

# 生命保険相談所の機能強化等について

—生命保険協会における適切な支払管理態勢の確立および保険契約者等の保護に対する取り組み—

平成 18 年 6 月

生命保険協会

## I. 保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン（概要）

### <ガイドラインにおける基本的考え方>

- ① 保険会社はお客さまからの通知により初めて保険事故の発生を認知するという生命保険の特徴に鑑み、請求漏れがないよう環境を整備する。
- ② 保険金等の支払いに関する重要な基準の策定にあたっては経営陣が関与する。
- ③ 保険金等の支払いの可否判断に際しては、十分な事実確認と慎重な判断を行う。

### ☆お客さまの理解促進、適切な請求案内のための具体的対応

- 保険金等の支払いに関するお客さまの理解促進のために、「保険金等をお支払いする場合またはお支払いできない場合」について、ご契約のしおり、契約概要・注意喚起情報、ホームページ等での情報提供や請求時における説明の充実を図る。
- また、適切な請求案内を行うために、請求受付担当者の教育態勢の整備、請求可能かどうかに係る必要情報の把握と丁寧な説明、請求に係るお客さま照会窓口の明示等の対応を行う。

### ☆保険金等をお支払いできない場合における対応

- 保険金等の支払いができない場合は、理由等を明示し適切な説明を行う。苦情については、申出窓口を明確にし、支払いができない理由等につき詳細かつ専門的な説明ができる態勢を整備する。

### ☆保険金等の支払可否判断における解説と留意点の取り纏め

- ① 災害保険金等支払事由（不慮の事故）への該当要件について解説するとともに参考とする留意点をまとめた。
- ② 契約（責任開始）前事故・発病ルールを解説するとともに参考とする留意点をまとめた。
- ③ 入院・手術給付金等の支払事由の多様化等を踏まえ、参考とする留意点をまとめた。
- ④ 告知義務違反解除の成立要件、解除権の行使における考え方、保険金等の支払可否の考え方をまとめた。
- ⑤ 免責期間内の自殺および災害免責における重過失の判断についての考え方をまとめた。
- ⑥ 重大事由解除について制定趣旨を解説し、その適用についての考え方をまとめた。

## Ⅱ. 「苦情・相談対応体制の強化のための方策」について

苦情・相談対応体制の強化に係る方策として以下のとおりの対応を実施した。

項目	内容	備考
1. 基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保険金等不支払いに関する一連の問題を踏まえれば、保険会社の経営全般に対する重要な役割を果たすお客様等からの苦情対応、とりわけ経営層がいかに苦情関係情報に対し積極的に関与するかが課題である。</li> <li>○ そのためには、まずは、会員各社において「不支払いに関する苦情への適切な対応」について、各社経営層が率先して最大限の取組を行い、顧客志向の経営を従来以上に徹底していくことが重要である。</li> <li>○ 以上の認識を踏まえ、生命保険協会（以下協会）は各社の取組を支援すべく、日常の相談業務等を通じ協会に届く顧客の苦情等をより迅速・正確に会員各社に届けることを主眼とし、苦情関連情報に関する定期的なレポート等を各社経営層に直接報告する仕組みを構築することにより、経営層の苦情対応への主体的取組を促進する。</li> </ul>	
2. 具体的対応方策 (1) 協会に寄せられる苦情関連情報連携の迅速化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「ボイス・リポート」（全社版）の新規作成               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協会に寄せられる苦情関連情報をより迅速に会員会社に提供すべく、現行の「相談所リポート」（半期毎に作成）に加え、四半期毎に「ボイス・リポート（全社版）」を新規に作成。</li> </ul> </li> <li>＜掲載内容＞               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 苦情項目別件数表…当該四半期における「苦情項目別の件数（前年同期比）」を一覧表の形で掲載。</li> <li>◆ 代表的な苦情事例…当該四半期における「代表的な苦情事例」を新契約関係、保険金・給付金関係等に分類のうえ、事例内容等の詳細情報を掲載。</li> <li>◆ 紛争解決支援の状況…当該四半期における「裁定申立件数」「裁定の概要」を掲載。</li> </ul> </li> </ul>	<p>※「相談所リポート」については現行のまま存続</p> <p>※ 当該四半期において、特に件数の多い項目等については、その内訳を掲載</p>

