

## 第56回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料)【資料編】

**全国銀行協会**

平成31年2月8日

## 抜粋

### 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況 (平成30年度第2四半期)

平成30年11月

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」(以下「全銀協相談室」という。)を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における平成30年度第2四半期(平成30年7月～9月(以下「当四半期」という。))の運営状況をとりまとめたものである。

### 目次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況 .....	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 .....	16
III. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況 .....	23
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	27

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

1. 概況

① 相談および苦情の合計件数

3,935件(前期比101件増(+2.6%)、および前年同期比18件減(▲0.5%))(図表1参照)。

② 相談件数

2,986件(前期比44件増(+1.5%))。  
業務分類別では、「預金業務」(602件(20.2%))、「その他」(547件(18.3%))、「加入銀行」(467件(15.6%))、「貸出業務」(402件(13.5%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

949件(前期比57件増(+6.4%))。  
業務分類別では、「預金業務」(315件(33.2%))、「貸出業務」(217件(22.9%))、「チャネル業務」(83件(8.7%))、「証券業務」(68件(7.2%))の順(図表2・3参照)。  
預金業務における口座解約・払戻しに関する苦情や、貸出業務における住宅ローン・事業資金に関する苦情等が増加した。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」および「保険業務(窓販)」は前期に比して減少したが(それぞれ前期比▲11.7%、▲6.9%)(図表4参照)、前年度と比して依然高水準。

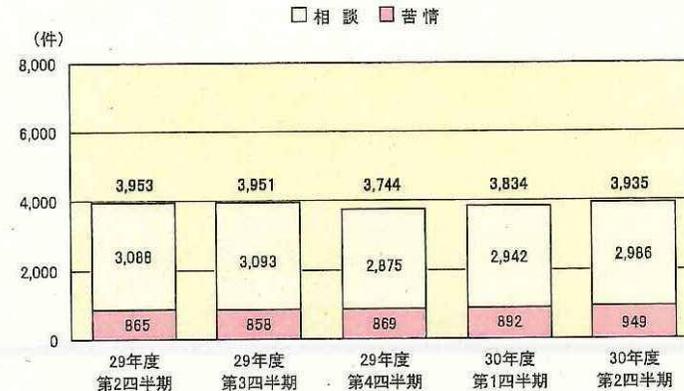
⑤ 自然災害ガイドライン

自然災害の発生が相次いだことから、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」についての相談が多かった(住宅ローンやアパートローンのガイドライン適用に関する相談56件)。

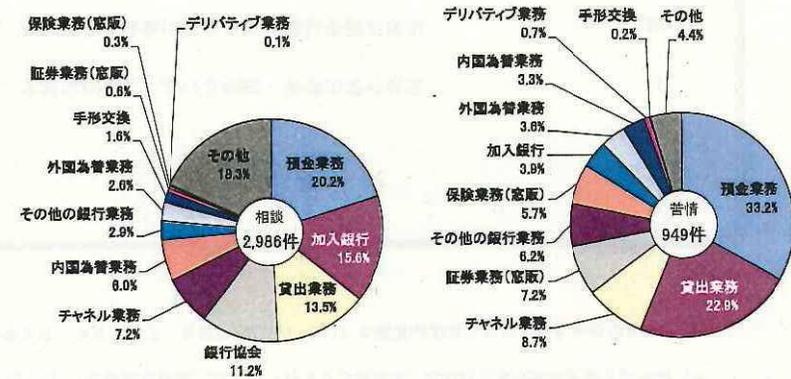
⑥ 銀行協会を騙る詐欺

銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談は、前期は減少していたが、当四半期は再び増加した(当四半期166件、前期比+89件)。

図表1 相談・苦情の受付件数(四半期別)



図表2 相談・苦情の業務分類別構成比(当四半期)



(注1)「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等に関する相談等。  
(注2)「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、コンサルティングサービス。  
(注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。  
(注4)業務分類の内訳は資料1参照。



## 2. 苦情の受付状況

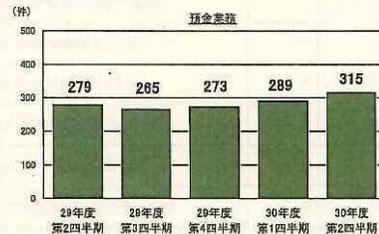
- ▶ 当四半期の苦情件数は、949件(前期比+6.4%)。
- ▶ 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

### (1) 業務分類別の受付状況

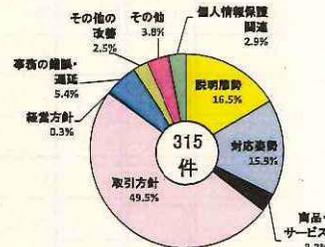
#### 預金業務…315件(前期比+9.0%)

- ▶ 口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。
- ▶ 当四半期は、口座解約・払戻しに関する苦情の増加を主因に、全体の苦情件数が増加した。
- ▶ 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・高齢であることを理由に支店窓口において速やかな払い戻しに応じてもらえなかった。
  - ・高齢や病気により銀行に来訪できない預金者に代わり、家族が払戻し手続きをしようとして断られた。
  - ・相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。
  - ・勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。

受付件数



苦情の発生原因



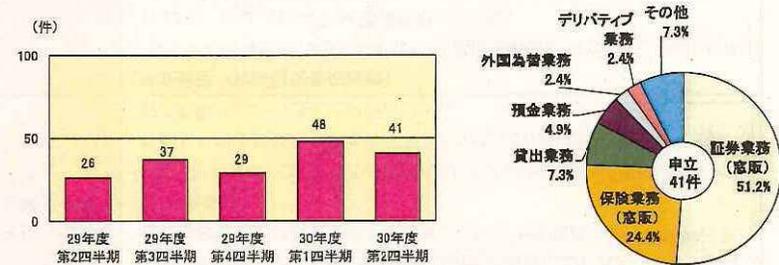
(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

## II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

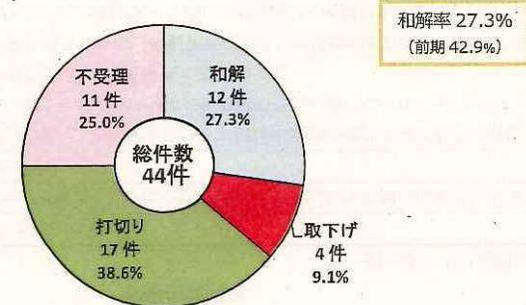
### 1. 概況

- ・新規申立件数は41件(前期比▲7件)。投資信託を中心とした証券業務(窓販)および一時払終身保険などの保険業務(窓販)の申立てが多い。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、不受理(前期比+7件)、打切り(前期比+6件)、取下げ(前期比+4件)がそれぞれ増加したことから、前期比15.6ポイント減の27.3%となった。

図表7 あっせんの新規申立の件数の推移(四半期別)および業務分類別構成比



図表8 紛争解決手続終結件数および和解率(当四半期)



(2) 四半期別紛争解決手続件数

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期	(参考) 29年度
当四半期中終結件数	42	41	32	28	44	159
あっせん案の提示後、和解	26	20	12	12	12	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	0	1	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	4	2	2	0	4	9
紛争解決手続の打ち切り	10	15	8	11	17	48
適格性審査による不受理	2	4	10	4	11	21

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(当四半期)

(単位:件)

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 (預託)	保険業務 (原簿)	クレジット 業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	1	4	0	0	2	1	19	12	0	3	0	2	44
あっせん案の提示後、和解	1	0	0	0	0	0	4	6	0	1	0	0	12
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	1	1	8	5	0	1	0	0	17
適格性審査による不受理	0	3	0	0	1	0	4	0	0	1	0	2	11

あっせんの申立て事案の概要とその結果(平成30年度第2四半期)  
投資信託関係

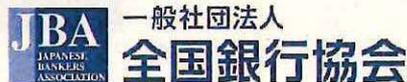
一般社団法人全国銀行協会

事案番号	29年度(あ)第101号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>B銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>B銀行担当者は、本件商品に係る説明を私の妻Cにしか行っておらず、私は何も説明を受けないまま購入するに至った。</li> <li>本件商品購入以前に、投資信託を購入した経験があるが、実は、Cが私の名義で行っていた取引であって商品の内容をよく理解しておらず、投資についての知識は乏しかった。</li> <li>私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>当行担当者は、Aさんから資産運用の相談を受け、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したことから、販売するに至った。</li> <li>当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>当行担当者は、Cさん同席のもと、Aさん本人に対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理→和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成30年5月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの投資意向の確認が不十分であったことを指摘した。</li> <li>その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>平成30年9月21日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

(注)紛争事案の概要は、銀行のお客さまにあっせん委員会の活動や役割をご理解いただくこと、また加入銀行において同種の紛争事案の再発防止や未然防止に役立てることを目的として掲載しています。掲載に当たっては、当事者のプライバシー等に配慮したうえで、できる限り一般的な原則的な用語や表現に置き換えるなどの工夫をしています。また、「あっせん手続の結果」は、あっせん委員会が個々の事案における取引経過や背景等を考慮したうえで判断したものであり、契約類型として類似した事案であっても、同様の判断となるものではないことにご留意ください。

(抜粋)

生命保険の販売時における留意事項



2. 申立人の主な主張 (保険全般)

① 預金だと思った。

→ 保険の理解なし

- 元本保証で、いつでも解約・払戻できる。
- 銀行員が販売しているから預金と同じだ。
- 運用報告書が保険会社からとなっているから関係ないと思った。
- 満期日以降になって、はじめて年金受取でないと元本保証でないことがわかった。

② リスク(為替)を知らなかった。

→ デメリット・リスクを認識していない。

- 円で入金しているのに外貨建て商品だと思わなかった。
- 元本保証というのは当然円建てベースと思った。
- クーリングオフすれば円で戻ると思っていた。

③ ここまで損するとは思わなかった。

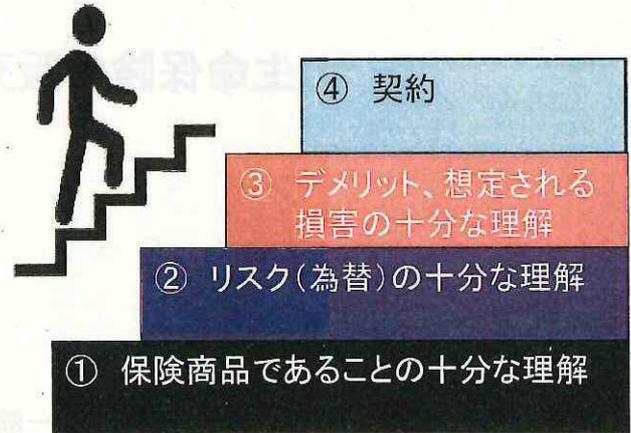
→ 想定されるリスクを実感していない。

- 目標値というが、銀行がすすめているから必ず短期で達成するだろう。
- 為替リスクはわかっていたが、ここまで損することがあり得るのか知らなかった。説明をきいていない。

## 保険商品における申立人の主張

申立人の主張のパターン  
(○ 当てはまる)

項目	全般		外貨建て 保険に多い
	A	B	C
①預金だと思った。	○		
②リスク(為替)を知らなかった。	○	○	
③ここまで損するとは思わなかった。	○	○	○



### 3. あっせん委員会の指摘事項を踏まえた対策

#### (1) 保険商品とは思わなかった。

- ① 銀行員が販売する商品だから、保険といっても、いつでも解約できて元本が保証される銀行預金みたいなものと思った。
- ② 運用報告書の差出人が生命保険会社なので関係ないものと思って、読まなかった。

#### 対応策(一例)

- 保険商品の特徴的な事項(保険金受取人、死亡保障等)など預金とは違う事項を説明。
- 中途解約の場合、満期日の受取方法によっては元本保証されるものではないことを説明。
- 契約後の運用状況報告書は、生命保険会社から通知されることを説明。



生命保険会社からの書面だから関係ないと思ってしまう。

## 抜粋

## あっせん委員会からの指摘を踏まえた販売体制等改善取組みの事例集

## 1. 本資料の目的

あっせん委員会事務局においては、あっせん委員会の事情聴取を受けた加入銀行に対し、「苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート」を実施し、あっせん委員会からの指摘を受けて取り組んだ販売体制等の改善内容（今後の予定を含む）を報告いただいている。本資料は、同アンケートで回答された取り組みのうち、他の銀行でも参考になると考えられる事例について、あっせん委員会から指摘された類型や商品ごとに整理して纏めたものである。（中略）

販売体制の改善等に当たっての一つの方策例として参考にいただき、同種の苦情・紛争事案の未然防止・再発防止に努めていただければと考えている。

## 2. 各加入銀行における販売体制等の改善内容の紹介

## (1) リスク商品に共通の施策

①適合性原則	
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資信託総合取引申込書の「受付」欄を「面前自署確認者」へ変更し、面前自署の重要性を浸透させることにより徹底を図った。</li> <li>● ご相談シート兼お客様カードの投資経験、知識・経験有無の判断基準、および金融商品のリスク区分の分類の見直しを実施。</li> <li>● 顧客の金融資産や投資経験に応じて投資金額の上限をシステムチェックする予定。</li> </ul>
③高齢者	
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者向け販売においては、保有金融資産の状況を適合性の観点からもより一層注意し、ヒアリングするように指導している（具体的には当社取引のほかにはどの金融機関でどのような金融商品をお持ちなのか。また、契約金額の妥当性をしっかり取引記録に記載するよう指導している）。</li> <li>● 高齢者への仲介・販売の際はご家族（特に相続人となるお子様）がご存知かどうか確認することを徹底する。</li> </ul>
④アフターフォロー	
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 募集時の顧客理解度確認徹底および顧客意向に沿った商品であるかについての確認徹底、契約後 1 週間以内に行うアフターフォローにおける顧客理解度の確認徹底について注意喚起を実施。</li> </ul>

## 抜粋

### (2) 商品ごとの施策①

①投資信託	
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資初心者には、投資信託の仕組み・商品性・リスク等をご理解いただくため、より一層分かりやすく、丁寧に説明できるよう説明資料の見直しを実施。</li> </ul>
③一時払終身保険	
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 過去のシミュレーションをもって短期の値上がり期待を強調することなく、運用が芳しくない場合の中途解約リスクを十分に説明。商品説明チェック表に顧客の反応、説明時に出た質問等を詳細に記載する。</li> </ul>
⑤仕組預金（外貨償還）	
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 仕組預金の為替リスクを説明する際には、顧客の投資予定額を用いて想定損失額を試算したうえで顧客に明示し、顧客の理解度を十分に確認したうえで販売するよう示達。その面談内容については販売管理システムに詳細を記録するよう徹底実施。販売担当者に対する仕組預金の販売に係るロールプレイングを通して、顧客属性等を踏まえた適切かつ丁寧な商品性、リスク説明の徹底を実施予定。</li> </ul>

### (3) 商品ごとの施策②

①外貨預金	
あっせん委員会からの指摘のポイント等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資経験や専門的知識に乏しい顧客に対しては、円高が大きく進んで元本割れ（円貨ベース）が生じる場合に発生し得る損失額を丁寧に説明すべき。</li> </ul>
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外貨預金をお客様に説明する場合は、為替相場が変動した場合の損益シミュレーションの作成を必須化。</li> </ul>

### (4) その他の商品・業務手続きに関する施策

①相続手続き	
あっせん委員会からの指摘のポイント等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相続預金の払戻し手続きについて、紛争となる事案が散見される。</li> </ul>
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様に対して、他に預金をお持ちであるかを確認し、必要に応じて現存照会をご案内することに加え、相続のお申し出の際、お客様さまにお渡しする「相続手続の流れ」にも同様の注意点を追加した。</li> </ul>

# 全銀協 ADR

創刊号  
2018年9月

運営状況レポート

- 銀行協会をかたるキャッシュカード詐欺に注意 — 2ページ
- 発行によせて・全銀協ADRとは… — 3ページ
- 2017年度相談室の概況 — 4～5ページ
- 2017年度あっせん委員会の概況 — 6ページ
- あっせん利用者の評価 — 7ページ
- カウンセリングサービス — 8ページ



母の口座から入院費を払い戻したいが、  
本人以外できないと銀行に断られた…



「口座が悪用されているのでキャッシュカード  
を交換します」と電話がかかってきた



銀行から投資信託を購入したが、  
こんなに損失が出るとは聞いていない!



1つでも当てはまることがあればご相談ください!



または

0570-017109

03-5252-3772

受付日 月～金曜日(祝日および銀行の休業日を除く)

受付時間 午前9時～午後5時



一般社団法人  
全国銀行協会

イーネットク

国が指定した紛争解決  
機関なので、安心して  
ご相談ください!



目の不自由な方でも  
音声で聞くことができるコード付き。  
無料のスマホアプリ(Uni-Voice)で  
読み取ることができます。



全銀協  
マンガ DE  
トピックス

## 銀行協会をかたる キャッシュカード詐欺に注意!

2017年度、銀行協会の職員をかたった、キャッシュカード詐欺等に関連する相談は531件(前年度より261件増)と、大幅に増加しています。被害にあわないようご注意ください。

### ! 詐欺の手口

1 〇〇デパートの  
XXと申します

2 銀行協会の〇〇と申します。  
お客様の口座が悪用されて  
いるのでキャッシュカードを  
交換します

3 銀行協会のXXです。  
キャッシュカードを  
受け取りに来ました

4 連絡が  
取れない…

だまされ  
た!

後日…

被害にあわないために注意すべき2つのポイント!

