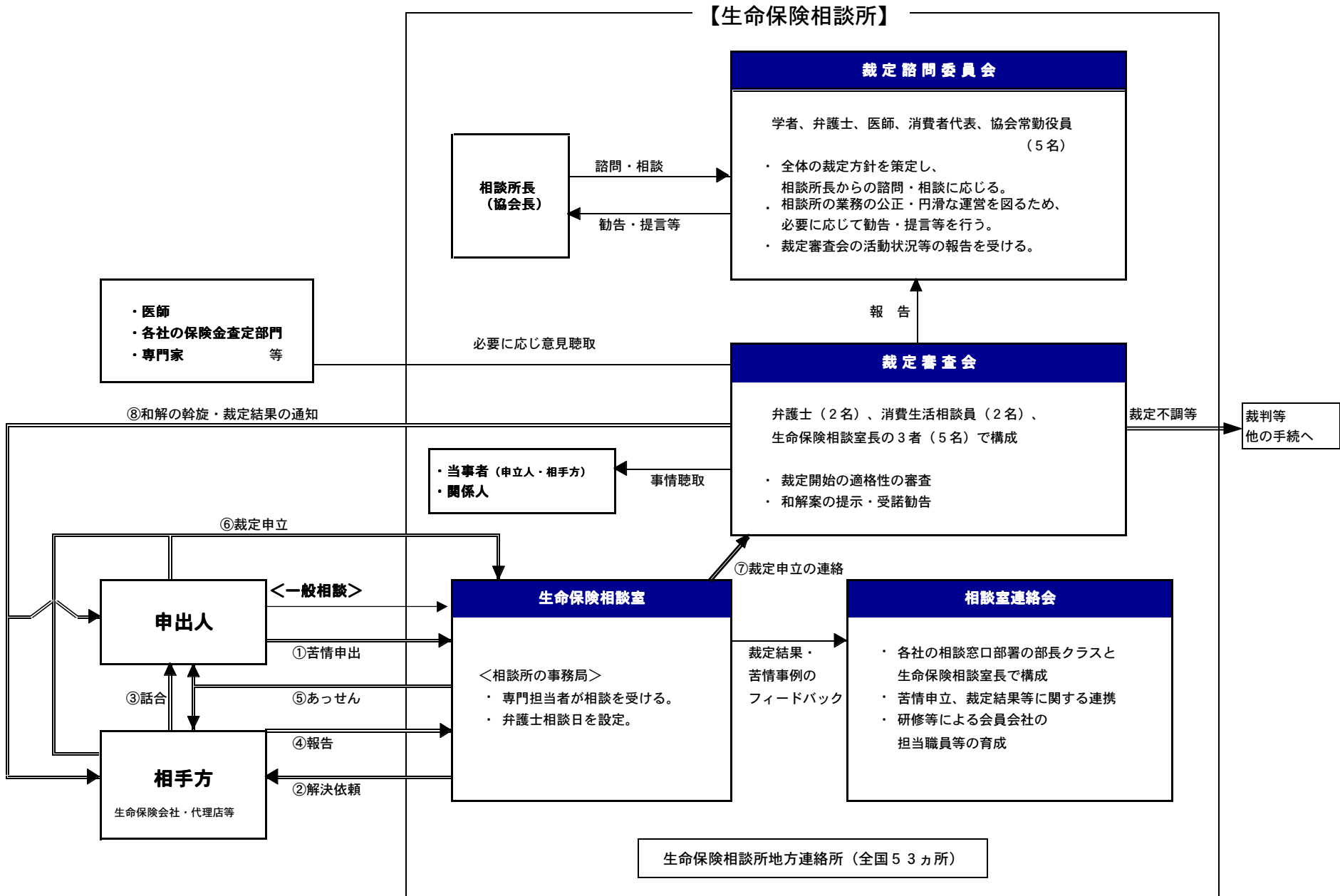
平成15年4月10日

生命保険協会の相談、苦情・紛争解決支援制度について

生命保険協会

生命保険相談所

相談、苦情・紛争解決支援制度の概要



生命保険協会の相談、苦情・紛争解決支援制度について

<特長>

- 保険契約者等の権利の保護が図れる
- 簡便な手続で、中立、公正かつ迅速な苦情・紛争の解決支援が図れる
- 生命保険に関する専門性の高い助言や情報提供が可能
- 相談・照会、苦情の申出、裁定の申立に係る費用は無料

—はじめに—

生命保険会社（注1）は、死亡、病気、老後などの各種経済的リスクに備えるための生命保険契約を引受け、遺族保障（死亡保障）、老後の生活保障（年金）、疾病・傷害保障などを個人（家計）や企業に提供し、国民の生活保障システムの一翼を担っている。平成14年9月末の保有契約（個人保険・個人年金保険の合計）は、件数で1億2,324万件、金額で1,302兆4,549億円となり、世帯加入率も平成12年度の調査（注2）では、全生保（民保・簡保・JA共済の合計）で91.8%と高い普及率となっている。