項目	内容	備考
	<p>&lt;情報提供方法&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 理事会等への報告…協会理事会（社長）・一般委員会（役員クラス）・企画部会（部課長クラス）に対しては、四半期毎に、各会合の場において、協会事務局からの状況説明を実施。 →その他関係委員会（契約サービス委員会、業務委員会）にも四半期毎に送付。</li> <li>◆ 公表について…「苦情項目別件数」および「第〇Qの状況」（四半期毎の傾向を分かり易く記載した解説）、「紛争解決支援の状況」を協会HPで公表。</li> </ul> <p>○ 生命保険懇談会の情報連携の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協会が全国の消費者団体・マスコミからの意見・要望等を聴取する機会として実施している「生命保険懇談会」開催状況の各社への報告を、従来の原則年1回（一般委員会は半年毎）から、原則年2回に改正。</li> </ul>	<p>※ 特に留意すべき苦情等については、サイクルに拘らず適宜報告</p> <p>※ 17年度は全国で100回開催（消費者団体54回、マスコミ46回）</p>
<p>(2) 個社に関する苦情内容の分析結果の提供</p>	<p>○ 「ボイス・リポート」（個社版）の新規作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協会において受け付けている社名が判明した個社に関する全ての苦情について、現行の取組みに加え、全社の状況と対比できる形での個社ごとの分析を行い、これを「ボイス・リポート（個社版）」として四半期毎に各社に提供。</li> </ul> <p>&lt;掲載内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 苦情項目別件数表…「ボイス・リポート（全社版）」と同項目を全社数値との対比が可能な形で掲載。また、前年度同期数値との比較も掲載。</li> <li>◆ 代表的な苦情事例…「ボイス・リポート（全社版）」と同様とし、個社の苦情事例と全体の傾向分析等を掲載。</li> </ul> <p>&lt;情報提供時期&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 各社経営層（一般委員）および相談室協議会メンバー（各社の相談窓口部署の部長クラス）あてに協会の生命保険相談室長（以下相談室長）から四半期毎に直送。</li> </ul>	<p>※ 従来は基本的に個社への取次依頼のある苦情のみ、各社相談窓口部署の担当者に連携</p>

項目	内容	備考
(3) 経営層による苦情対応の強化	<p>○ 経営層に対する注意喚起（改善勧告）ルールの明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定会社の苦情の発生状況に鑑み、特に必要と認めた場合、相談室長から各社担当部門への個別連携のみならず、協会常勤役員から該当会社の経営層（一般委員）あるいは代表者に対し、直接の注意喚起（改善勧告）を行うことをルール化。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勧告を行うケース…生命保険相談所に寄せられた苦情・相談等を分析し、特定会社の苦情の発生状況に鑑み、協会事務局が特に必要と認めた場合</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">（例）特定の苦情が連続して相対的に高水準かつ改善傾向がみられない場合や一定期間に特定の苦情が顕著に増加した場合 等</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>生命保険相談所規程（以下相談所規程）第5条の2を新設</p> </div>
(4) その他協会の苦情対応体制の整備	<p>○ 苦情関係情報の集約化・分析等をより効果的に行うための体制整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各社の苦情等対応体制の強化に資するべく、協会各部門に寄せられる苦情等の集約化と傾向・原因等の分析、および各社での共有化・取組方策等の情報交換を効果的に行うための体制整備を実施。 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 「事務局組織の横断化」「会員会社組織の機能強化」</li> </ul> </li> </ul> <p>◆ 協会事務局…「消費者の声事務局」を新たに設置。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 関係各部の担当者からなる横断的組織で構成し、一定期間における協会トータルでの苦情等（注）の集約化と詳細な分類、原因分析等を実施する。</li> </ul> <p>（注） 裁定諮問委員会・裁定審査会からの指摘事項、生命保険相談室で受け付ける苦情・相談、広報部で把握する消費者団体・マスコミからの意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 分析結果について相談室協議会にて共有化し、各社の取り組み事例や成功事例等の発表を通じ各社の苦情再発防止体制の強化に資する。</li> </ul>	<p>※ 従来は、生命保険相談室と広報部が別個に対応</p> <p>※ 原則年2回</p> <p>※ 相談室協議会における情報交換や成功事例については関係委員会に報告</p>

項目	内容	備考
	<p>◆ 会員会社組織…「相談室協議会」への改組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 苦情関係情報の集約化・分析等を効率的に行うための体制整備の一環として従前の相談室連絡会の機能を見直し、協会事務局の分析結果等の共有化と各社の対応策等に関する情報交換を行う場として「相談室協議会」に改組した。</li> <li>→ 「消費者の声」事務局の分析結果等の共有化を図り、各社の対応策等に関する情報交換を通じ、各社の苦情等対応体制の強化に資する場と位置付けた。</li> </ul> <p>◆ その他委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 苦情対応への取組について幅広く共有すべく、消費者の声事務局の取りまとめ結果や相談室協議会の検討結果等を一般委員会・企画部会をはじめとする関係委員会等に報告。</li> </ul>	<p>相談所規程第44条の改訂</p>