- 1 暗証番号は他人に教えない
- 2 キャッシュカードは他人に渡さない

人ごとではありません。  
変だなと思ったら、警察110番、  
全銀協相談室へご一報ください。



資料4

[挨拶]

## 発刊によせて

全銀協ADRは、平成22年10月に業務を開始して以来、銀行取引に関して疑問を持つ方やトラブルを抱える方のために、中立・公正な窓口として運営してまいりました。これまで多くのトラブルを解決に導いてまいりましたが、全銀協ADRの存在やその活動内容をご存知ない方がまだ多くいらっしゃるのも事実です。

このレポートは、全銀協ADRとその活動内容について、具体的な事例や計数などを示しながら、一般消費者の方々に分かりやすくお伝えすることを目的に発刊することとしたものです。みなさまの疑問やトラブル解決の参考にできれば幸いです。



あっせん委員会 委員長  
田中 豊 (弁護士)

## 全銀協ADRとは…

### ●全国銀行協会相談室



ADRとは、裁判をせずに“話し合い”で解決を目指す制度です。全銀協ADRは、全国銀行協会が中立公正な立場で運営する、国が指定した紛争解決機関です。「全国銀行協会相談室」と「あっせん委員会」があります。

### ●あっせん委員会



# 全国銀行協会相談室

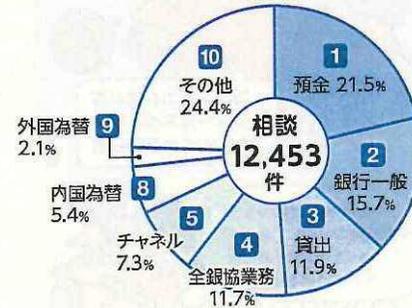
銀行に関するさまざまなご相談や、銀行に対する苦情を受け付け、ご希望により銀行に取り次ぐための窓口です。



## 2017年度 相談室の概況

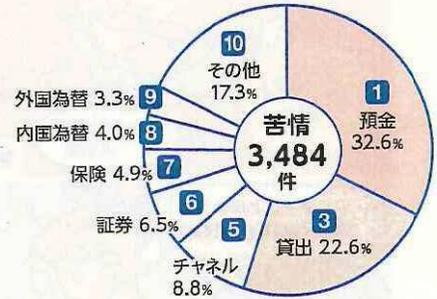
### グラフ1 相談の業務別構成比

2017年度の相談件数は  
**12,453件**で、  
預金の払戻しやローンの返済等の相談が多い状況です。



### グラフ2 苦情の業務別構成比

苦情件数は**3,484件**で、預金、貸出、チャンネル等の苦情が多い状況です。高齢者の取引に関する苦情は継続的に寄せられています。



- 1 預金…口座開設、口座解約・払戻し、相続などに関する相談・苦情
- 2 銀行一般…銀行の所在地や合併などに関する相談
- 3 貸出…消費者ローン、住宅ローン、事業資金などに関する相談・苦情
- 4 全銀協業務…個人信用情報センターなどに関する相談やカウンセリングサービス (P.8)
- 5 チャンネル…ATM、クレジットカード、ネットバンキングなどに関する相談・苦情
- 6 証券…投資信託などに関する苦情
- 7 保険…生命保険などに関する苦情
- 8 内国為替…振込、組戻し手続などに関する相談・苦情
- 9 外国為替…海外送金、外貨預金などに関する相談・苦情
- 10 その他…口座振替・両替、金融犯罪、金融関連業法などに関する相談・苦情

# ! ? こんな相談や苦情がありました

## 1 預金に関する相談・苦情



休眠預金活用法が施行されたけど、休眠預金になってしまったら預金は払い戻せなくなるの？



口座開設したい支店で申し込みをしたが、勤務先が自宅の最寄り支店でないと受け付けられないと言われた。

## 3 貸出に関する相談・苦情



リバースモーゲージを契約するときは、どんなことに注意すればいいの？

## 5 チャネルに関する相談・苦情



ATMの画面の位置が高すぎて、車いすでは操作できない。

## 10 その他の相談・苦情



複数の口座振替を銀行に依頼しているが、止めるにはどうしたらいい？



振り込み詐欺防止のため、ATMでの振込に制限がかかっているようで、不便だ。

5

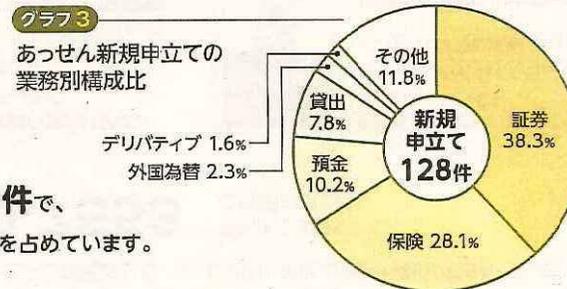
# あっせん委員会

苦情が解決しない場合、あっせん委員会にあっせんの申立てを行うことができます。



## 2017年度 あっせん委員会の概況

あっせんの新規申立件数は128件で、証券や保険の申立てが6割以上を占めています。



## 証券のあっせん申立て例

銀行から投資信託をすすめられ購入したが、元本割れした。担当者から十分な説明を受けずに購入したのだから、損失を補てんしてほしい。



## グラフ4 あっせん手続の結果



最終とは 和解したとき、あっせん案が受諾されなかったとき、あっせん成立が見込めず打切りとなったとき、申立てが不受理となったとき等

## グラフ5 あっせん手続が終結するまでの所要期間



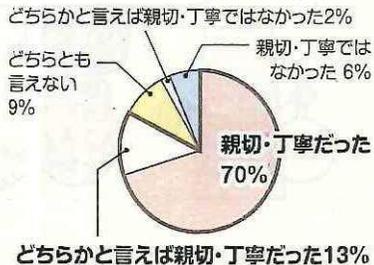
6

## あっせん利用者の評価

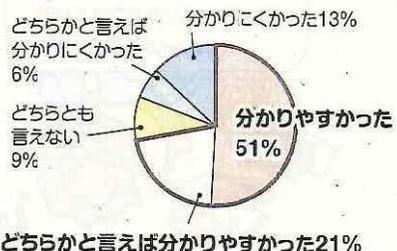
2017年度にあっせんを利用した127件のうち92件の申立人から回答をいただきました。利用者の約6～8割が好評価です。



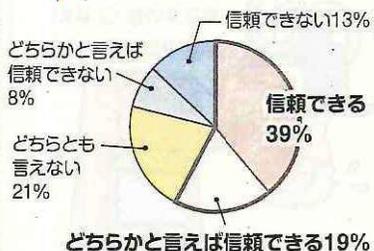
グラフ6 相談員の対応



グラフ7 あっせん委員の説明



グラフ8 あっせん委員会の中立・公正性



### 利用者の声

高齢者への気遣いと温かい眼差しがありがたかった。平常心を失わず伝えることができたので、あっせんを利用して本当に良かったと心から思いました。



ご意見ありがとうございます。お客さまに寄り添った対応を心がけるよう引き続き努めてまいります。障がいをお持ちの方に対しては個別の配慮も行っています。ご意見・ご要望がございましたら事務局までお寄せください。

### 利用者の声

銀行の答弁は事実と異なっていたので、あっせん委員会にただして欲しかった。



あっせん手続はお客さまと銀行双方の意思にもとづき和解を図るものとなっています。そのため、双方が主張を譲り合う互譲の精神のもと解決をめざすものである旨をご理解いただけますと幸いです。



## 銀行取引に関する相談や苦情は…

### 全国銀行協会相談室



0570-017109

または 03-5252-3772

お気軽にご相談ください!



受付日 月～金曜日(祝日および銀行の休業日を除く)

受付時間 午前9時～午後5時 ※来所をご希望の方は、事前に電話予約が必要です

所在地 〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階

### ● カウンセリングサービス (予約制・相談無料)

相談室では、住宅ローンやカードローン等を利用され、返済にお困りの個人のお客さまを対象に、「カウンセリングサービス」を実施しています。2017年度の実施件数は469件でした。

050-3540-7553 ※電話または面談にてご相談に応じます。



詳しい業務の実施状況は、ホームページで閲覧できます。

クリック!

全銀協相談室 検索



全銀協ADRについて詳しく知りたい方はパンフレットをご覧ください。ホームページでも閲覧できます。

「銀行とトラブルになったら? 全銀協ADRで解決!」

発行 一般社団法人 全国銀行協会  
〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階  
https://www.zenginkyo.or.jp/

発行日 2018年9月



カラーユニバーサルデザイン第三者機関認証

抜粋

保存版

# 銀行とトラブル になったら?

# 全銀協ADR

## で解決!



案内人 **ごじょうさん**

消費者問題に詳しく、  
“互譲の精神”がモットー。  
世話好きで和菓子が大好き♪

JBA 一般社団法人  
全国銀行協会



本冊子には音声コードが付いて  
います。専用装置やスマホアプリで  
読み取ることができます。



本冊子では、銀行とトラブルになった場合の解決方法を  
一例として、分かりやすく紹介しています。  
トラブルを円滑に解決するための参考にできれば幸いです。

※手続の詳細に関しては、「苦情処理手続および紛争解決手続等の  
実施に関する業務規程」で定めています。  
<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/about/rules/>



### 目次

	<b>はじめに</b>	銀行とトラブルになったら? ————	<b>2~3</b> ページ
		全銀協ADRとは? ————	<b>4</b> ページ
<hr/>			
	<b>苦情処理手続</b>	相談室でどのように対応するの? ————	<b>6</b> ページ
		苦情はどんな流れで解決するの? ————	<b>7</b> ページ
		どんな苦情を聞いてくれるの? ————	<b>8~9</b> ページ
		苦情が解決しない場合は? ————	<b>10</b> ページ
<hr/>			
	<b>紛争解決手続</b>	あっせんとは何ですか? ————	<b>12</b> ページ
		あっせんと裁判は何が違うの? ————	<b>13</b> ページ
		あっせんは、どんな流れで進むの? ————	<b>14~15</b> ページ
		事情聴取当日の具体的な流れは? ————	<b>16</b> ページ
		あっせん委員は、どんな人ですか? ————	<b>17</b> ページ
		あっせんにはどんな申立てがあるの? ————	<b>18</b> ページ
		《コラム》申立てが不受理になる場合 ————	<b>18</b> ページ
		和解の鍵は「互譲の精神」 ————	<b>19</b> ページ

資料5

# あっせんは、どんな流れで進むの？



相談員

## 1. 手続の説明

相談員から、「紛争解決（あっせん）手続」の説明を受けます。銀行側には、相談員からあっせんの意向を伝えてもらいます。



## 2. 申立書の送付

「申立書」に必要事項を記入し、「本人確認書類（運転免許証やパスポート）」「証拠書類（契約書やパンフレット）」と一緒に、あっせん委員会事務局宛てに郵送します。

「申立書」は、記載例を見ながら記入できます。まずは書ける範囲で、トラブルになった商品名、契約日、銀行に何を求めるかなどが記入されていれば大丈夫です。



## 3. 審査

あっせん委員会では、銀行からの「答弁書」を受領した後に、お客さまからの申立てを受理するか審査します。

受理

→「4.資料の提出」へ

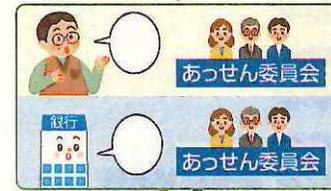
不受理

※不受理となる事例は18ページ参照



## 4. 資料の提出

申立てが受理されると、受理された旨の通知書と銀行の「答弁書の写し」が届きます。その後、銀行の主張に反論するための「主張書面」「追加資料」などを郵送します。



## 5. 事情聴取

当日の流れは16ページ参照

事情聴取は本人が出席して、あっせん委員からの質問に直接答えます（弁護士は原則不要です）。銀行と本人との対面はありません。会場は、東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、新潟、高松、広島、福岡の9カ所の銀行協会です。

ご高齢の方、車椅子を利用される方、その他会場への来訪にご不安がある方は、あっせん委員会事務局にその旨をご相談ください。

打ち切り

双方の主張に隔たりが大きい等、あっせん成立が見込めないと判断された場合には、手続は打ち切りになります。



## 6. あっせん案の検討

あっせん委員会から「あっせん案（和解案）」が出されますので、双方が同意した場合には、あっせんが成立し、「和解契約書」が作成されます。

あっせん成立

→和解へ

あっせん不成立

お客さまと銀行の一方または双方が「あっせん案」を受諾しなかった場合は紛争解決手続が終了します。



教えて!  
ごじょうさん 4

## 和解の鍵は「互譲の精神」



ごじょうさんが休憩しようと峠の茶屋を目指していると...



これは、これは！お礼におだんごをどうぞ。

休憩できなかったけどおだんごを食べればまだ歩けるわ！

紛争解決手続



### 「互譲の精神」とは？

「互譲の精神」とは、**主張を譲り合う気持ち**のことです。

お客さま、銀行の両方が、勝ち負けを決めたり、白黒付けることを避け、お互い相手を思いやる**「互譲の精神」**が**和解**につながります。



苦情の受付窓口は？

## 全国銀行協会相談室



イーナットク  
0570-017109

または

03-5252-3772

※通話料がかかります

所在地 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階

受付日 月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）

受付時間 午前9時～午後5時

※来所をご希望の方は、事前に電話予約が必要です

お気軽にご相談ください



### しょうがいのある方へ

●聴覚の障がいや言語障がいなどにより

口頭によるコミュニケーションを行うことが困難なお客さまへ

Webの「相談・苦情受付フォーム」をご利用ください。

<https://www.zenginkyo.or.jp/handicap/>

●視覚に障がいのある方（弱視のお客さま）へ

全国銀行協会相談室やあっせん委員会の手続などについて、大活字によるページをご用意しております。

発行 一般社団法人 全国銀行協会

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階

<https://www.zenginkyo.or.jp/>

発行日 2018（平成30）年2月

この冊子は、様々な方のご意見を伺って制作されています。  
カラーユニバーサルデザインの第三者機関で認証されています。





ご購入  
金融商品の  
これで安心!

全国銀行協会のあんしん一郎くんが導く

金融商品ご購入時の  
チェックポイント

抜粋



全国銀行協会  
相談室

全国銀行協会相談室は、銀行に関する様々なご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けています。  
銀行取引についてお知りになりたいこと、お困りのことがございましたら、こちらまでお電話ください。

0570-017109 または 03-5252-3772  
※一般電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

●受付日：月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く） ●受付時間：午前9時～午後5時  
全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

トラブル解決には「あっせん委員会」をどうぞ。

銀行とのトラブルが解決しないお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いただけます。

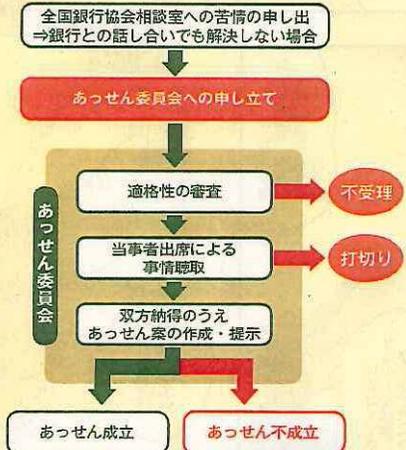
「あっせん委員会」とは？

全国銀行協会が設置する、弁護士、消費者問題専門家、金融業務に係る有識者等で構成される中立・公正な委員会です。

「あっせん委員会」では、お客さまと銀行の双方から資料等の提出を受けたうえで、事情をお聞きし、解決のためのあっせん（和解）案を提示します。

詳しくは、全国銀行協会相談室にお尋ねください。

全国銀行協会相談室・あっせん委員会  
ご利用手続きの流れ（概要）



# 1 ご相談シートの記入



## ここに注意!

- 金融資産額、投資経験などのご相談シートは正直、かつ正確に記載しましょう。
- 提案された商品が自分の投資目的に合っているかを確認しましょう。

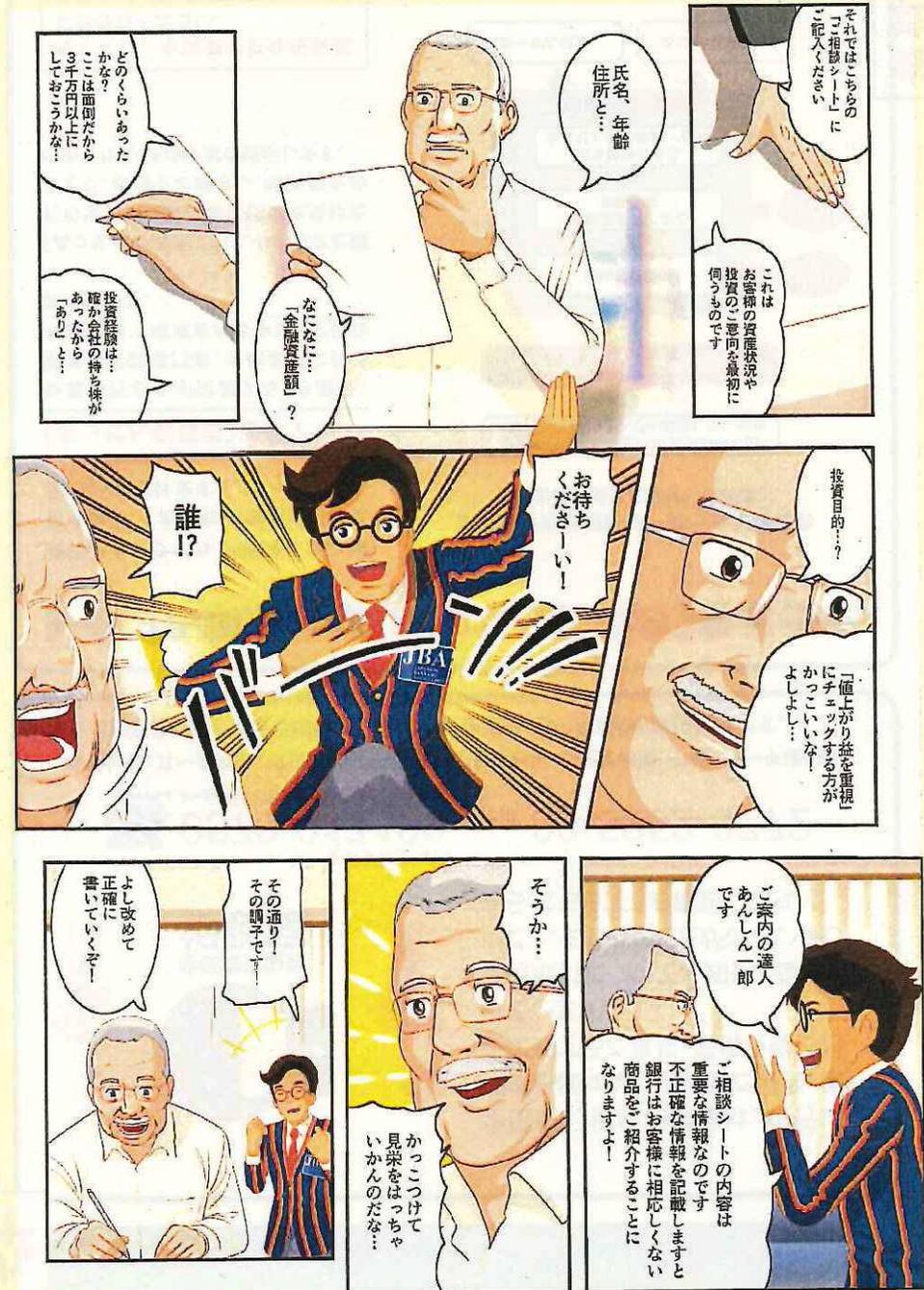
## ご説明

### 「ご相談シート」は正直に、正確に

銀行では、金融商品にご興味のあるお客さまに対し、最初に「ご相談シート」と呼ばれる書類へのご記入をお願いすることが一般的です。このご相談シートに記載される内容は、お客さまのニーズに合致した適切な金融商品をご紹介しますための重要な情報です。記載された内容が実際と異なっていると、お客さまが実際にお持ちの金融資産やご経験に相応しくない金融商品をご紹介しますこともありますので、正直、かつ正確に記載してください。「かっこつけて見栄をはっちゃいかんのだな」という田中さんの言葉を思い出しましょう。