（注1）生命保険会社として生命保険業を行うためには、国の免許が必要である。

（保険業法第3条）また、業務については金融庁の監督が行われている。

（注2）（財）生命保険文化センター「生命保険に関する全国実態調査（平成12年度）」

1. 生命保険相談所の概要

（1）生命保険相談所の業務

生命保険協会は、協会内に生命保険相談所を設置し、生命保険相談所では、次の業務を実施している。（注3）（注4）

- ① 保険契約者等からの生命保険に関する「相談」対応（説明、助言）
- ② 保険契約者等からの生保会社に対する「苦情」対応（説明、助言、各社への取次、和解の斡旋等）
- ③ 「裁定審査会」による、紛争解決に向けた「裁定」の実施（裁判外紛争解決支援（※））

※平成12年6月の裁判外紛争処理制度に関する金融審議会答申を受けて、平成13年4月に「裁定審査会」の新設を始めとする生命保険相談所の機構改革を実施。

（注3）生命保険協会は、明治41年（1908年）12月7日、社団法人として

認可を受けて発足。

(注4) 生命保険協会は、昭和 36 年（1961年）3月1日、生命保険相談所規程を制定し、協会内に生命保険相談所を開設。

(2) 相談所の相談受付体制

- ① 職員：5名、非常勤相談員：10名（1日平均6名を配置）
- ② 保険契約者等からの直接相談は、職員1名（常勤、管理職）と相談員（6名）が受け付ける。
- ③ 「紛争」解決支援は職員が対応する。
- ④ 受付時間：平日の9：00～17：00

(3) 弁護士による法律相談（無料）

月1回（定例日）、弁護士による無料法律相談を実施し、保険契約者等からの法的な相談等に応じている。

2. 裁定諮問委員会

裁定諮問委員会は、相談所及び裁定審査会（裁判外紛争解決支援機関）の中立性・公正性を確保するため、運営状況のチェック等を行う機関。裁定諮問委員会は、学者、弁護士、医師、消費者代表の学識者及び協会常勤役員からなる5名の委員で構成し、生命保険相談所所長（生命保険協会会長が兼務）からの諮問・相談に応じ、相談所の業務の公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて勧告・提言等を行う。また、裁定審査会の活動状況等について報告を受ける。

3. 地方連絡所

生命保険相談所は、地方組織として連絡所（全国53か所）を設置し、連絡所においても相談・苦情を受け付けている。連絡所で受け付けた苦情のほとんどが連絡所において解決を見ているが、連絡所での解決が難しい案件については本部相談所に移管される。最近の傾向として、連絡所からの本部相談所に移管される件数が増えてきている。

4. 相談、苦情の受付状況

(1) 平成14年度上半期の相談受付件数

(単位：件、%)

区分	本部協会			地方連絡所			合計		
		構成比	前年対比		構成比	前年対比		構成比	前年対比
一般相談件数	5,229	96.9	80.1	3,171	94.5	83.5	8,400	96.0	81.3
苦情件数	168	3.1	82.8	186	5.5	65.0	354	4.0	72.4
合計	5,397	100.0	80.2	3,357	100.0	82.2	8,754	100.0	80.9

(2) 受付経路別件数

(単位：件、%)

区分	受付件数		
		構成比	前年対比
電話	8,270	94.5	80.3
来訪	464	5.3	93.4
文書	20	0.2	95.2
合計	8,754	100.0	80.9

(3) 受付件数の推移（平成10年度～14年度上半期）

(件)

	H10	H11	H12	H13	H14 上
相談件数	16,586	25,160	29,425	21,944	8,400
苦情件数	1,391	1,917	1,369	787	354
合計	17,977	27,077	30,794	22,731	8,754

5. 苦情解決支援

(1) 生命保険相談所における苦情解決支援実績

生命保険相談所（地方連絡所を含む）に寄せられた苦情 354 件のうち、65.3%にあたる 231 件については、生命保険事業・生命保険商品の仕組みおよび申出に係る生命保険業界の取組み状況等を説明したり、生命保険会社の本社・支社と連携して対応することにより、生命保険相談所で解決している。また、申出人が直接交渉中のものや今後交渉予定のものについては、交渉にあたっての考え方を整理し、生命保険会社の説明を良く聞いたうえで、交渉を行うように助言等している。

(2) 生命保険会社宛依頼を行った苦情の解決実績

(件)

	H10	H11	H12	H13	H14上
各社宛依頼件数	69	54	82	127	123
顧客申出通りで解決	28	18	33	30	39
各社の説明で解決	27	23	38	30	42
その他	14	13	11	67	42

生命保険相談所（地方連絡所を含む）に寄せられた苦情 354 件のうち、34.7%にあたる 123 件は、各生命保険会社の本社あて解決依頼を行った。
(注5)

解決の内容を見ると「苦情申出者の申出内容による解決」が 39 件、「生命保険会社の説明による解決」が 42 件、「解約・契約取消することとなったもの」が 8 件、訴訟となったもの等「その他」が 17 件となっている。なお、9 月末現在、申出人と生命保険会社が継続交渉中となっているものが 17 件となっており、解決に至るまでの長期化が懸念される。