### Ⅲ. 「紛争処理機能の強化のための方策」について

裁定審査会の機能強化に係る方策として以下のとおりの対応を実施した。

項目	内容	備考										
1. 基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成13年4月より、生命保険相談所に裁判外紛争解決機関として設置されている裁定審査会は制度発足より5年が経過し、保険契約者等の認知度の高まり等により受理件数も増加傾向にある。</li> <li>○ また、今般の保険金等不払い問題を受け、透明性、中立性、実効性の向上に資する以下の方策の実施を通じて、裁定審査会の更なる機能強化を図ることとした。</li> </ul>	※ 裁定審査会の受理件数 <table border="1" data-bbox="1435 405 2033 491"> <thead> <tr> <th>H13</th> <th>H14</th> <th>H15</th> <th>H16</th> <th>H17</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4件</td> <td>14件</td> <td>15件</td> <td>23件</td> <td>33件</td> </tr> </tbody> </table>	H13	H14	H15	H16	H17	4件	14件	15件	23件	33件
H13	H14	H15	H16	H17								
4件	14件	15件	23件	33件								
2. 具体的対応案 (1) 委員の増員	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者委員、弁護士委員を1名ずつ増員し体制強化を図る。               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 増員後の構成は弁護士委員3名、消費者委員3名、生命保険相談室長1名の計7名体制とした。</li> </ul> </li> </ul>	相談所規程第12条を改訂										
(2) 医師の助言を受けられる仕組みの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ これまでも実施していた医学的照会については、体制を整備して、保険金等不払いの裁定の際に特に必要となる専門医の助言を受けられる仕組みを導入（専門機関と提携）。</li> </ul>	※ 民間専門機関と業務提携										

項目	内容	備考
(3) 規程強化による透明性、中立性、実効性の向上	<p>① 委員の中立性の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生命保険会社の役職員は委員にならない旨を規定において明確化。</li> </ul> <p>② 裁定手続きへの参加義務に係る規程の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会社が訴訟や民事調停により解決を図ることを文書で届出、かつ裁定審査会がその届出に相当の理由があると認めた場合を除き、裁定手続きへの参加を会社が拒否することができないことを規程において明確化。</li> <li>また、裁定中の紛争について会社の判断で訴訟等に移行する場合も、裁定審査会がその届出に相当の理由があると認めた場合のみ移行可能とするよう規程を強化。</li> </ul> <p>③ 裁定結果の受入に係る規程の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会社が裁定結果を尊重しない場合、裁定審査会の判断で当該会社名等を公表することができるよう規程を強化。</li> </ul> <p>④ 裁定審査会による改善勧告が可能となる規程の新設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当事者に裁定手続きに支障を及ぼすような行為がある場合、裁定審査会が改善勧告を行うことができるよう規程を新設。</li> </ul>	<p><u>相談所規程第14条を改訂</u>            ※ これまでも規程で委員資格は限定列挙していたが、生保会社の役職員は委員にならないことを明記            ※ 相談室長は引き続き委員となる</p> <p><u>相談所規程第25、31、36条を改訂</u>            ※ これまでも相当の理由の妥当性は判断してきたが、これを規程化した</p> <p><u>相談所規程第38条の2を新設</u>            ※ これまで違反した例はないが規程上さらに強化した</p> <p><u>相談所規程第36条の2を改訂</u>            ※ 裁定手続きが公正かつ円滑に行われるよう機能強化の一環として新設した</p>

項目	内容	備考
(4) 裁定事案の公表	○ 保険金等不払いに係る裁定事案等、項目ごとに関覧できるように協会HPにおける掲載内容を改善した。	※ これまでもHPで相談所レポートを掲載し、裁定事案を相応の分量で年2回公表してきたが、HP上独立させて「受理年度別」「内容別」に分類し、容易に関覧できるように改正した。 掲載頻度も年4回に増やした。
(5) 裁定審査会のPR	○ 生命保険の契約にあたっての手引、契約概要作成ガイドライン、注意喚起情報作成ガイドラインへの記載による裁定審査会の顧客への周知を図った。 ○ 協会HPの各ページに生命保険相談所のバナーを設け、どこからでも裁定審査会や生命保険相談所のご案内へアクセス出来るようにした。	※ 協会の相談苦情窓口と併せて記載
(6) 裁定諮問委員会委員の氏名公表	○ 裁定審査会をはじめ生命保険相談所のアドバイザーボードである裁定諮問委員会の機能について協会HPにおいて紹介。また、これまで非公表としてきた裁定諮問委員会委員の氏名を公表した。	

以上