#### 「ご相談シート」のご質問項目(例)

- 金融資産額…ご自分の名義の預金、国債、株式などの金融資産の総額。不動産は含みません。
- 年収…………ご自身の現在の年収(家族の年収を除く)をいいます。
- 投資経験……株、投資信託などのご購入の経験(実際に過去にご自分で資産の運用をした経験の有無)をいいます。
- 投資目的……「元本保証を重視する」、「元本割れ、為替変動などの一定のリスクを許容して値上りを求める」などの項目があります。
- 余裕資金……当分の間使用する予定や用途がなく、仮に損失が発生しても、その後の生活に大きな支障のない資金をいいます。



## 第56回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料)【資料編】

# 信託協会

平成31年2月8日

## 信託相談所取扱状況

(平成 30 年 7 月から 9 月中)

(概況)

信託相談所の平成 30 年度第 2 四半期の取扱件数は 321 件で、教育資金贈与信託、公益信託、特定贈与信託の増加を背景に、前年同期の 286 件と比べて 35 件増加した。

相談・照会件数は 319 件であり、業務別の多い順でみると、信託業務では、①特定障害者の生活の安定に資するための特定贈与信託に関するもの(71 件)、②後見制度支援信託、教育資金贈与信託を含む金銭信託・貸付信託に関するもの(48 件)、③不動産の有効活用を図るための不動産の信託に関するもの(11 件)であった。併營業務では、遺言の執行等を行う遺言・相続関連業務に関するもの(16 件)と株式の名義書換等を行う証券代行業務(10 件)であった。

また、苦情件数は 2 件であった。

信託相談所取扱状況(平成 30 年 7 月～9 月中)

(単位:件)

項目	当四半期 (平成 30 年 7 月～9 月中)	前四半期 (平成 30 年 4 月～6 月中)	前年度同四半期 (平成 29 年 7 月～9 月中)
相談・照会(計)	319	268	284
(1)信託業務	151	131	139
(2)併營業務	26	20	27
(3)銀行業務	13	10	14
(4)その他	129	107	104
(うち信託法・信託業法関係)	(16)	(19)	(29)
苦情(計)	2	2	2
(1)信託業務	1	1	0
(2)併營業務	0	1	2
(3)銀行業務	1	0	0
(4)その他	0	0	0
合計	321	270	286

## 「あっせん委員会」の運営状況（平成30年7月～9月中）について

平成30年7月から9月中のあっせん委員会の運営状況は次のとおりである。

## 1. 当四半期における申立件数／あっせん手続件数

## (1) 新規申立件数

あっせんの申立件数は1件。

## (2) あっせん手続件数

あっせんの手続件数は0件。

## あっせん手続件数

(単位：件)

	平成30年7～9月中
前四半期係属件数 (A)	0
平成30年7月～9月 新規申立件数 (B)	1
平成30年7月～9月 終結件数(C=a+b+c+d+e)	0
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、和解件数 (a)	0
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、不調件数(b)	0
申立人の申立て取下げ件数(c)	0
あっせん委員会によるあっせんの打ち切り件数(d)	0
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数(e)	0
平成30年9月末係属件数(=A+B-C)	1

## 平成29年度信託相談所取扱状況

信託相談所では、信託を利用するお客様からの信託業務等に関する相談・照会に応じています。また、信託業務等に対する苦情を受け付けて円満な解決を図るように努めています。

平成29年度の信託相談所取扱状況の概要は、次のとおりです。

## (1) 取扱件数

平成29年度の取扱件数は1,158件となり、前年度(1,343件)に比べて13.8%減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,145件(前年度1,322件)でした。その内訳をみますと、信託業務48.9%(前年度52.7%)、併營業務6.8%(前年度7.0%)、銀行業務4.2%(前年度5.0%)、その他40.0%(前年度35.3%)となっています。

また、苦情は13件(前年度21件)ありました。その内訳は信託業務が5件(前年度1件)、併營業務が5件(前年度11件)、銀行業務が3件(前年度8件)、その他0件(前年度1件)となっています。

なお、認定個人情報保護団体としての個人情報保護に係る相談が1件あり、苦情はありませんでした。

## (2) 相談・照会等の主な内容

## ①相談・照会の主な事例

## (ア)信託業務

信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみますと、重度心身障害者の生活の安定確保のための「特定贈与信託」、教育資金贈与信託、後見制度支援信託を含む「金銭信託、貸付信託」となっています。

## (教育資金贈与信託)

- ・複数の金融機関と契約することは可能か。
- ・委託者または受益者が死亡した場合、信託契約はどうなるのか。
- ・30歳になった時点で財産が残っていた場合、課税されるのか。
- ・解約は可能か。

## (後見制度支援信託)

- ・家庭裁判所からこの制度を勧められたが、利用しなくては行けないのか。
- ・手数料について知りたい。
- ・専門職後見人に依頼しないと契約できないのか。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

- ・預金保険の対象になるのか。

(特定贈与信託)

- ・複数の委託者での信託設定はできるのか。
- ・委託者が亡くなったら契約はどうなるのか。
- ・受益者がなくなったら信託財産はどうなるのか。
- ・不動産や株を信託できる信託銀行はないのか。
- ・後見人は契約時に必要か。
- ・給付額・給付開始時期はどのように決まるのか。
- ・手数料について知りたい。
- ・障害者が資産家であってもむ信託できるのか。
- ・暦年贈与と併用できるのか。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

(イ) 併營業務

併營業務の相談・紹介を商品別に多い順にみますと、株式の名義書換等を行う「証券代行業務」、遺言の執行等を行う「遺言・相続関連業務」となっています。

(証券代行業務)

- ・株式の名義書換の方法について知りたい
- ・株主名簿管理人について知りたい。
- ・亡くなった者が保有していた株式について知りたい。

(遺言・相続関連業務)

- ・遺言執行手続きについて教えて欲しい。
- ・遺言信託の解約は可能か。
- ・遺言信託の手数料について知りたい。

(ウ) その他

- ・遺言代用信託について知りたい。
- ・暦年贈与信託について知りたい。
- ・エスクロー信託について知りたい。
- ・家族信託について知りたい。
- ・民事信託について知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・仕事の関係で出かけた先の銀行の支店で口座開設の手続きをしようとしたところ、「何のために使うのか」等個人的な事まで行員が聞いてくるので、嫌気がさして口座開設をしなかった。口座を作れない理由があるなら教えてほしい。納得がいかない。
- ・証券会社にNISA口座を保有し、株式配当は比例配分方式により非課税で受け取っていた。3月中旬に父親の相続で

単元株は証券会社で手続きをしたが、端株は銀行に買い取り依頼をした（金額は1万円前後）。ところが、3月期の配当の案内では課税扱いになっていたため、証券会社に調査依頼したところ端株買取が原因であることが分かった。銀行にどうして課税扱いになるのか聞いても的確な回答がなく、①端株の買取請求をするとなぜNISA保有株式の配当が課税になるのか、②NISA口座の比例配分方式を復活させるために申出人が証券会社に手続きをしなければならぬ制度上の仕組み、について説明してほしい。また、なぜ、買取依頼の時に注意喚起してくれなかったのか、納得がいかない。

平成26年4月に夫が亡くなり銀行に遺産整理の申し出を行い、同年6月に契約締結。契約直前に、夫が同銀行の窓口で生命保険を契約していたことが分かり、支払い手続きを行った（保険受取人は本件申出人）。税務申告終了し、遺産整理の手数料（約180万円）も支払い済みだが、今年に入って税務署から保険等について相続財産過少申告を指摘され、相続税の訂正が必要となった。遺産整理申出時では生命保険契約は残っており、税理士（銀行が紹介）に対し銀行から「この死亡保険金が相続財産の課税対象になる」ことを伝えてくれてもよかったのではないかと。税額修正では娘にも来てもらって手続したため交通費もかかっており、納得がいかない。

10月、父親（79歳）が銀行に出向き普通預金口座から現金を引き出すために手続きをしたところ、「金額が多い（300万円）ため下せない」と言われた。その後、警察が呼ばれて父親は別室で資金の用途について話を聞かれ、申出人（息子）に連絡して出金に問題がないことを確認したうえで、出金がなされた。申出人は銀行に警察を呼んだ理由を聞いたところ、「高齢者が多額の現金を引出す時はいつも警察を呼んでいる」との回答であった。警察に聞けば、「銀行に呼び出されたから出向いた」という。なぜこのような対応になるのか。納得がいかない。

平成27年、父親（86歳）が弟（53歳）の子供を受益者とした特定贈与信託を契約した。父親は以前から認知症を患っており、そのような契約を締結できる状態にはなく、父親に契約のことを聞いても「知らない」とのことであった。10月、申出人（兄・57歳）は父親と一緒に店頭で父親名義の普通預金口座の異動明細、特定贈与信託契約時の状況を説明して欲しいと求めたが、行員は認知症の

父親に質問し、何を言っているのか分からない。また、息子の私には部外者なので回答できない、と冷たい対応を取られた。母親と弟は事情を知っているようだが、何故、長男の私には説明してもらえないのか。納得がいかない。

- ・ある信託契約を行った後、担当者が変わり、新担当者から不動産の購入等の提案があるが、迷惑である。当該行にクレームを入れたところ、支店から別の方が来て、前担当者に戻すと約束して帰ったが、1週間後に前担当者に戻せない、これからは自分に相談して欲しいと前言を翻した。何とかならないのか。
- ・ある株式について相続を原因とした異動が発生したことから、信託銀行に経緯を確認したところ、相続人の一人から名義変更の依頼があり、簡易相続手続きを行なった。その際、当該手続者からは念書も取ってあるので、後は相続人間で解決してほしいとのことであった。信託銀行の対応に納得がいかない。
- ・平成28年11月に父親の相続が発生し、信託銀行で遺産整理業務の契約をしたが、自分が受取人であった生命保険金が相続税の申告から漏れており、追徴課税を支払うことになった。信託銀行が保険についてきちんと調べていればこうならなかったはずである。信託銀行は既に終わったことなので追徴課税については関知しないとのことだが、納得がいかない。
- ・相続が発生し、信託銀行から遺言執行手続に関する連絡があったが、電話の説明が聞き取りづらく、応対時の説明資料がA4に縮小されたもので裸眼では見えない、説明も上から目線の言い方等、対応が悪い。

### (3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、指定紛争解決機関として、信託兼営金融機関や信託会社の信託業務等に対する苦情の解決、争いがある場合のあっせん等を行っています。平成29年度中「あっせん委員会」の利用は1件ありました。

### (4) その他

信託相談所の運営について、外部有識者から意見を聴取し運営の改善に役立てる「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以上

## 信託相談所受付件数推移

	平成29年度			平成28年度
		内訳構成比	対前年度増減	
1. 取扱件数	1,158(100.0%)		▲185	1,343
2. 相談・照会	1,145(98.9%)		▲177	1,322
(1)信託業務	560	( 48.9%)	▲136	696
(2)併営業務	78	( 6.8%)	▲14	92
(3)銀行業務	48	( 4.2%)	▲18	66
(4)その他	458	( 40.0%)	▲9	467
(信託法・信託業法関係)	( 134)		( 22)	( 112)
3. 苦情	13(1.1%)		▲8	21
①信託業務	5	( 38.5%)	4	1
②併営業務	5	( 38.5%)	▲6	11
③銀行業務	3	( 23.1%)	▲5	8
④その他	0	( 0.0%)	▲1	1

## 平成29年度 苦情処理に関する実績報告

## 1. 平成29年度苦情処理実績

## (1) 苦情処理件数

(単位:件)

		うち個人情報の取扱いに係る苦情処理関係	
受付件数		0	0
うち解決件数		0	0
	うち第三者機関等を用いずに解決	0	0
うち未解決件数(a)		0	0
前四半期末		6	0
済	うち当四半期末済件数(b)	3	0
件数			
当四半期末済件数(a+b)		3	0

## (2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	0	0
来訪	0	0
郵便等	0	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	0	0

## (3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	0
併営業務	0
銀行業務	0
その他	0

## (3-2) 苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)

(単位:件)

利用目的の特定	0
利用目的による制限	0
適正な取得	0
その他	0
合計	0

2. 上記以外(相談・問合せ等)件数

	うち個人情報の取扱いに係る 相談・問合せ等
264	1

(注1)「受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。

(注2)「当四半期末済件数」は、来期の「受付件数」と一致する。

(注3)「苦情にかかる業務内容内訳」、「苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0

0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0

0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0

0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0

0	0
0	0
0	0
0	0

0	0
0	0
0	0
0	0
0	0

平成29年度 紛争解決手続等に関する実績報告

1. 紛争解決手続等件数

(単位:件)

	協会紛争解決手続 (※1)	他の指定紛争解決機関 (※2)	計
受付件数	1	0	0
うち終結件数	0	0	0
(うち和解件数)	0	0	0
(うち不調件数)	0	0	0
(うち取下げ件数)	0	0	0
うち未済件数(a)	1	0	0
前四半期末済件数	0	0	0
うち当四半期末済件 数(b)	0	0	0
当四半期末済件数(a+b)	1	0	0

※1 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第3章に定める紛争解決手続に移行し、紛争の解決を図るもの。

※2 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第14条に定める他の指定紛争解決機関へ取り次ぐことにより、紛争の解決を図るもの。

2. 紛争にかかる業務内容内訳

(単位:件)

	紛争件数
勧誘	0
売買取引	0
事務処理	0
その他	1

3. 商品別内容内訳

(単位:件)

	紛争件数
信託業務	0
併営業務	1
銀行業務	0
その他	0

(注1) 「当四半期末済件数」は、次四半期の「前四半期末済件数」と一致する。

(注2) 「勧誘」とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容。「売買取引」とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容。「事務処理」とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容。なお、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

## 第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料)【資料編】

# 生命保険協会

平成 31 年 2 月 8 日

# ボイス・レポート

＜全社版＞

平成30年度 第2四半期受付分  
(平成30年7月～9月)

(一社) 生命保険協会  
生命保険相談所

## 1. 平成30年度第2四半期の苦情受付状況

平成30年度第2四半期の苦情件数は1,048件で、前年同期(1,058件)より10件、0.9%減少、前期(1,035件)より13件、1.3%増加となっている。

月別にみると、7月は397件、8月は338件、9月は313件となっている。

○大項目別では、「保険金・給付金関係」が337件(占率32.2%)で最も多くなっており、以下、「新契約関係」が331件(同31.6%)、「保全関係」が245件(同23.4%)、「その他」が80件(同7.6%)、「収納関係」が55件(同5.2%)となっている。

○内容別にみると、『入院等給付金不支払決定』が176件(占率16.8%)で最も多くなっており、2番目は『説明不十分』で130件(同12.4%)、以下、3番目は『不適切な募集行為』で93件(同8.9%)、4番目は『解約手続』で73件(同7.0%)、5番目は『入院等給付金支払手続』で72件(同6.9%)となっている。上位5項目は前期と同じである。

○発生原因別にみると、「営業職員」によるものが418件(占率39.9%)で最も多くなっており、前期と比べ、件数・占率は増加している。

一方、「制度・事務」に起因する苦情件数は394件(同37.6%)で、前期と比べ、件数・占率は減少している。また、「代理店」に起因する苦情件数は168件(同16.0%)で、前期と比べ、件数・占率は減少している。

苦情項目別件数表 <平成30年度>

(単位:件、%)

項目	内容	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		計		
		占率	前年同期比									
新契約関係	不適切な募集行為	92	8.9	91.1	93	8.9	79.5			185	8.9	84.9
	不適切な告知取得	16	1.5	84.2	13	1.2	76.5			29	1.4	80.6
	不適切な話法	46	4.4	121.1	38	3.4	81.8			82	3.9	100.0
	説明不十分	129	12.5	101.8	130	12.4	98.3			259	12.4	98.9
	事務取扱不注意	2	0.2	40.0	2	0.2	100.0			4	0.2	57.1
	契約確認	1	0.1	—	0	0.0	0.0			1	0.0	100.0
	契約引受関係	22	2.1	84.8	21	2.0	100.0			43	2.1	91.5
	証券未着	1	0.1	33.3	1	0.1	100.0			2	0.1	50.0
	その他	35	3.4	112.5	35	3.3	125.0			70	3.4	118.6
	小計	344	33.2	98.3	331	31.6	90.4			675	32.4	94.3
収納関係	集金	3	0.3	100.0	3	0.3	60.0			6	0.3	75.0
	口座振替・送金	12	1.2	92.3	9	0.9	128.6			21	1.0	105.0
	職域団体扱	1	0.1	-33.3	1	0.1	50.0			2	0.1	40.0
	保険料払込関係	12	1.2	63.2	19	1.8	118.9			31	1.5	88.6
	保険料振替貸付	10	1.0	500.0	5	0.5	62.5			15	0.7	150.0
	失効・復活	19	1.8	100.0	16	1.5	61.5			35	1.7	77.8
	その他	3	0.3	75.0	2	0.2	100.0			5	0.2	83.3
小計	60	5.8	95.2	55	5.2	83.3			115	5.5	89.1	
保全関係	配当内容	11	1.1	84.6	20	1.9	142.9			31	1.5	114.8
	契約者貸付	13	1.3	92.9	19	1.8	126.7			32	1.5	110.3
	更新	20	1.9	133.3	16	1.5	106.7			36	1.7	120.0
	契約内容変更	40	3.9	100.0	45	4.3	112.5			85	4.1	106.3
	名義変更・住所変更	22	2.1	157.1	19	1.8	82.6			41	2.0	110.8
	特約中途付加	5	0.5	250.0	6	0.6	300.0			11	0.5	275.0
	解約手続	77	7.4	111.6	70	7.0	102.8			147	7.2	107.1
	解約返戻金	32	3.1	152.4	21	2.0	116.7			53	2.5	135.9
	生保カード・ATM関係	0	0.0	0.0	1	0.1	50.0			1	0.0	33.3
	その他	12	1.2	100.0	25	2.4	277.8			37	1.8	176.2
小計	232	22.4	115.4	245	23.4	117.2			477	22.9	116.3	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	26	2.5	74.3	34	3.2	109.7			60	2.9	90.9
	死亡等保険金支払手続	21	2.0	67.7	22	2.1	81.5			43	2.1	74.1
	死亡等保険金不支払決定	24	2.3	104.3	26	2.5	136.8			50	2.4	119.0
	入院等給付金支払手続	71	6.9	92.2	72	6.9	101.4			143	6.9	96.6
	入院等給付金不支払決定	168	16.2	85.6	176	16.8	97.8			344	16.5	92.0
	その他	11	1.1	84.5	7	0.7	63.6			18	0.9	75.0
小計	321	31.0	86.1	337	32.2	99.4			658	31.6	92.4	
その他	職員の態度・マナー	10	1.0	166.7	13	1.2	92.9			23	1.1	115.0
	保険料控除	0	0.0	0.0	0	0.0	—			0	0.0	0.0
	個人情報取扱関係	41	4.0	91.1	36	3.4	116.1			77	3.7	101.3
	アフターサービス関係	14	1.4	73.7	20	1.9	117.6			34	1.6	94.4
	その他	13	1.3	118.2	11	1.0	68.8			24	1.2	88.9
小計	78	7.5	94.0	80	7.6	102.8			158	7.6	98.1	
合計	1,035	100.0	96.7	1,048	100.0	99.1			2,083	100.0	97.9	