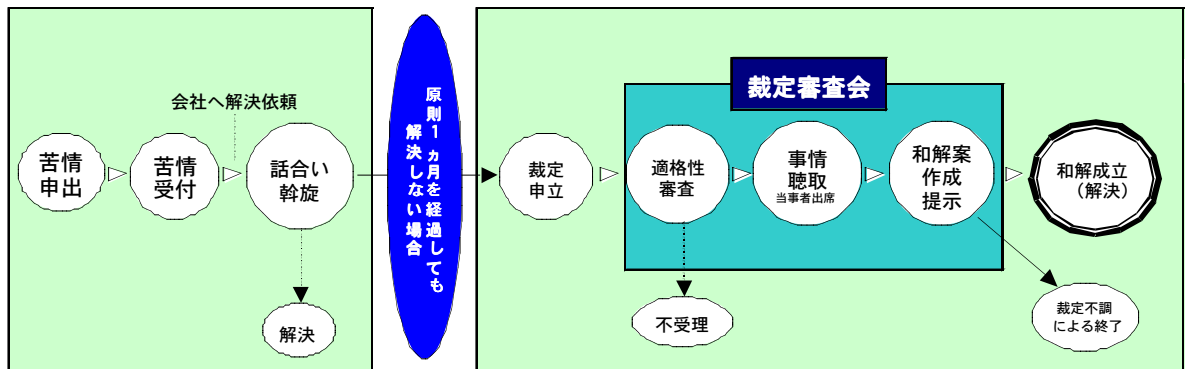
苦情申出から解決までの期間を見ると、1 週間以内で解決したもの 21 件、1 週間を超えて 2 週間以内で解決したもの 16 件、2 週間を超えて 1 カ月以内で解決したもの 27 件、解決まで、1 カ月を超えたもの 42 件となっている。

(注5) 各生命保険会社には、「相談室連絡会」を通じて連絡を行う。「相談室連絡会」は、全社構成で、各社の相談窓口部署の部長クラスと生命保険

相談室長で構成。裁定結果や苦情事例の報告・連絡などを行う機関。

6. 紛争解決支援－裁定審査会について

(1) 裁定審査会の手続と流れ



(2) 裁定審査会の委員構成 [第12条]

裁定審査会は、弁護士（2名）、消費生活相談員（2名）、生命保険相談室長の3者からなる5名の委員で構成し、裁定開始の適格性の審査、和解案の提示及び受諾勧告等を行う。

(3) 裁定開始要件（手続の入口） [第5条（3）] [第25条]

生命保険相談所が生命保険会社への解決依頼や和解斡旋を行ったにもかかわらず、原則として1カ月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合には、保険契約者等は裁定審査会に紛争の裁定を申立てることができる。

裁定審査会は、裁定の申立てがあった場合、適格性を判断したうえで申立ての受理・不受理を決定する。

(4) 裁定を行わない場合 [第30条]

次の場合には、裁定を行わない。

- ①生命保険契約に関するものでないとき
- ②保険契約者等による申立てでないとき
- ③訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものであるとき
- ④不当な目的でみだりに裁定の申立てをしたと認められるとき
- ⑤会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立ての内容が、その性質上裁定を行うに適當でないとき認められるとき

(5) 裁定結果の尊重（手続の出口） [第 26 条] [第 38 条] [第 41 条②]

裁定審査会の裁定は、裁定書により行う。

相手方会社は、裁定審査会の裁定結果を尊重しなければならない。

＜会社側にのみ、尊重義務を課している。＞

＜申立人が裁定書を受諾しなかったときは、裁定不調によりその裁定は終了したものとみなし、その旨を当事者双方に通知する。＞

⇒裁判手続による解決の道がある。

7. 紛争解決支援の実績

前述のとおり、平成 14 年度上半期に生命保険相談所（地方連絡所を含む）に寄せられた苦情は 354 件で、うち名前を名乗って解決依頼の申し出があった 123 件については、各生命保険会社の本社に解決を依頼した。123 件のうち、106 件（86.2%）が解決し、9 月末現在、継続交渉中のものは 17 件となっている。このうち苦情から紛争になったものが、9 件あった。

(1) 裁定申立て受理状況

苦情から紛争になった 9 件のうち、裁定審査会が受理した裁定申立件数は、6 件であった。不受理とした案件はなかった。

残り 3 件は、相談所に苦情の解決依頼の申出があり、1 カ月を経過しても当事者間で解決が図れず、申出人の希望により、裁定申立書の用紙を送付した案件である。うち 1 件は、裁定申立書の提出がなく、その後、生命保険契約を解約された。残りの 2 件は、裁定申立書の提出がなく、保険会社への苦情の再申出も行われなかった。

(2) 裁定の実績

裁定審査会が行った裁定実績（6 件）は、和解成立（円満解決）1 件、裁判手続に移行したもの 2 件、事実認定に至らず裁定を終了したもの 3 件となっている。

なお、平成 13・14 年度の裁定申立受理件数は、累計 18 件となった。

—最後に—

生命保険相談所は、引き続き中立、公正かつ透明な業務の運営を行い、苦情・紛争解決支援の実績を積み重ねていく中で、保険契約者等をはじめ一般消費者の信頼により一層応えられるよう努力したい。

以 上