※ 数値の欄掛けは上位7項目。

苦情項目別・発生原因別件数(平成30年7月～9月)

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	51	41	0	1	83	保全関係	配当内容	5	0	0	15	0	20		
	不適切な告知取得	9	3	0	1	13		契約者貸付	10	0	2	5	2	19		
	不適切な話法	21	15	0	0	36		更新	9	0	1	6	0	16		
	説明不十分	85	42	0	1	130		契約内容変更	19	2	2	22	0	43		
	事務取扱不注意	0	2	0	0	2		名義変更・住所変更	8	0	2	9	0	19		
	契約確認	0	0	0	0	0		特約中途付加	1	1	2	2	0	6		
	契約引受関係	8	0	1	12	21		解約手続	37	7	9	19	1	73		
	証券未着	1	0	0	0	1		解約返戻金	6	4	2	9	0	21		
	その他	16	12	2	5	35		生保カード・ATM関係	1	0	0	0	0	1		
	小計	191	115	3	18	331		その他	8	0	5	12	0	25		
収納関係	集金	2	1	0	0	3	保険金・給付金関係	小計	104	14	25	99	3	245		
	口座振替・送金	2	2	2	3	0		9	満期保険金・年金等	11	3	1	18	1	34	
	職域団体扱	0	0	0	1	0		1	死亡等保険金支払手続	9	0	3	10	0	22	
	保険料払込関係	7	2	1	9	0		19	死亡等保険金不支払決定	2	0	0	24	0	26	
	保険料振替貸付	2	0	2	1	0		5	入院等給付金支払手続	13	5	14	39	1	72	
	失効・復活	5	2	1	8	0		16	入院等給付金不支払決定	27	15	3	131	0	176	
	その他	0	0	0	2	0		2	その他	0	0	0	6	1	7	
	小計	18	7	6	24	0		55	小計	62	23	21	228	3	337	
	その他	職員の態度・マナー							その他	職員の態度・マナー	10	3	0	0	0	13
		保険料控除								保険料控除	0	0	0	0	0	0
個人情報取扱関係							個人情報取扱関係	15		3	1	16	1	38		
アフターサービス関係							アフターサービス関係	12		3	0	5	0	20		
小計						その他	6	0	1	4	0	11				
小計						小計	43	9	2	25	1	80				
合計		418	168	57	394	11	1,048									

※「制度・事務」は、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。  
 ※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。  
 ※網掛けは、上位7項目。

平成30年度	営業職員		代理店		その他の職員		制度・事務		契約者等		計
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	
第1四半期	386	37.3	181	17.5	50	4.8	409	39.5	9	0.9	1,035
第2四半期	418	39.9	168	16.0	57	5.4	394	37.6	11	1.0	1,048
第3四半期											
第4四半期											
合計	804	38.6	349	16.8	107	5.1	803	38.6	20	1.0	2,083

【参考】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)を原因とする苦情件数<平成30年度>

第1四半期	第2四半期		第3四半期		第4四半期	
	うち新契約関係	うち新契約関係	うち新契約関係	うち新契約関係	うち新契約関係	うち新契約関係
33	15	48	30			

【参考】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件数<平成30年度>

第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期	
うち新契約関係		うち新契約関係		うち新契約関係		うち新契約関係	
41	34	31	23				

【参考】高齢者の苦情受付状況<平成30年度>

苦情対象となった生命保険契約で、各四半期末時点において契約者の年齢が把握できたものうち、契約者が70歳以上(以下、「高齢者」)の件数の状況は以下のとおりである。

平成30年度		新契約関係		収納関係		保全関係		保険金・給付金関係		その他		合計
		件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
第1四半期	高齢者	32	40.5	2	2.5	20	25.3	24	30.4	1	1.3	79
	全体(全年齢層)	344	33.2	60	5.6	232	22.4	321	31.0	78	7.5	1,035
第2四半期	高齢者	23	32.4	2	2.6	13	18.3	32	45.1	1	1.4	71
	全体(全年齢層)	331	31.6	55	5.2	245	23.4	337	32.2	80	7.6	1,048
第3四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
第4四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
合計	高齢者	55	36.7	4	2.7	33	22.0	56	37.3	2	1.3	150
	全体(全年齢層)	675	32.4	115	5.5	477	22.9	658	31.3	158	7.6	2,083

発生原因別件数 (件、%)

平成30年度		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
第1四半期	高齢者	32	40.5	20	25.3	1	1.3	26	32.9	0	0.0	79
	全体(全年齢層)	386	37.3	181	17.5	50	4.8	409	39.5	9	0.9	1,035
第2四半期	高齢者	28	39.4	11	15.5	1	1.4	31	43.7	0	0.0	71
	全体(全年齢層)	418	39.9	168	16.0	57	5.4	394	37.6	11	1.0	1,048
第3四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
第4四半期	高齢者											
	全体(全年齢層)											
合計	高齢者	60	40.0	31	20.7	2	1.3	57	38.0	0	0.0	150
	全体(全年齢層)	804	38.5	349	16.8	107	5.1	803	38.6	20	1.0	2,083

### <主な申出内容>

苦情件数の多い上位10項目について、苦情件数の状況と主な申出内容を見ると、第1位は、『入院等給付金不支払決定』の176件(占率16.8%)で、前期(168件、同16.2%)と比べ、件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、引き続き、告知義務違反による解除に関する申し出が最も多く、また、手術給付金不支払(約款非該当等)やがん・成人病等非該当、不必要入院に関する申し出が多い。

#### <入院等給付金不支払決定>

- ・特約を中途付加した後、検査入院をしたため、給付金請求をしたところ、告知義務違反で契約解除となった。告知時、乗合代理店の担当者に検査記録等を渡し、その指示のもとに告知をしていた。(申出人70歳代)
- ・入院・手術後に給付金を請求したところ、がんの合併症の手術であり、悪性新生物の治療ではないので、がん手術給付金は支払われないという。医師は、がん治療の一環と言っている。
- ・同じ診断書で5社に入院給付金を請求したところ、他の4社からは給付金が支払われたが、当該社だけ支払われなかった。本人希望等により入院開始、初日から独歩可能で、治療内容も踏まえると、約款の規定により、入院に該当しないとのことだ。
- ・手術したので給付金を請求したところ、確認が入ったうえで、医療保険の給付金は支払われたが、契約前にがんに罹患していたとして、がん特約は無効とされた。

第2位は、『説明不十分』の130件(同12.4%)で、前期(129件、同12.5%)より件数は増加したが、占率は低下した。苦情の内訳は、新契約に関するものが約7割、転換契約に関するものが約3割となっている。

#### <説明不十分>

- ・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の通知が届いた。
- ・数年前から、高齢の親が高額な月払保険料の終身保険を複数契約していることが分かった。本人は元本保証されると思っており、契約内容をよく理解していない。
- ・10年以上前、親が払込満了の医療特約付き終身保険を分割転換させられていたが、80歳時に受け取れると思っていた金額が大きく減少している一方、僅かな入院保障のために年金から保険料を払わされている。
- ・個人年金保険について、契約者貸付残高が大きく増えていたことから、担当者に貸付残高を減らすことができると言われ、言われるまま手続きをしたが、終身保険に切り替えられていた。年金も受け取れるとのことだが、年金原資や年金額が大幅に減っている。

第3位は、『不適切な募集行為』の93件(同8.9%)で、前期(92件、同8.9%)より件数は増加したが、占率は横ばいであった。苦情内容としては、無理契約が最も多く、次に無断契約に関する申し出が多い。

#### <不適切な募集行為>

- ・約10年前から介護施設に入所している親が、数年前に生命保険の契約をしていることが判明した。親族の死亡保険金請求手続き時に、乗合代理店担当者が施設内でしつこく勧誘しようだったが、親は認知症で判断力がなく、契約自体を認識していない。
- ・高齢の親が入院したので、保険を確認していたら、当該社だけで十数件もの保険に加入していることが判明した。他社も含めるとさらに多くの契約をさせられている。
- ・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。

第4位は、『解約手続』の73件(同7.0%)で、前期(77件、同7.4%)より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、手続遅延・放置・ミスや手続書類・方法に関する申し出が多い。

#### <解約手続>

- ・1か月前にコールセンターに電話して解約を申し出た。「担当営業職員から解約請求書が届きます」と折り返し電話があったが、まだ届けて来ない。
- ・親が手術を受け、意識不明状態になった。回復は見込めないと医師から宣告されている。治療費用もかかるので、親の個人年金保険を解約したいが、成年後見人を立てよう言われた。
- ・相続対策として加入した保険を、高齢で初期の認知症の親がよくわからないまま解約してしまった。

第5位は、『入院等給付金支払手続』の72件(同6.9%)で、前期(71件、同6.9%)より件数は増加したが、占率は横ばいであった。苦情内容としては、請求手続手配や支払確認、請求手続書類・方法に関する申し出が多い。

#### <入院等給付金支払手続>

- ・給付金が支払われるかどうか担当者に確認しても、病名等の事情も聞かず、診断書を出すよう言うだけで、答えようとしない。支社に照会しても、やはり答えない。
- ・がんで入院し、手術を受けたので、給付金を請求した。他社および当該社の別契約からは支払われたが、加入2年未満の医療保険については、確認が入り、1か月以上が経つ。
- ・入院給付金の請求手続きを申し出たところ、少額請求であるにも関わらず、診断書が必要と言われた。他社は領収証提出でも可であったのに、本当に診断書が必要なのか。

第6位は、『契約内容変更』の45件(同4.3%)で、前期(40件、同3.9%)より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、保険金の増減額や保険期間・種類の変更に関する申し出が多い。

<契約内容変更>

- ・更新型の保険に加入している。3年後の更新前に減額しようと思ひ、担当者に申し出たところ、更新時しか減額できないと断られた。
- ・約30年前に契約した終身保険が払込満了になり、年金に移行できると思っていたが、一時金でしか受け取れないようである。加入時の説明と違う。

第7位は、『不適切な話法』および『個人情報取扱関係』の36件(同3.4%)であった。このうち、『不適切な話法』は、前期(46件、同4.4%)より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、乗換募集等に関する申し出が多い。

<不適切な話法>

- ・営業職員から、他社の既契約と同じ内容との説明を受け、既契約を解約して、新たに加入した。最近、契約内容を確認したが、死亡保険金額が下がり、入院給付金日額も1万円から5千円に減少していた。
- ・こども保険に加入しようと乗合代理店へ行ったら、ドル建ての保険を紹介され、グラフを見せられて、これから先も儲かると言われ、契約した。保険会社からは、投資型だからリスクがあると言われた。

同じく第7位の『個人情報取扱関係』は、前期(41件、同4.0%)より件数・占率ともに減少した。苦情内容としては、開示拒否や第三者開示に関する申し出が多い。

<個人情報取扱関係>

- ・約90歳で認知症の親の保険について、契約内容の確認のため、保険会社の相談窓口に電話したが、答えてもらえなかった。
- ・給付金を請求したら、営業職員がそのことを知人に話しているようだ。

第9位は、『その他新契約関係』の35件(同3.3%)で、前期(35件、同3.4%)より件数は横ばいだが、占率は低下した。

<その他新契約関係>

- ・営業職員と支部長が来て、新契約の手続きを強引にさせられた。
- ・年金生活者に対して、支払いが困難な高額な保険料で提案をしてくる乗合代理店がある。

第10位は、『満期保険金・年金等』の34件(同3.2%)で、前期(26件、同2.5%)より件数・占率ともに増加した。苦情内容としては、支払手続や支払額減少に関する申し出が多い。

<満期保険金・年金等>

- ・介護施設に入居している親族の保険が満期になったが、本人は認知症であるため、満期保険金は本人名義の保険料引去り口座に送金しておくよう依頼した。しかし、保険会社からは戸籍謄本などを揃えるよう言われたものの、なかなか揃えられない。
- ・20年以上前に契約した個人年金保険の実際の受取額が、設計書記載の年金額より少ない。

【参考：発生原因が乗合代理店(金融機関代理店を除く)である苦情の主な申出内容】

- ・F.P代理店のセミナーに参加後、個別に貯蓄目的の保険として米ドル建変額終身保険を勧められた。急かされて契約してしまったが、内容は理解しておらず、保険料は支払い続けられない。
- ・契約時、乗合代理店担当者に健康診断結果表を見せ、担当者から指示を受けながら告知書を記入した。今般、給付金を請求したところ、保険会社から告知義務違反として給付金不払いの通知が届いた。

【参考：発生原因が金融機関代理店である、募集に関する苦情の主な申出内容】

- ・約80歳の親が、銀行窓口で支店長の勧誘を受け、即日、外貨建保険を契約していた。本人に投資経験はなく、親族の同意等の高齢者募集ルールを無視した募集が行われている。
- ・銀行員が、80歳代の親を何度も訪問し、定期預金全額を充てて豪ドル建個人年金保険の契約をさせていた。両親とも内容を理解していない。

【参考：契約者が70歳以上である苦情の主な申出内容】

- ・死亡による退院までのがん入院給付金請求に対して、支払対象外とされた。がんと他の疾病が死亡診断書に記載されているが、医師からは治療内容は半々といわれている。
- ・約80歳の親の契約を確認したところ、数年前に終身の死亡保障が全額取り崩され、医療保障のみとする転換がされていたことが分かった。親は契約内容を全く理解していない。

## 2. 裁定審査会における紛争解決手続の状況

### (1) 裁定申立件数

平成30年度第2四半期に裁定申立てがあったのは71件で、前年同期(92件)より21件減少し、前期(93件)より22件減少している。

なお、裁定審査会における受理審査の結果、71件全てが受理された。申立事案の内訳は、以下のとおりである。

申立人からの裁定申立内容	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
契約取消もしくは契約無効請求	31	15			46
銀行等代理店販売における契約無効請求	4	2			6
給付金請求(入院・手術・障害等)	24	29			53
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	6	3			9
配当金(祝金)等請求(買増保険金・年金等)	1	2			3
保全関係遡及手続請求(注1)	14	14			28
取納関係遡及手続請求(注2)	3	3			6
その他(注3)	10	3			13
受理件数	93	71			164
不受理件数	0	0			0
裁定申立件数	93	71			164

(注1)「保全関係遡及手続請求」には、解約無効請求、遡及解約請求、契約解除無効請求、契約内容遡及変更請求、年金受取方法遡及変更請求などが含まれる。

(注2)「取納関係遡及手続請求」には、失効取消請求、保険料一部返還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) 裁定結果の概要について

平成30年度第2四半期に裁定手続が終了した事案は69件で、内訳は以下のとおり。

審理結果等の状況	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
和解が成立したもの	33	22			55
和解が成立しなかったもの	61	47			108
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	7			15
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	45	38			83
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	2	0			2
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	6	2			8
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			0
合計	94	69			163

第2四半期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。

なお、裁定手続が終了した全事案の裁定概要(申立てが取り下げられた事案を除く)については、「裁定概要集」(平成30年度第2四半期分)として取りまとめ、当協会のホームページに掲載している(<http://www.seiho.or.jp/contact/report/>)。

## ≪ 契約取消もしくは契約無効請求 ≫

### 【事案29-150】 新契約無効請求

・平成30年7月2日 和解成立

#### <事案の概要>

学資保険と誤解して変額保険を契約したことを理由に、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1月に契約した変額保険(終身型)および変額保険(有期型)について、以下の理由により、契約を無効にしてほしい。

- (1) 子の教育資金の準備のために学資保険の契約を希望していることを伝えた上で募集を受けたにもかかわらず、募集人が途中から変額保険の提案をし始めたため、変額保険は学資保険の一種であると誤解した。
- (2) 自分は外国出身で、契約時はまだ外国籍であり、日本語が上手くなかった。

#### <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、まず学資保険について説明した後、学資保険以外の保険でも将来の教育資金の用意という目的に合うことを説明し、将来の物価上昇にも対応することができる変額保険を紹介したところ、申立人が興味を示したため、変額保険の説明をした。
- (2) 募集人は、申立人に各種資料を用いて変額保険特有のリスクの説明をした。
- (3) 募集人は、申立人の日本語の理解力に鑑み、説明を理解したか確認しながら面談を進めた。

#### <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ほか、契約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、申立人が本契約を学資保険と誤解していたとは認められず、仮に誤解していたとしても重大な過失があると認められるが、以下の理由等により、本件は和解により解決を図ること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) 募集人は本契約の内容について一通りの説明はしているが、申立人は当時外国籍であり、来日してから約10年経過していたとはいえ、複雑な保険商品の内容を、その場で十分に理解できていたか疑問がある。
- (2) 募集人は、学資保険の設計書も2種類持参して説明したが、申立人が変額保険に興味を示し、契約する意向を示したので、学資保険の設計書を持ち帰ってしまった。しかし、申立人のニーズや日本語能力から考えれば、募集人としては、変額保険の設計書に加え、学資保険の設計書も申立人に交付し、学資保険と変額保険の比較検討をすることができるよう配慮すべきであった。

**[事案 29-332] 新契約無効請求**

・平成 30 年 7 月 26 日 裁定終了

**< 事案の概要 >**

募集人にクーリング・オフを妨害されたことを理由に、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 29 年 3 月に契約した個人年金保険について、以下の理由により、既払込保険料を返還してほしい。

- (1) 本契約の申込時に、募集人は、重要事項説明書にもとづくクーリング・オフの説明をしなかった。
- (2) 本契約の申込後、クーリング・オフ期間中の平成 29 年 3 月下旬に、募集人に本契約をやめたいと申し出たが、募集人からやめることはできないという誤った説明を受けたためにクーリング・オフの機会を逸した。

**< 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) 本契約の申込みにあたり、募集人は申立人に重要事項説明書を交付し、クーリング・オフについて説明した。
- (2) 申立人は、申込日の翌日、当社のオフィスに契約をやめたい旨の電話をかけたが、募集人が電話と面談で確認したところ、契約をやめない旨の発言をしていた。また、平成 29 年 3 月下旬に募集人は申立人と面談しているが、契約をやめたいとは言われていない。
- (3) 仮に申立人が募集人に契約をやめたいと伝えていたとしても、クーリング・オフをするためには当社に対して書面で通知する必要があるところ、書面は提出されていない。

**< 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ほか、契約時およびその後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、募集人がクーリング・オフについて説明せず、またこれを妨害したとは認められず、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。

**[事案 29-337] 新契約無効請求**

・平成 30 年 7 月 18 日 裁定終了

**< 事案の概要 >**

いつでも保険料の減額ができ、年数が経過すれば保険料は全額戻ってくると募集人から誤説明を受けたことを理由に、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 23 年 2 月に契約した低解約返戻金型終身保険について、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。

- (1) 契約時、募集人から、いつでも保険料の減額ができ、減額しても、払った保険料は 15 年経過すれば全額戻ってくるという虚偽の説明を受けた。
- (2) 募集人は、契約前に、契約直後にでも毎月の保険料を 5 万円から 1 万円に減額できるというような説明をし、契約直後に保険料減額の話をしてきていた。
- (3) 契約から 1 年後、募集人が退職することを聞き、将来的に保険料を減額するときはどうすれば良いか質問した際の携帯メールが残っており、このことから、保険料を減額できるという説明がされていたことは明らかである。

**< 保険会社の主張 >**

募集人は、保険料の減額時に支払われた保険料が全額戻るなどの誤った説明は行っておらず、設計書を用いて、解約返戻金の推移などを正しく説明していることから、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、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。募集人は退職済みであり、協力が得られなかったため、事情聴取が実施できなかった。

**2. 裁定結果**

上記手続の結果、募集人が減額しても支払った保険料は年数が経過すれば全額戻ってくると説明したとは認められず、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。

**◀ 給付金請求（入院・手術・障害等） ▶**

**[事案 29-280] 入院給付金支払請求**

・平成 30 年 7 月 30 日 和解成立

**< 事案の概要 >**

入院給付金を請求したところ、約款所定の入院には該当しないとして給付金の支払いがなさ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があったもの。

**< 申立人の主張 >**

糖尿病で約 2 か月入院し、その間に合併症に関する手術を受けたため、平成 23 年 5 月に契約した引受基準緩和型医療保険にもとづき給付金を請求したところ、本手術の手術給付金と、手術に必要な入院期間として入院給付金 3 日分のみが支払われた。上記以外の入院期間については、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、入院が必要な状態であったので、入院給付金を支払ってほしい。

- (1) 入院時に手足のしびれ、麻痺により車を正常に運転できず、両足首から下が麻痺しており、跛行状態であった。また、入院は医師の指示によるものである。
- (2) 入院中の血糖値は高い数値のときが複数回あり、現在も HbA1c の数値は高い状態であ

る。

#### <保険会社の主張>

以下の理由により、本入院は約款所定の「入院」には該当しないので、申立人の請求に応じることができない。

- (1)糖尿病の合併症と思われる足のしびれは、医療記録等によれば「問題なし」とされており、外来による治療が可能であったと判断できる。
- (2)申立人の入院前のHbA1cによれば、入院による治療が必要なほど症状が重症であったとは判断できない。また、血糖値の高値についても、医療記録等からは確認できない。
- (3)本入院は、申立人の希望による入院であった。

#### <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、申立人の事情聴取を行った。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、申立人の請求する内容での入院給付金の支払い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)主治医は血糖値のコントロールが必要であると判断して、申立人を入院させている。また、入院中に血液検査の結果や体重に改善が見られても、退院後に悪化しては意味がないため、医師の裁量により一定期間入院することも一般的である。

#### [事案 29-220] 入院給付金支払請求

・平成 30 年 7 月 26 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支払いを拒否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>

肩の打撲や挫傷等により 2 か月以上入院したため、平成 27 年 2 月に契約した引受基準緩和型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「入院」に該当しないとして不支払いとなった。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)痛みがひどくて通院が困難であった。
- (2)服の着脱ができない状態であった。
- (3)腕の重さで肩が痛かったため、三角巾で吊っていた。
- (4)便を拭くことができない状態であった。
- (5)ベッドから起き上がることができない状態であった。
- (6)肩が痛くて寝ることができない状態であった。
- (7)入院翌月までは歩行も困難であった。
- (8)手術を検討していたが、術後 8 割はまた骨から外れると言われ断念した。

#### <保険会社の主張>

カルテ・看護記録、検査結果等にもとづき判断した結果、入院中の申立人の症状や受けた治療内容、日常生活動作は全て自力で可能であったことからすれば、通院治療でも十分可能であったので、約款に定める「入院」にあてはまらないことから、申立人の請求に応じることができない。

#### <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、申立人は入院中、自宅等での治療が困難であったとはいえ、本入院は約款に定める「入院」に該当しないことから、入院給付金の支払いは認められないこと、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 29-263] 先進医療給付金支払等請求

・平成 30 年 7 月 12 日 裁定終了

#### <事案の概要>

先進医療に該当する多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術に対し、先進医療給付金が支払われなかったことを不服として、給付金の支払いおよび給付金請求から不支払決定までの期間の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>

白内障により、先進医療に該当する多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術を受けたため、平成 29 年 6 月に契約した医療保険にもとづき給付金を請求したところ、先進医療特約が付加されていないことを理由に支払われなかったが、以下の理由により、先進医療給付金を支払い、給付金請求から不支払決定までの期間の保険料を返還してほしい。

- (1)契約時、先進医療特約が付加されていることを確認してインターネットから申し込んだ。
- (2)契約に際して、保険会社のコールセンターに複数回問い合わせた際に、オペレーターから募集人との対面ではなく、インターネットでの申込みを強く促された。

#### <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ができない。

- (1)本契約には、先進医療特約は付加されていない。
- (2)インターネットの契約申込手続き画面において、申込完了までに、設計書により保障内容および保険料を確認することができるほか、申込内容確認画面でも契約内容を確認することが可能である。また、申込画面では、「先進医療特約を付加する」という選択肢が自動的に選択されており、申込時に、付加しないという選択肢を申立人が自ら選択したものとは考えられない。

### < 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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を希望しなかったため、事情聴取は行わなかった。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約に先進医療特約が付加されていたとは認められず、また保険会社がインターネットまたは対面による申込みの選択について申立人を誘導したとは認められず、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。

### 【事案 30-45】入院給付金支払請求

・平成 30 年 8 月 30 日 裁定終了

### < 事案の概要 >

入院給付金を請求したところ、約款に定める入院には該当しないとして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 >

競技中の事故で救急搬送され、鎖骨骨折等により、翌日から別の病院に約 2 か月間入院したので、平成 26 年 8 月に契約した医療保険に基づき、入院給付金を請求したところ、本入院は約款に定める入院に該当しないとして不支払いとされたが、以下の理由により、入院給付金を支払ってほしい。

- (1) 自宅での治療が困難なため、医師の判断により入院した。
- (2) 入院中は常に医師の管理下において治療に専念した。
- (3) 主治医は、保険会社の委託会社の調査員に、通院は不可能と思われ、自宅療養では安静は不可能で、入院が必要と説明している。

### < 保険会社の主張 >

本入院は、約款に定める入院に該当しないので、申立人の請求には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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を希望しなかったため、事情聴取は実施しなかった。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が負った傷害のいずれについても、通院により治療を行うことが十分に可能であると認められ、本入院は入院時の医学水準・医学的常識に照らして客観的、合理的に必要な入院（約款上の「入院」）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。

## 《 保険金請求（死亡・災害・高度障害等） 》

### 【事案 29-285】災害死亡保険金支払請求

・平成 30 年 7 月 26 日 裁定終了

### < 事案の概要 >

被保険者が転倒または誤嚥を原因として死亡したことを理由に、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 >

平成 19 年 3 月に親が契約した終身保険にもとづき、以下の理由により、災害死亡保険金を支払ってほしい。

- (1) 本契約の被保険者である親は、転倒し、腰椎等を圧迫骨折して入院し、その後転院を経て、数か月後に急性呼吸不全により死亡した。これは、転倒という「不慮の事故」を原因として急性呼吸不全になり、死亡したものとみなせる。
- (2) 被保険者が食物の誤嚥により急性呼吸不全になった可能性は否定できず、その場合は「溺水、窒息および異物による不慮の事故」に該当すると考えられる。

### < 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) 被保険者の直接死因は、転倒による骨折ではなく急性呼吸不全であり、「不慮の事故」による傷害を直接の原因として死亡したものと認められない。
- (2) 被保険者が急性呼吸不全となった原因は、嚥下能力が低下し、口腔内分泌物が肺に入ったためであると考えられる。仮に食物を喉に詰まらせて窒息して死亡したとしても、約款上、疾病による嚥下障害の状態にある者の食物の嚥下による気道閉塞または窒息は、支払対象となる「不慮の事故」から除外されている。

### < 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き審理のほか、被保険者の死亡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、被保険者の死亡が「不慮の事故」による傷害を直接の原因とするものとは認められず、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 30-72】配当金支払請求

・平成 30 年 8 月 30 日 裁定終了

### < 事案の概要 >

パンフレットの記載および契約時の説明どおりの満期時受取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3月に契約した養老保険（満期保険金額1,000万円）について、以下の理由により、パンフレットの記載および契約時の説明どおりの満期時受取額を支払ってほしい。

- (1) 契約時、募集人に、保険料の3倍にもなる満期時受取総額があるわけがないと質したのに対し、募集人からは、絶対パンフレット通りにお金が出ると言われた。
- (2) パンフレットには、「満期時の受取額約2188万円」と書かれている。

#### <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) 積立配当金は、契約時にその額が確定的に定められるものではなく、本契約は、満期時の積立配当金の額を確定してこれを支払うことを約束するものではない。
- (2) 募集人が、申立人が主張するような説明をしたとは考えられず、むしろ、申立人は積立配当金の額が確定的に定められるものではないことを認識していたと考えられる。

#### <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き審理を行った。なお、申立人は事情聴取を希望せず、募集人は死亡していたため、事情聴取は実施しなかった。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、配当金の額は毎事業年度の保険会社の決算を待たなければ確定せず、パンフレットに記載された金額が確定的に支払われる内容や募集人の説明どおりの内容で保険契約が成立するものではないことから、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。

### <<保全関係遡及手続請求 >>

#### [事案 29-246] 解約取消請求

・平成30年8月15日 裁定不調

##### <事案の概要>

別契約の解約時に希望していない契約も解約されたことを理由に、解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18年11月に契約した生活習慣病保険について、コールセンターに別契約の解約を希望したにも関わらず、本契約も解約されてしまったことから、解約を取り消してほしい。

##### <保険会社の主張>

申立人からは別契約だけでなく本契約の解約請求書も提出されており、本契約は有効に解約されているため、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き審理の他、解約手続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。なお、申立人とコールセンターのオペレーターとの電話でのやり取りは録音されており、その反訳が証拠として提出されているため、オペレーターの事情聴取は実施しなかった。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、解約は有効であると認められることから、解約の取消しは認められない。しかし、申立人の年齢（解約当時80歳代）を考慮したうえでコールセンターのオペレーターの対応経緯等の諸事情を踏まえると、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、申立人が和解案を受諾しなかったため、手続を終了した。

#### [事案 29-286] 遡及解約請求

・平成30年8月6日 裁定終了

##### <事案の概要>

保険料未納に際して発生した計3度の保険料自動振替貸付の残高が解約返戻金等から控除されることを不服として、同残高を加算した解約返戻金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26年3月に契約し、平成29年5月に失効した終身保険について、以下の理由により、保険料自動振替貸付の残高を加算した解約返戻金等を支払ってほしい。

- (1) 平成29年2月に保険料未納が発生した時点で、保険会社や担当者から説明があつてしかるべきなのに、それがなかったため、解約を検討する機会を逸した。
- (2) 過去2度の未納保険料立替（平成28年4月、同年5月）についても、立替の事実を知らなかった。

##### <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) 保険料の未納があつた場合の支払督促態勢については、これを整えて確実に運用しており、本失効前には、申立人に対して未入通知を郵送するなどしている。
- (2) 平成28年4月および同年5月の未納時にも、上記同様に督促を行った。

##### <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き審理のほか、申立人および当事者の事情聴取を行った。

##### 2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社は保険料未納時の支払督促態勢を整備し、申立人に対して督促を行っていたものと認められ、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 29-278] 診断書代支払請求

・平成 30 年 7 月 27 日 和解成立

#### ＜事案の概要＞

担当者の案内不足により、本来取得する必要がなかった診断書を取得することになったとして、診断書代の支払いを求めて申立てのあったもの。

#### ＜申立人の主な主張＞

平成 22 年 7 月に親が契約した利率変動型積立保険に付加された医療特約と介護保障特約について、保険会社は、入院給付金の請求には入院等証明書（診断書）の提出を、介護給付金の請求には介護診断書の提出を求めるが、入院給付金に加えて介護給付金を請求する場合は、介護診断書のみを提出することで足りるとしている。入院給付金を請求する際に、担当者が介護給付金の可能性も考えて案内していれば、介護診断書を 3 通取得することで足りたのに、担当者からの案内がなかったため、入院等証明書 3 通を取得後に、介護給付金請求のための介護診断書 3 通を取得しなくてはならなかったことから、前者の診断書代 3 通分を支払ってほしい。

#### ＜保険会社の主張＞

担当者が、介護給付金の請求案内をするためには、被保険者から、介護給付金の支払対象に該当する病状等に関する情報提供が必要であるが、被保険者から情報提供はなかったため、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、給付金請求に至った経過等を把握するため、申立人および担当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、入院給付金請求時に担当者が介護給付金の請求案内をすべきであったとは認められないが、本件の諸事情を考慮すれば保険会社においてより丁寧な対応を行うことが望ましかったことから、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。

## 苦情分類表

項目	内容	概要
新契約関係	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触する話法で募集したものの、契約関係者に契約意思がないものなど
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するものなど
	不適切な話法	融資話法、誹謗中傷など
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの
	事務取扱不注意	取扱者等のミス・遅延など保障内容以外の手続きによるもの
	契約確認	確認制度、確認の方法に関するもの
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定事務に関するもの
収納関係	証券未着	保険証券が着かないなどに関するものなど
	その他	上記以外の新契約に係わるものなど
	集金	集金事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるものなど
	口座振替・送金	銀行口座引落し、振込案内、口座変更に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの
	保険料払込関係	前納、一括払、払込満了後の特約継続保険料払込、未経過保険料の返金など保険料払込に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの
保金関係	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に係わるもの
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義変更・住所変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの
特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの	
保険金・給付金関係	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの
	その他	上記以外の保金に係わるもの
	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）
	死亡等保険金支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡等保険金不支払決定	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
その他	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	入院等給付金不支払決定	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金・給付金支払に係わるもの
	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	保険料控除	保険料控除証明に関するもの
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターサービス関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの
その他	経営全般等上記以外のもの	

抜粋

# 相談所レポート No.94

〈平成29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. 平成29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	15
4. 生命保険相談所における苦情解決手続	17
(1) 苦情対応状況	17
(2) 主な苦情対応事例	17
(3) 苦情処理手続を行った苦情項目・内容	19
(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	20
(5) 主な苦情処理手続事例	21
5. 裁定審査会における紛争解決手続	23
(1) 裁定申立件数	23
(2) 裁定手続終了件数	23
(3) 裁定の概要	26
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	46
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) 「消費者の声」事務局の活動	52
(3) 苦情情報等の更なる活用に向けた取組みについて	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、平成29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。

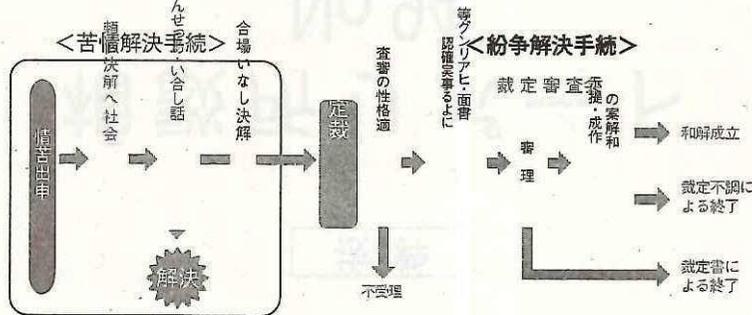
なお、保険会社に解決依頼を行わなかった「苦情」についても、最終受付日から1ヵ月経過後の時点で、保険契約者等にその後の状況を確認し、フォローアップに努めている。

＜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ヵ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。



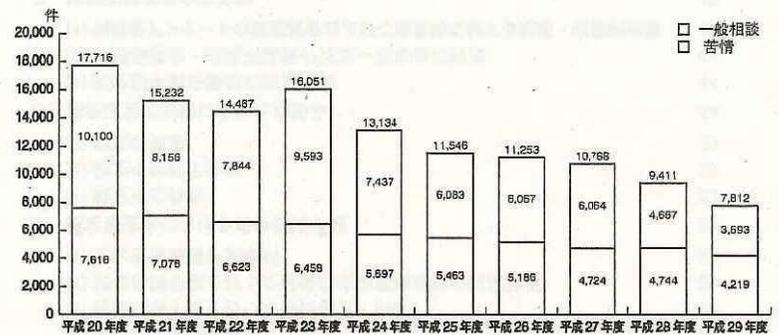
1. 平成29年度の生命保険相談所受付状況……図表1、図表2参照

当相談所が平成29年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は7,812件で、前年度より1,599件、17.0%の減少となっている。

平成23年度から、6年連続の減少となっており、本年度は、苦情の定義を拡大した平成18年度以降で最も少ない件数となっている。

受付件数のうち、一般相談は3,593件で、前年度より1,074件、23.0%の減少となった。また、苦情は4,219件で、前年度より525件、11.1%減少している。

【図表1】 相談所受付件数の推移（過去10年）



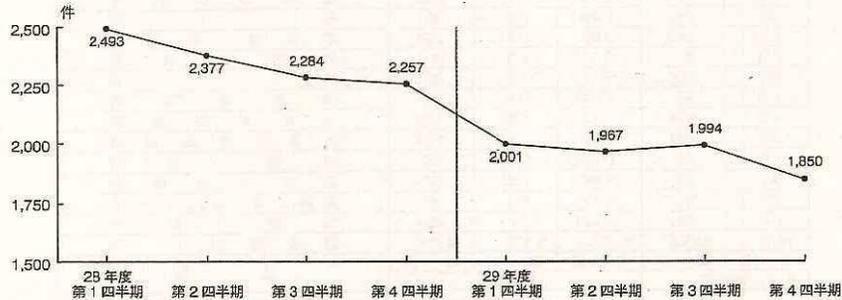
【図表2】 一般相談・苦情項目別受付件数

項目（内容）	29年度			28年度		
	件数	占率	前年度比	件数	占率	
一般相談	新契約関係	485件	13.5%	78.1%	621件	13.3%
	収納関係	100	2.8	98.0	102	2.2
	保全関係	672	18.7	75.3	892	19.1
	保険金・給付金関係	569	15.8	88.8	641	13.7
	その他	1,767	49.2	73.3	2,411	51.7
	小計	3,593件	100.0%	77.0%	4,667件	100.0%
苦情	新契約関係	1,383件	32.8%	91.5%	1,512件	31.9%
	収納関係	236	5.6	84.0	281	5.9
	保全関係	892	21.1	80.7	1,105	23.3
	保険金・給付金関係	1,376	32.6	94.4	1,457	30.7
	その他	332	7.9	85.3	389	8.2
小計	4,219件	100.0%	88.9%	4,744件	100.0%	
合計	7,812件	-	83.0%	9,411件	-	

(1) 四半期別受付件数……図表3参照

平成29年度は、平成28年度よりもさらに受付件数が減少しており、年間を通して、各四半期とも受付件数が2,500件を下回った。また、第4四半期は、平成9年度以降の四半期別受付件数としては、最も少ない件数となっている。

(図表3) 四半期別受付件数



(2) 男女別受付件数

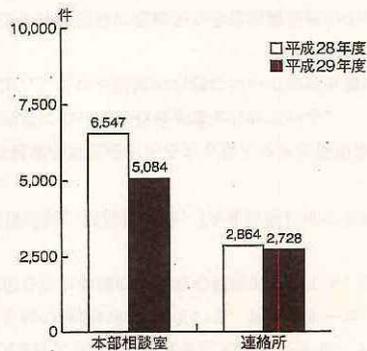
男女別受付件数をみると、男性は3,616人（占率46.3%）、女性は4,196人（同53.7%）で、割合は前年度からほぼ横ばいであった。

(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ヶ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65.1%（前年度69.6%）、連絡所は34.9%（同30.4%）となっており、前年度と比べて本部相談室の占率が低下している。

(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7,597件で、全体の97.2%と大半を占めている。

「訪問」は157件、2.0%、「文書」によるものは58件、0.7%となっており、傾向に大きな変化はない。

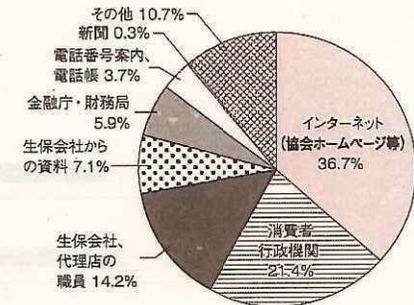
(5) 相談所認知経路別受付件数（判明分のみ）……図表5参照

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2,276件で、判明分6,207件の36.7%（前年度35.6%）と最も多く、第2位は「消費者行政機関」の1,327件、21.4%（同20.1%）である。

第3位は、「生保会社、代理店の職員」で883件、14.2%（同11.6%）となっている。

なお、第4位の「生保会社からの資料」の占率は3年連続で減少している。

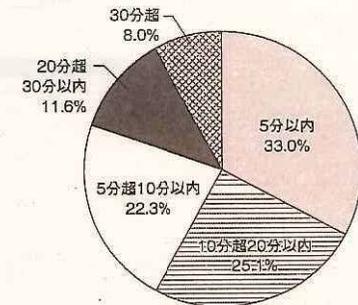
(図表5) 相談所認知経路別受付件数占率



(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7,754件を対象としているが、「5分以内」が2,555件で最も多く、33.0%（前年度36.6%）となっており、以下、「10分超20分以内」が1,946件で25.1%（同22.3%）、「5分超10分以内」が1,732件で22.3%（同21.8%）、「20分超30分以内」は901件で11.6%（同10.2%）、「30分超」は620件で8.0%（同9.1%）となっている。1件あたりの平均相談時間は、前年度（13分30秒）を上回る、13分59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

平成29年度に受け付けた一般相談は3,593件で、前年度に比べ23.0%の減少となった。内容別にみると、「保険金・給付金」が569件（占率15.8%）で最も多く、保険金・給付金の支払手続や支払可否に関する照会が多いが、受取人が先に死亡していた場合の取扱いに関する照会も寄せられている。

第2位は「契約有無照会」の493件（同13.7%）で、死亡した親族、認知症等の契約者の加入状況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3位は、「隣接業界」の458件（同12.7%）で、損害保険、旧簡易保険、JA共済等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4位は「加入・保険種類」の303件（同8.4%）で、高齢者や既往症がある方も加入できる保険種類、子ども保険等の加入限度額、検討している保険商品の内容についての照会が寄せられている。

第5位は「保障の見直し」の291件（同8.1%）で、加入している保険の内容についての照会等が寄せられている。

第6位は「会社の内容等」の254件（同7.1%）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が多いが、件数は前年度より約4割減少している。

第7位は「解約」の184件（同5.1%）で、解約手続や解約返戻金に関する照会が多く、認知症等の契約者の家族による解約に関する照会も寄せられている。

第8位以降は、8位「契約内容の変更」、9位「診査・告知」、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	29年度			28年度	
	件 数	占 率	前年度比	件 数	占 率
加入・保険種類	303件	8.4%	75.9%	399件	8.5%
診 査 ・ 告 知	152	4.2	102.0	149	3.2
ク ー リ ン グ ・ オ フ 制 度	30	0.8	41.1	73	1.6
保 険 料 の 払 込	79	2.2	96.3	82	1.8
失 効 ・ 復 活	21	0.6	105.0	20	0.4
契 約 内 容 の 変 更	154	4.3	83.7	184	3.9
保 障 の 見 直 し	291	8.1	71.3	408	8.7
契 約 者 貸 付	35	1.0	100.0	35	0.7
解 約	184	5.1	71.6	257	5.5
契 約 者 配 当	8	0.2	100.0	8	0.2
保 険 金 ・ 給 付 金	569	15.8	88.8	641	13.7
税 金	108	3.0	66.3	163	3.5
会 社 の 内 容 等	254	7.1	56.3	451	9.7
営 業 職 員 ・ 代 理 店	112	3.1	88.9	126	2.7
生 命 保 険 契 約 の 保 護	41	1.1	82.0	50	1.1
業 績 ・ デ ィ ス ク ロ ー ジ ャ ー 等	12	0.3	92.3	13	0.3
契 約 有 無 照 会	493	13.7	83.4	591	12.7
生 命 保 険 相 談 所	145	4.0	66.8	217	4.6
隣 接 業 界	458	12.7	78.7	582	12.5
そ の 他	144	4.0	66.1	218	4.7
合 計	3,593件	100.0%	77.0%	4,667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

- ・80歳になると医療保険がなくなってしまうので、新規加入できる保険を教えてください。
- ・限度額を超えると、子ども保険を引き受けてもらえなかったが、そんなことがあるのか。
- ・銀行から、預金の満期金を保険料とした一括払いのドル建終身保険を勧められている。どう考えたらよいか。

#### 診査・告知

- ・持病があっても加入できる医療保険はあるか。
- ・団体信用生命保険に加入しているが、以前、服薬していたことを告知していなかったことに気が付いた。どうしたらよいか。

- ・告知書を書くにあたり、通院期間などを正確に記憶していないが、どこまで記載すべきか。

#### 契約内容の変更

- ・親が死亡したので、契約者を変更したいが、どのようにすればよいか。
- ・死亡保険金受取人になっていた親が亡くなったが、他に家族がいない。どうしたらよいか。
- ・満期時に子どもの学費に充てるため契約していた保険について、契約者と受取人が元配偶者であることから、本人に受取人変更を求めたが、断られた。他に方法はないのか。

#### 保障の見直し

- ・複数社で何種類も保険に加入しているが、良く分からない。多く入り過ぎているようにも思うので、内容の確認と、見直しの相談をしたい。
- ・更新が近いので、保険会社の担当者から転換を勧められているが、保険料が段々高くなってきている。自分の意向を伝えるので、相談に乗ってほしい。
- ・友人から勧められ、内容を確認しないうまま外貨建保険を契約したが、保険料が高額で負担となっている。解約すべきか、減額して続けるべきか。

#### 解約

- ・解約の手続きを速やかに行う方法を教えてほしい。
- ・変額年金保険に加入しているが、すぐに解約した場合の解約返戻金額はどうか。
- ・寝たきりの親の保険について解約を検討しているが、成年後見制度の利用までは考えていない。他に何か方法はないものか。

#### 保険金・給付金

- ・給付金の請求をしたところ、医療機関への確認が必要として、承諾書に署名するよう求められたが、やはり協力しなければならないか。
- ・精神障害で入院しているが、給付金が支払われない場合もあると聞いた。自分はどうか。
- ・死亡保険金受取人が被保険者より先に死亡していた場合、受取人は誰になるのか。

#### 会社の内容等

- ・〇〇生命の電話番号を知りたい。
- ・〇〇生命という保険会社は、今は何という名前の保険会社になっているのか。
- ・〇〇生命の保険加入を検討しているが、会社の経営状態について教えてほしい。

#### 営業職員・代理店

- ・代理店を名乗る者から電話があり、治療中でも保険に入れるとの話だったが、信用できるか。
- ・訪問してくる営業職員は販売資格を持っているのか。
- ・担当の代理店を変更したいが、どうすればよいか。

#### 契約有無照会

- ・親が亡くなったが、保険に加入していたはずであり、調べる方法を知りたい。
- ・家族が病気で意識不明の状態であり、毎月の口座自動振替先から加入保険会社が判らないか。
- ・離婚したが、配偶者が自分を被保険者として保険を契約していないか、確認したい。

#### 隣接業界

- ・損害保険会社の傷害保険金の請求手続きについて教えてほしい。
- ・JA共済の給付金支払いについて話を聞きたい。
- ・少額短期保険会社について教えてほしい。

### 3. 苦情受付状況………図表9参照

平成29年度の苦情件数は4,219件で、前年度(4,744件)より525件、11.1%減少した。

月別の苦情件数を見ると、11月(381件)が最も多く、以下、10月(377件)、6月(371件)の順となっている。

四半期別では、第4四半期(1,002件)が最も少なくなったほか、各四半期とも1,100件未満となっている。

(図表9) 苦情項目別受付件数(網掛けは上位7項目)

項目	内 容	29年度			28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	399	9.5%	95.0%	420	8.9%
	不適切な告知取得	58	1.6	106.3	64	1.3
	不適切な話法	158	3.7	88.3	179	3.8
	説明不十分	531	12.6	92.3	575	12.1
	事務取扱不注意	11	0.3	73.3	15	0.3
	契約確認	2	0.0	100.0	2	0.0
	契約引受関係	101	2.4	76.5	132	2.8
	証券未着	5	0.1	50.0	10	0.2
	その他	108	2.6	93.9	115	2.4
	小計	1,383	32.8%	91.5%	1,512	31.9%
収 納 関 係	集 金	13	0.3%	118.2%	11	0.2%
	口座振替・送金	41	1.0	105.1	39	0.8
	職域団体扱	9	0.2	75.0	12	0.3
	保険料払込関係	57	1.4	70.4	81	1.7
	保険料振替貸付	19	0.5	100.0	19	0.4
	失効・復活	84	2.0	81.6	103	2.2
	その他	13	0.3	81.3	16	0.3
小計	236	5.6%	84.0%	281	5.9%	
保 全 関 係	配 当 内 容	72	1.7%	63.2%	114	2.4%
	契約者貸付	63	1.5	76.8	82	1.7
	更新	58	1.4	68.2	85	1.8
	契約内容変更	168	4.0	88.0	191	4.0
	名義変更・住所変更	80	1.9	97.6	82	1.7
	特約中途付加	12	0.3	70.6	17	0.4
	解約手続	277	6.6	79.8	347	7.3
	解約返戻金	102	2.4	100.0	102	2.2
	生保カード・ATM関係	6	0.1	75.0	8	0.2
	その他	54	1.3	70.1	77	1.6
小計	892	21.1%	80.7%	1,105	23.3%	
保 険 金 給 付 金 関 係	満期保険金・年金等	132	3.1%	67.7%	195	4.1%
	死亡等保険金支払手続	98	2.3	74.8	131	2.8
	死亡等保険金不支払決定	81	1.9	88.0	92	1.9
	入院等給付金支払手続	280	6.6	93.0	301	6.3
	入院等給付金不支払決定	732	17.4	106.9	685	14.4
	その他	53	1.3	100.0	53	1.1
小計	1,376	32.6%	94.4%	1,457	30.7%	
そ の 他	職員の態度・マナー	41	1.0%	59.4%	69	1.5%
	保険料控除	9	0.2	112.5	8	0.2
	個人情報取扱関係	141	3.3	84.9	166	3.5
	アフターサービス関係	83	2.0	88.3	94	2.0
	その他	58	1.4	111.5	52	1.1
小計	332	7.9%	85.3%	389	8.2%	
合 計	4,219	100.0%	88.9%	4,744	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32.8%と、前年度より0.9ポイント上昇し、最も多くなっている。

次いで「保険金・給付金関係」(占率32.6%)が多く、前年度より占率は1.9ポイント上昇している。

以下、「保全関係」(同21.1%)、「その他」(同7.9%)、「取納関係」(同5.6%)はいずれも占率が低下している。

(図表10) 苦情項目別受付件数

項目	29年度		28年度	
	件数	占率	件数	占率
新契約関係	1,383件	32.8%	1,512件	31.9%
取納関係	236	5.6	281	5.9
保全関係	892	21.1	1,105	23.3
保険金・給付金関係	1,376	32.6	1,457	30.7
その他	332	7.9	389	8.2
合計	4,219件	100.0%	4,744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、「入院等給付金不支払決定」が、前年度に引き続き第1位となり、前年度より件数は47件増加し、占率(17.4%)は3.0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44件減少し、占率(12.6%)は0.5ポイント上昇している。

第3位は「不適切な募集行為」で、前年度より件数は21件減少し、占率(9.5%)は0.6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6.6%)は、前年度より占率・順位ともに上昇している。第5位の「解約手続」(同6.6%)は、前年度より占率・順位ともに低下している。第6位の「契約内容変更」(同4.0%)、第7位の「不適切な話法」(同3.7%)、第8位の「個人情報取扱関係」(同3.3%)は、それぞれ前年度より占率が横ばいまたは低下となっているもの、順位は上昇している。第9位の「満期保険金・年金等」(同3.1%)は、前年度より占率・順位ともに低下している。

(図表11) 苦情内容の上位項目

内容	29年度		28年度		
	件数	占率	件数	占率	
①入院等給付金不支払決定	732件	17.4%	①入院等給付金不支払決定	685件	14.4%
②説明不十分	531	12.6	②説明不十分	575	12.1
③不適切な募集行為	399	9.5	③不適切な募集行為	420	8.9
④入院等給付金支払手続	280	6.6	④解約手続	347	7.3
⑤解約手続	277	6.6	⑤入院等給付金支払手続	301	6.3
⑥契約内容変更	168	4.0	⑥満期保険金・年金等	195	4.1
⑦不適切な話法	158	3.7	⑦契約内容変更	191	4.0
⑧個人情報取扱関係	141	3.3	⑧不適切な話法	179	3.8
⑨満期保険金・年金等	132	3.1	⑨個人情報取扱関係	166	3.5
⑩その他新契約関係	108	2.6	⑩契約引受関係	132	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)」を原因とする苦情が最も多く、2,304件(占率54.6%)で苦情全体の半分強を占めており、占率は前年度より0.7ポイント上昇している。

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1,670件(同39.6%)で、占率は前年度より0.9ポイント低下している。

(図表12-1) 苦情発生原因別受付件数(平成29年度:網掛けは上位7項目)

項目	内容	発生原因					計	前年度前 (%)	項目	内容	発生原因					計	前年度前 (%)		
		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	232	157	2	0	8	399	95.0	保険金・給付金関係	記当内容	8	0	2	61	1	72	63.2		
	不適切な告知取得	51	15	1	0	1	68	106.3		契約者貸付	26	3	4	26	4	63	76.5		
	不適切な話法	85	73	0	0	0	158	88.3		更新	28	3	4	23	0	58	68.2		
	説明不十分	330	184	5	10	2	531	92.3		契約内容変更	83	12	9	61	3	168	88.0		
	事務取扱不注意	4	5	0	2	0	11	73.3		名義変更・住所変更	33	2	1	43	1	80	97.5		
	契約確認	1	0	0	1	0	2	100.0		特約中途付加	6	0	4	2	0	12	70.5		
	契約引受関係	14	16	4	68	1	101	76.5		解約手続	125	25	23	97	7	277	79.9		
	証券未着	1	0	0	4	0	5	50.0		解約返戻金	32	7	7	56	0	102	100.0		
	その他	53	33	4	17	1	108	93.9		生保カード・ATM関係	4	0	0	2	0	6	75.0		
	計	771	483	16	100	13	1,383	91.5		その他	17	0	8	29	0	54	70.1		
取納関係	集金	12	0	0	1	0	13	118.2	保険金・給付金関係	計	362	52	62	400	16	892	80.7		
	口座振替・送金	10	1	4	26	0	41	105.1		満期保険金・年金等	41	5	8	76	2	132	67.7		
	職域団体扱	2	2	3	2	0	9	75.0		死亡修補保険金支払手続	18	3	11	63	3	98	74.5		
	保険料払込関係	19	5	5	28	0	57	70.4		死亡修補保険金不支払決定	5	3	5	68	0	81	88.0		
	保険料振替貸付	5	2	1	11	0	19	100.0		入院等給付金支払手続	66	10	27	177	0	280	93.0		
	失効・復活	19	6	2	56	1	84	81.6		入院等給付金不支払決定	127	77	28	499	1	732	106.9		
	その他	4	1	2	6	0	13	81.3		その他	5	0	3	37	8	53	100.0		
	計	71	17	17	130	1	236	84.0		計	282	98	82	920	14	1,376	94.4		
	その他	職員の態度・マナー	24	7	10	0	0	41		59.4	その他	職員の態度・マナー	24	7	10	0	0	41	59.4
		保険料控除	2	0	0	7	0	9		112.5		保険料控除	2	0	0	7	0	9	112.5
個人情報取扱関係		70	23	8	40	0	141	84.9	個人情報取扱関係	70		23	8	40	0	141	84.9		
アフターサービス関係		25	15	4	39	0	83	88.3	アフターサービス関係	25		15	4	39	0	83	88.3		
その他		20	2	1	34	1	58	111.5	その他	20		2	1	34	1	58	111.5		
計	141	47	23	120	1	332	85.3	計	141	47	23	120	1	332	85.3				
総計	1,607	697	200	1,670	45	4,219	88.9												

(図表12-2) 苦情発生原因別受付件数(年度比較)

	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	
平成29年度	1,607	38.1	697	16.5	200	4.7	1,670	39.6	45	1.1	4,219
平成28年度	1,774	37.4	784	16.5	237	5.0	1,921	40.5	28	0.6	4,744

※発生原因が代理店であるものうち、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。

29年度		28年度	
件数	うち新契約関係	件数	うち新契約関係
165	103	159	92

※発生原因が代理店であるものうち、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。

29年度		28年度	
件数	うち新契約関係	件数	うち新契約関係
124	107	210	178

(図表 13-2) 営業担当者

29年度			28年度		
内 容	件数	占率	内 容	件数	占率
① 説明不十分	514件	22.3%	① 説明不十分	560件	21.9%
② 不適切な募集行為	389	16.9	② 不適切な募集行為	411	16.1
③ 入院等給付金不支払決定	204	8.9	③ 解約手続	200	7.8
④ 不適切な話法	158	6.9	④ 不適切な話法	177	6.9
⑤ 解約手続	150	6.5	⑤ 入院等給付金不支払決定	176	6.9
⑥ 契約内容変更	95	4.1	⑥ 個人情報取扱関係	106	4.1
⑦ 個人情報取扱関係	93	4.0	⑦ 契約内容変更	96	3.8
⑧ その他新契約関係	86	3.7	⑧ その他新契約関係	80	3.1
⑨ 入院等給付金支払手続	76	3.3	⑨ 入院等給付金支払手続	77	3.0
⑩ 不適切な告知取得	66	2.9	⑩ 満期保険金・年金等	63	2.5
			⑪ 不適切な告知取得	63	2.5

(4) 主な苦情発生原因の内容上位項目……図表 13 参照

① 制度・事務

項目別では「保険金・給付金関係」（占率55.1%）が半分以上を占めており、次いで「保全関係」（同24.0%）が約4分の1を占めている。

- ・「保険金・給付金関係」では、「入院等給付金不支払決定」が499件で圧倒的に多く、告知義務違反による契約解除、約款規定の手術・入院非該当、ガン・成人病等非該当が多い。次いで、「入院等給付金支払手続」が177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76件となり、支払手続に関する申し出が多い。
- ・「保全関係」では、「解約手続」が97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、「配当内容」・「契約内容変更」が61件で、それぞれ満期時等受取額減少、保険金の増減額に関する申し出が多い。

(図表 13-1) 制度・事務

29年度			28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	499件	29.9%	① 入院等給付金不支払決定	486件	25.3%
② 入院等給付金支払手続	177	10.6	② 入院等給付金支払手続	183	9.5
③ 解約手続	97	5.8	③ 満期保険金・年金等	120	6.2
④ 満期保険金・年金等	76	4.6	④ 配当内容	101	5.3
⑤ 死亡等保険金不支払決定	68	4.1	⑤ 解約手続	99	5.2
⑥ 契約引受関係	66	4.0	⑥ 死亡等保険金支払手続	89	4.6
⑦ 死亡等保険金支払手続	63	3.8	⑦ 契約引受関係	88	4.6
⑧ 配当内容	61	3.7	⑧ 契約内容変更	77	4.0
⑨ 契約内容変更	61	3.7	⑨ 死亡等保険金不支払決定	73	3.8
⑩ 失効・復活	56	3.4	⑩ 失効・復活	66	3.4
⑪ 解約返戻金	56	3.4			

② 営業担当者（営業職員、代理店）

項目別では「新契約関係」（占率54.4%）が半分以上を占め、「保全関係」（同18.0%）が2割弱、「保険金・給付金関係」（同15.6%）が1割強を占めている。

- ・「新契約関係」では、「説明不十分」が514件で最も多い。次いで、「不適切な募集行為」が389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158件で、乗換募集に関する申し出が多い。
- ・「保全関係」では、「解約手続」が150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95件であり、保険金の増減額に関する申し出が多い。

(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732件で、前年度に続いて最も多かった。占率は17.4%で、前年度より上昇した。具体的な内容としては、告知義務違反による契約解除、約款規定による入院非該当、手術非該当に関する申し出が多い。

<入院等給付金不支払決定>

- ・医療保険に加入し、数か月後がんで入院したので、給付金を請求したところ、告知義務違反で契約解除になった。健康診断で指摘はあったが、ちょっとした不調と思っていた。
- ・長期入院したが、外出・外泊が多いとして、入院給付金が不支払となった。仕事で外出したり、早朝の仕事に間に合わないので外泊したりしたが、入院自体は医師の指示によるものであった。

第2位は「説明不十分」（531件、占率12.6%）で、前年度より件数は減少したが、占率は上昇した。内訳としては、新契約に関するものが約8割、転換契約に関するものが約2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>

- ・母が、保険代理店で、自分（子）と子（孫）を契約者にした生前贈与の保険契約をしている。自分は書類を書いただけで、内容の説明も聞いていなかったが、確認すると、3社で約20件の契約をしており、保険料月払いの契約もあるなど、問題ではないか。
- ・数百円の追加保険料で医療特約の保障内容が良くなると営業職員に言われ、契約を転換したが、保険料払込期間が62歳までから終身に変更され、転換前契約の積立金が保険料に振り替えられるという説明はなかった。保険料払込免除特約もなくなっている。

第3位は「不適切な募集行為」(399件、同9.5%)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、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>

- ・独り暮らしで投資経験もない高齢者(約80歳)が、外貨建変額個人年金保険に保険料一時払いで加入した。代理店担当者からはパンフレットによる説明もなく、本人は有利な貯金と考えていたようで、為替リスクなども理解していない。
- ・自分の知らないところで、契約者を自分とした契約が締結されていた。元配偶者が親族の営業職員と行った不正な取扱いである。

第4位は「入院等給付金支払手続」(280件、同6.6%)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、支払確認、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>

- ・給付金請求後、すぐに支払われた会社と支払いまでに時間がかかっている会社がある。新規契約後、数か月で入院・通院となった会社の方が、時間がかかっている。
- ・以前、帝王切開で手術給付金をもらったことがあったので、今回の妊娠も対象になるか、担当者を確認したところ、支払対象になるとの回答だった。しかし、出産後、給付金請求をしようとすると、現在の契約では支払対象外と言われた。

第5位は「解約手続」(277件、同6.6%)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、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>

- ・保険に加入し、解約の申出をしたところ、半年後でないと解約できないと担当者と言われた。コールセンターに連絡したところ、解約できるといわれたが、結局は担当者を通さなければならない。
- ・親が保険に加入していたが、認知症になったため、介護費用がかかるので保険を解約しようとしたところ、解約手続は契約者本人でないとできないと言われた。

第6位は「契約内容変更」(168件、同4.0%)で、前年度より件数は減少、占率は横ばいであった。具体的な内容としては、保険金の増減額、払済・延長保険への変更、特約の解約に関する申し出が多い。

<契約内容変更>

- ・減額したが、減額が一部解約だということを知らず、解約返戻金が既払込保険料を下回った。
- ・払済保険への変更を申し出たが、保険金額が最低金額に満たないので変更できないと言われた。代理店からはそのような説明は受けていない。

第7位は「不適切な話法」(158件、同3.7%)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、乗替募集に関する申し出等がある。

<不適切な話法>

- ・80歳代の配偶者が代理店に勧誘されて既契約を解約し、新契約に切り替えたが、保険料が上がったうえに、入院給付金額や手術給付金額が下がり、白内障手術も対象外となった。
- ・加入していた年金保険より有利だと言われ、解約して、2件の終身保険に加入させられた。担当者が退職し、後任者から契約内容を聞き、説明が間違っていることに気付いた。

第8位は「個人情報取扱関係」(141件、同3.3%)で、前年度より件数・占率ともに減少した。

<個人情報取扱関係>

- ・営業職員が、職場の人に自分の個人情報を漏らした。
- ・死亡した親が加入していた保険について、保険会社についても詳細を教えてくれない。

第9位は「満期保険金・年金等」(132件、同3.1%)で、前年度より件数・占率ともに減少した。

<満期保険金・年金等>

- ・外貨建年金保険が満了になり、一括で受け取るつもりが、誤って年金受取りにしまった。第一回の年金の振込みがあり、初めて間違いに気が付いた。保険会社に変更を申し出たが、出来ないと言われた。
- ・20年以上前にこども保険を契約した。今年満期を迎えるが、設計書の記載と異なり、支払った保険料よりもトータルの祝い金の額が少ない。

第10位は「その他新契約関係」(108件、同2.6%)で、前年度より件数は減少したが、占率は上昇した。

<その他新契約関係>

- ・断っても、募集人から幾度となく勧誘があり、困っている。
- ・乗合代理店から勧誘の電話が朝・昼・晩とかかってくる。

【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】

- ・リスクのない、安定的に運用できる保険を希望していたが、変額保険を契約したことになってしまった。担当者からは、意向を適切に把握できていなかったとして謝罪されたが、契約を取り消してほしい。
- ・既契約を解約し、別の保険会社の保険を契約したが、以前は入院給付金が支払われる保険だったのに対し、新契約では支払われないとは説明されていない。
- ・入院給付金を請求したところ、確認が入り、告知義務違反として契約が解除になった。契約時、代理店から告知の必要はないと言われ、告知しなかった。

【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】

- ・80歳の母親が、保険とは知らずに、米ドル建ての一時払終身保険を契約させられていた。信託銀行の定期預金が満期になった際、担当者が、家族同席もなく、勧誘していたようだ。
- ・80歳代で認知症の親が、銀行窓口へ預金通帳の再発行手続きに行ったところ、米ドル建終身保険を勧められて契約していた。本人は契約のことは認識できない状態である。
- ・2年前に銀行の行員から、価格変動はあるが積立商品との勧めを受け、申込みをした。しかし、証券を最近確認したところ、変額年金保険と書いてあった。保険商品との説明は聞いていない。
- ・銀行員が何度も訪問してきて、定期預金を解約して一時払いの豪ドル建終身保険に加入するよう勧めるので、根負けして加入した。為替の変動があるので嫌だと断っていたが、大丈夫だというので信用した。途中で解約した場合の説明もなかった。(申出人70歳代)

(6) その他の主な苦情受付事例

<契約引受関係>

- ・保険の加入申込みをしたが、契約を断られた。保険会社に理由を聞いたが、答えられないといわれた。

<失効・復活>

- ・既契約について、以前に保険料が1か月延滞になった後、支払いが月遅れになっていたようだが、保険会社から定期的な延滞連絡は来ていなかった。今般、多忙により口座の管理が滞り、保険料が引き落とされずに失効した。保険会社と代理店はきめ細かな通知・連絡をして欲しい。

<解約返戻金>

- ・約15年前に終身保険に加入した。契約時には、設計書等の資料はもらったが、保険の内容等詳しい説明はなかった。解約したところ、解約返戻金が既払込保険料を大きく下回った。

<死亡等保険金支払手続>

- ・余命半年の宣告を受け、給付金を受け取って契約を解約したが、後にリビングニーズ特約がついていたことが判り、保険会社に連絡したところ、診断書の提出を依頼された。しかし、余命宣告から半年を経過しており、医師が診断書を書いてくれない。

<アフターサービス関係>

- ・乗合代理店の募集人が代理店を変わったので、担当の取扱代理店を変えてほしいと伝えたら、変更できないといわれた。

(7) 高齢者の苦情受付状況……図表14、図表15参照

平成29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1,104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288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	118件	41.0%	1,383件	32.8%
収納関係	9	3.1	236	5.6
保全関係	58	20.1	892	21.1
保険金・給付金関係	100	34.7	1,376	32.6
その他	3	1.0	332	7.9
合計	288件	100.0%	4,219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	休全(全年齢層)	高齢者	休全(全年齢層)	高齢者	休全(全年齢層)	高齢者	休全(全年齢層)	高齢者	休全(全年齢層)	高齢者	休全(全年齢層)
新契約関係	47	771	68	483	0	16	3	100	0	13	118	1,383
収納関係	2	71	0	17	0	17	7	130	0	1	9	236
保全関係	17	362	5	52	3	62	33	400	0	16	58	892
保険金・給付金関係	14	262	11	98	6	82	68	920	1	14	100	1,376
その他	0	141	0	47	1	23	2	120	0	1	3	332
総計	80	1,607	84	697	10	200	113	1,670	1	45	288	4,219

(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	80	27.8	84	29.2	10	3.5	113	39.2	1	0.3	288
全体(全年齢層)	1,607	38.1	697	16.5	200	4.7	1,670	39.6	45	1.1	4,219

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>

- ・80歳代の父親が、約3年間に十数件の養老保険を契約していた。契約当初は、預金を保険に切り替えただけであり、問題ないと思っていたが、今般、月約30万円の保険料払込通知が届き、今後数年間は高額の保険料支払いが必要になることが分かった。
- ・約80歳の母親が、保険料年払いで10年払込みの終身保険に加入させられた。本人は軽度の認知症で、申込書も代理店職員が確認しながら記載したとのこと。
- ・給付金の受給歴もあったが、募集人に保険の見直しを勧められ、新しく医療保険を契約した。旧契約と比べ、入院給付金額は変わらず、手術の保障が少し厚くなったと聞いたが、保険料について、80歳払込満了が終身払込になるとの説明は聞いていない。

<保全関係>

- ・認知症で意思能力が低下した親の代わりに解約手続きをしたいが、「本人でないと出来ない」と保険会社に断られて困っている。
- ・約30年前に加入した養老保険について、契約時、配当金と合わせて保険金額の2倍以上が満期時に受け取れると説明を受けたが、実際の配当金は保険金額の1%にも満たず、説明の半分以下しか受け取れないという。

<保険金・給付金関係>

- ・代理店担当者から保障見直しの提案があり、既契約を解約し、新たに医療保険に加入した。その後、がんになったので、保険料払込免除を請求したところ、糖尿病の告知義務違反で契約解除されたが、医師から糖尿病と言われたことはない。
- ・入院し、給付金を請求したが、告知義務違反で契約を解除され、契約前の発病を理由に給付金不支払いとなった。契約前からの病気が支払対象外であることや、通院や服薬等についても告知すべき旨の説明がなかった。(申出人80歳代)

#### 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

平成29年度に受け付けた苦情4219件のうち、15.1%にあたる635件は相談所の説明で了解を得ている。その内訳をみると11.7%にあたる492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。3.4%にあたる143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。

56.7%にあたる2,393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、適切と思われる生命保険会社の窓口を紹介している。

24.2%にあたる1,019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。

4.1%にあたる172件は、当方の説明をお聞きいただくことができなかつたり、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

	29年度		28年度	
	件数	占率	件数	占率
苦情受付総件数	4,219件	100.0%	4,744件	100.0%
相談所の説明で了解	635	15.1	846	17.8
相談所の説明で了解し、苦情解決	492	11.7	660	13.9
相談所の説明で了解したが、意見を拝聴	143	3.4	186	3.9
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	2,393	56.7	2,625	55.3
苦情処理手続へ移行	1,019	24.2	1,037	21.9
相談所の説明が不調または他所に申し出	172	4.1	236	5.0

##### (2) 主な苦情対応事例

###### 《事例1》

[苦情内容] 満期保険金・年金等 [苦情対応状況] 相談所の説明で了解

[申出内容]

こども保険の満期を迎えるが、既払込保険料よりトータルの祝金の額が少ない。

[説明内容]

- ①相談所では、特約の有無を含む契約内容について、質問・確認を行った。
- ②その結果、こどもの医療特約が付加されており、また契約者の死亡・高度障害時には育英年金が支払われる契約であったことが分かった。そうすると、医療特約および死亡保障にも保険料の一部が充てられていることから、祝金等の受取総額が既払込保険料を上回らない場合もありうることを説明した。
- ③その上で、苦情処理手続を案内したが、申出人は同手続への移行を希望せず、相談所の説明で了解した。

###### 《事例2》

[苦情内容] 保険料払込関係 [苦情対応状況] 相談所の説明で了解

[申出内容]

被保険者が死亡したところ、未経過分の年払保険料が返金されない。

[説明内容]

- ①相談所では、契約時期等について、質問・確認を行った。
- ②その結果、契約は20年以上前のものであることが分かった。そのため、平成22年4月の保険法施行以前の契約については、保険料不可分の原則の適用があったものと考えられ、約款規定や実務上もそのような解釈のもとに扱われて、保険料が返金されないことが一般的であった旨を説明した。また、保険法施行前に、生命保険各社から契約者（本件では亡くなった被保険者が契約者でもあった）宛に保険法の改正に伴う案内が送付されていたものと思われる旨も説明した。
- ③その上で、苦情処理手続を案内したが、申出人は同手続への移行を希望せず、相談所の説明で了解した。

###### 《事例3》

[苦情内容] 不適切な募集行為 [苦情対応状況] 生保会社と継続して交渉

[申出内容]

認知症の疑いがある高齢の親が、高額の養老保険に加入していたが、本人は認識がない。契約を取り消したい。

[説明内容]

- ①相談所では、契約時の状況や契約者本人の認知症の程度について、質問・確認を行った。
- ②その結果、契約時は別の親族が同席していたことが分かったため、その親族に当時の状況を確認するよう助言した。また、契約者本人の認知症については、まだ明確な診断が出ていないことが分かったため、まずは当時の説明資料等を整理したうえで、本人から営業職員ではなく保険会社の本社等に申し出を行い、家族が同席のうえで保険会社側の見解を得るよう助言した。
- ③その上で、苦情処理手続を案内したが、申出人は、契約者本人や親族と相談のうえ、まずは助言を受けた対応を行う意向を示したため、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] 入院等給付金不支払決定 [苦情対応状況] 苦情処理手続へ移行

[申出内容]

医師から勧められた手術について、給付金の支払対象となるかコールセンターに照会したところ、対象になると聞いたのに、休暇をとって手術を受けた後、給付金を請求したら、支払われなかった。

[説明内容]

- ①相談所では、不支払いに関し保険会社からどのような説明を受けているのかについて、質問・確認を行った。
- ②その結果、保険会社は、部位が対象外との説明をしているとのことであったが、約款で支払対象外となっているのか、契約に部位不担保の特別条件がついているのか、詳細が定かではないため、保険会社に文書で申し出て回答を得るよう助言した。また、コールセンターの誤案内があり、結果として休暇をとって手術を受けたのであれば、その点についても保険会社の見解を求めるよう助言した。

③その上で、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、まずは保険会社と交渉することとなったが、その後、交渉不調として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】

契約期間満了後の契約について、代理店担当者からは契約期間中にアフターサービスの訪問等が無く、途中解約した場合、解約返戻金を受け取れたことが今になって判明した。納得できない。

【説明内容】

- ①相談所では、保険会社等との交渉状況について、質問・確認を行った。
- ②その結果、保険会社からは、すでに契約期間が満了しているため遡及解約はできないこと、契約内容は毎年書面にて通知していた旨を回答されていることが分かった。相談所としても、保険会社は、毎年の契約内容の通知のほか、解約返戻金額については契約者からの問い合わせがあった場合に対応するが、契約期間満了まで至っている中で、保険会社に対してアフターサービスがなかったことのみを理由に遡及解約を求めることまでは難しいと思われる旨を説明した。一方、代理店担当者のアフターサービスに関する苦情であれば、代理店にその旨を申し出て交渉することも考えられる旨を助言した。
- ③その上で、苦情処理手続を案内したが、申出人は権利者ではなく、また申出人からは代理店に申し出る旨の意向が示されたため、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、「保険金・給付金関係」が最も多く410件、うち「入院等給付金不支払決定」が約7割の286件、「入院等給付金支払手続」が52件、「満期保険金・年金等」が31件、「死亡等保険金不支払決定」が21件となっている。

2番目は「新契約関係」の345件で、うち「説明不十分」が5割弱の160件、「不適切な募集行為」が94件、「不適切な話法」が58件となっている。

3番目の「保全関係」は192件で、うち「解約手続」が55件、「契約内容変更」が44件、「解約返戻金」が23件となっている。以下、「収納関係」は43件、「その他」は29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	29年度		28年度	
	件数	占率	件数	占率
新契約関係	345件	33.9%	330件	31.8%
収納関係	43	4.2	54	5.2
保全関係	192	18.8	204	19.7
保険金・給付金関係	410	40.2	408	39.3
その他	29	2.8	41	4.0
合計	1,019件	100.0%	1,037件	100.0%

(図表18) 苦情処理手続を行った苦情内容の上位項目

内容	29年度		内容	28年度	
	件数	占率		件数	占率
①入院等給付金不支払決定	286件	28.1%	①入院等給付金不支払決定	250件	25.1%
②説明不十分	160	15.7	②説明不十分	157	15.1
③不適切な募集行為	94	9.2	③不適切な話法	71	6.8
④不適切な話法	58	5.7	④不適切な募集行為	69	6.7
⑤解約手続	55	5.4	⑤入院等給付金支払手続	57	5.5
⑥入院等給付金支払手続	52	5.1	⑥解約手続	51	4.9
⑦契約内容変更	44	4.3	⑦満期保険金・年金等	41	4.0
⑧満期保険金・年金等	31	3.0	⑧契約内容変更	38	3.7
⑨解約返戻金	23	2.3	⑨配当内容	27	2.6
⑩死亡等保険金不支払決定	21	2.1	⑩死亡等保険金不支払決定	27	2.6

(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……図表19、図表20参照

苦情処理手続を行った1,019件の45.5%にあたる464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170件、「生命保険会社の説明による解決」が266件、「歩み寄りによる和解が成立したもの」が28件となっている。

また、「申し出が取り下げられたもの」が71件、「他の機関に申し出を行うとされたもの」が9件ある。「裁定審査会の申立用紙を送付したもの」は436件となったが、そのうち「申立てが取り下げられたもの」が10件、「申立てがなく、一旦苦情処理手続を終了したもの」が54件あり、実際に「裁定の申立てを行ったもの」は286件となっている。

なお、「裁定申立書作成中のもの」が86件あり、「継続交渉中のもの」39件と合わせ、125件が苦情処理手続中であるが、87.7%にあたる894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101件、1週間超2週間以内が64件、2週間超1ヵ月以内が122件、1ヵ月超2ヵ月以内が146件、2ヵ月超3ヵ月以内が178件、3ヵ月超6ヵ月以内が239件、6ヵ月を超えたものが44件となっており、前年度と比較し、2ヵ月超を要した事案の割合がやや低下している。

(図表19) 苦情処理手続を行った苦情の生命保険会社の対応状況

	29年度		28年度	
	件数	占率	件数	占率
苦情処理手続総件数	1,019件	100.0%	1,037件	100.0%
解決済(*)	464	45.5	474	45.7
申出内容による解決	170	16.7	161	15.5
生保会社の説明による解決	266	26.1	277	26.7
歩み寄りによる和解	28	2.7	36	3.5
申出取下げ(*)	71	7.0	60	5.8
他の機関に申し出(*)	9	0.9	1	0.1
裁定審査会の申立用紙を送付	436	42.8	457	44.1
申立書作成中	86	8.4	57	5.5
申立取下げ(*)	10	1.0	5	0.5
申立てがなく、一旦終了(*)	54	5.3	78	7.5
裁定申立て(*)	286	28.1	317	30.6
継続交渉中	39	3.8	45	4.3

(\*) 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

	29年度		28年度	
	件数	占率	件数	占率
苦情処理手続終了件数	894件	100.0%	935件	100.0%
1週間以内	101	11.3	98	10.5
1週間超 2週間以内	64	7.2	72	7.7
2週間超 1ヵ月以内	122	13.6	141	15.1
1ヵ月超 2ヵ月以内	146	16.3	120	12.8
2ヵ月超 3ヵ月以内	178	19.9	206	22.0
3ヵ月超 6ヵ月以内	239	26.7	256	27.4
6ヵ月超	44	4.9	42	4.5

(\*) 毎年度、対象年度内に手続きを開始した事業に関する翌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〕 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〕

親族が、保険料2千万円を一括で支払い、外貨建保険の申込みを行っていたが、契約者は高齢で、認知症の傾向があり、商品内容を理解出来ておらず、現時点では保険に加入した認識もない。本人の意思確認、理解度の確認が不十分で、取扱いに問題があるので、契約を取り消して、保険料の返還を求めたい旨、契約者の親族から申し出があり、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、代理店である信用金庫の募集人、契約者、申出人と面談を行い、事実確認を実施し、申出人に対し、契約当時のことが判る診断書の提出を求めた。提出された診断書には、契約時点で、契約者がアルツハイマー型認知症であったことが記載されていたため、契約を取り消して、保険料を返還することとし、申出人の了解を得た旨、保険会社から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〕 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〕

がんと心臓病を併発し、入院したので、給付金を請求したが、がん入院給付金は約款非該当として支払われなかった。納得出来ないで、入院給付金を支払ってほしい旨、がん告知を受けていない被保険者（契約者）に代わって申出人（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、社内の第三者委員会に諮り、改めて医師に確認を行った結果、がんによる入院に加え、退院後に在宅療養も必要であったことが判り、がん入院給付金および在宅療養給付金を支払うこととし、申出人から了承を得た旨、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〕 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〕

加入していた養老保険を解約し、新しい養老保険に加入した際、高血圧の薬を飲んでいると代理店担当者に告げたが、予防かと聞かれ、そのようなものと回答したところ、告知書の「いいえ」に○をするよう指示された。翌年以降、関連する病気で複数回入院し、手術を受けたので、給付金を請求したが、不支払いの通知が来た。納得出来ない旨、被保険者（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、申出人および代理店担当者に事実確認を実施し、社内で検討した結果、既払込保険料と支払済みの解約返戻金との差額を支払うこととし、申出人の了解を得た旨、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。

## 《事例4》

〔苦情内容〕 説明不十分                                      〔解決内容〕 会社説明による解決

〔申出内容〕

銀行から勧めがあり、定期預金だと思っていたが、後日保険会社から保険証券が送られて来て、豪ドル建ての保険に加入させられていたことが判った。契約を無効にして、既払込保険料を返金して欲しい旨、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、代理店である銀行での事実確認の結果、販売経緯に法的な問題はないという報告を受け、銀行の弁護士への確認を要請するとともに、保険会社の弁護士に対しても確認を行った結果、契約締結の動機・経緯や説明方法、検討期間、契約者の属性・年取等からして、契約を無効にすることは出来ないと判断し、その旨申出人あて文書回答を行った。保険料の引落しを停止していたため、契約は失効していたところ、申出人から解約の申し出があったため、解約請求用紙を送付し、返送された書類に基づき、解約処理を行い、解約返戻金を送金した。その後、契約者の弁護士が銀行を訪問して来て、お詫びがあり、今後とも取引を継続するという申し出があった旨報告があり、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

平成29年度において裁定審査会に申立てがあった事案は375件（前年度355件）で、受理審査の結果、受理された事案は370件（同348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月以降の申立件数は1,999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	29年度	28年度
契約取消もしくは契約無効請求	109	117
銀行等代理店販売における契約無効請求	18	30
給付金請求（入院・手術・障害等）	107	74
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	15	18
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	20	10
保全関係遡及手続請求（注1）	63	57
収納関係遡及手続請求（注2）	10	9
その他（注3）	33	40
受 理 件 数	370	348
不 受 理 件 数	5	7
裁 定 申 立 件 数	375	355

（注1）「保全関係遡及手続請求」には、契約者貸付無効請求、解約取消請求、遡及解約請求、契約解除取消請求、契約内容遡及変更請求などが含まれる。  
 （注2）「収納関係遡及手続請求」には、自動振替貸付無効請求、保険料払込方法遡及変更請求、未経過保険料返還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、資料提供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

平成29年度に裁定手続が終了した事案は358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	29年度	28年度
和解が成立したもの	111	103
（和解割合）	(31%)	(33%)
申立人の請求のすべてを認めたもの	16	-
申立人の請求の一部を認めたもの	30	-
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	65	-
和解金による解決	60	-
その他の解決	5	-
和解が成立しなかったもの	242	205
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	29	24
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	183	152
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	7	7
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	23	22
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）	(1%)	(2%)
合 計	358	315

（注）審理結果等の中には、当該年度以前に申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（29年度）

申立人からの裁定申立内容	審理結果等の状況（29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	申立人から申立が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	39	61	9	45	0	2	5	1	101
銀行等代理店販売における契約無効請求	12	21	5	14	0	1	1	0	33
給付金請求（入院・手術・障害等）	16	72	2	63	0	1	6	0	88
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	2	13	1	8	0	0	4	0	15
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	2	13	2	11	0	0	0	0	15
保全関係遡及手続請求	14	40	4	26	0	3	7	0	54
収納関係遡及手続請求	5	5	1	4	0	0	0	0	10
その他	21	17	5	12	0	0	0	4	42
計	111	242	29	183	0	7	23	5	358

（図表23-2）裁定申立内容別審理結果等（28年度）

申立人からの裁定申立内容	審理結果等の状況（28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	申立人から申立が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	58	8	45	0	1	4	0	99
銀行等代理店販売における契約無効請求	8	11	2	8	0	1	0	0	19
給付金請求（入院・手術・障害等）	19	59	3	48	0	1	7	1	79
保険金請求（死亡・災害・高度障害等）	3	13	1	7	0	0	5	0	16
配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等）	1	12	0	11	0	1	0	0	13
保全関係遡及手続請求	18	31	4	20	0	2	5	0	49
収納関係遡及手続請求	3	7	1	5	0	1	0	0	10
その他	10	14	5	8	0	0	1	6	30
計	103	205	24	152	0	7	22	7	315

（図表24）裁定手続終了事案の審理期間別件数（29年度）

審理期間	29年度	28年度
裁定手続終了件数	358	315
1ヵ月未満	9	10
1ヵ月以上～3ヵ月未満	43	59
3ヵ月以上～6ヵ月未満	185	165
6ヵ月以上～1年未満	107	76
1年以上	14	5

なお、平成29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、298件（占率83%）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】

平成29年度までに申立てのあった件数は2,442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)

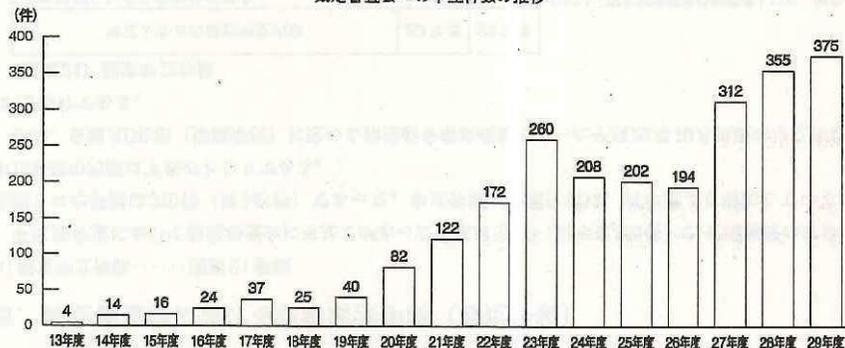
審理結果等	年度・申立件数																													合計
	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	合計												
和解が成立したもの	2	4	2	8	14	4	7	13	20	37	54	53	49	56	115	102	44	589												
和解が成立しなかったもの	2	10	13	15	19	16	29	56	93	129	197	149	145	134	184	235	122	1,426												
和解案の受審勧告がなされたが、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	30	9	106												
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	170	101	1,189												
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	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	8	5	47												
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	27	7	187												
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	90												
審理継続中のもの(注)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	204	215												

(注)平成30年3月末時点の件数

## (申立内容別内訳)

申立内容	年度・申立件数																													合計
	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	合計												
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	766												
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	203												
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	557												
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	159												
配当金(税金)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	151												
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	337												
取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	62												
その他	0	1	2	2	0	4	2	3	5	5	18	16	23	20	33	40	33	207												

裁定審査会への申立件数の推移



## (3) 裁定の概要

裁定審査会が審理を行い、平成29年度に裁定手続が終了した事案(358件)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(<http://www.seiho.or.jp/contact/adr/item/>)。

## 《契約取消もしくは契約無効請求》

## 【事案28-164】新契約無効請求

・平成29年5月16日 和解成立

## ＜事案の概要＞

契約時、保険料の途中変更(減額等)について受けた説明が不適切であり、錯誤があったことを理由として、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12月に乗合代理店で契約した積立利率変動型終身保険(米ドル建)について、契約時に、いつでもデメリットなく保険料の減額や払込みの一時停止と再開ができると説明されたが、実際は、減額は一部解約の扱いとなり元本割れのリスクがあるものであり、払込みの一時中止はできない商品だった。契約の重要な条件について錯誤があったので、契約を無効とし、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)減額が可能かとの質問に対し、減額はできるが一部解約の取扱いとなること、解約返戻金は払込保険料より少なくなることを回答している。
- (2)払込みの停止はできると説明したが、再開することができるとの説明はしていない。

## ＜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、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなどの契約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、募集人が申立人の主張するような説明を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)事情聴取の結果によれば、申立人と募集人のいずれも、契約後に結婚・出産などで生活状況が変化して申立人が保険料支払いを継続できなくなる可能性が高いという認識があり、その対応について、募集人は、払済保険にする方法があるとの説明をしただけで、減額については説明をしなかった。しかし、このような場合には、募集人は、減額も可能であるが、一部解約とな

## 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、生命保険会社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

業界の自主ルールにおいて、従来、生命保険会社の手続への参加・協力義務を定めていたが、これらが法律に基づく義務となった。

##### ②裁定結果の受諾義務

業界の自主ルールにおいて、従来、生命保険会社は裁定審査会の裁定結果（和解案）を尊重する義務を定めていたが、法律により、裁定結果を原則として受諾することが義務づけられた。

##### ③時効の中断

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消滅時効の進行は中断することができるようになった。

##### ④費用の負担

苦情処理手続や紛争解決手続（裁定手続）は、これまでどおり無料で利用できる。

#### <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）』（株式会社））

### (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。

#### ◎研修実施状況（平成29年度）

	本部相談室	連絡所（注）
実施日	平成29年 7月18日（火）、 12月18日（月）	*ブロック別事務室会議 [8月29日（火）～30日（水）/8月30日（水）～31日（木）/8月31日（木） ～9月1日（金）/9月3日（日）～4日（月）/9月10日（日）～11日（月） /9月11日（月）～12日（火）/9月14日（木）～15日（金）] *地方事務職員研修会 [10月19日（木）/11月9日（木）] *全国事務局長会議 平成30年3月19日（月）～20日（火）
研修内容	苦情処理手続実施状況、紛争解決手続実施状況、利用者アンケート結果、相談件数集計システム入力、苦情処理手続実施時の手順、電話応対の知識・実践、高齢者・障がい者への配慮、金融トラブル連絡調整協議会の状況	

（注）連絡所はブロック別事務室会議、地方事務職員研修会、全国事務局長会議に併せて実施

(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）を今後の苦情解決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。

アンケートは、苦情解決手続を含めた、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。

※申立てが受理されなかった方、審理手続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まで至っていないので、アンケートの対象としていない。

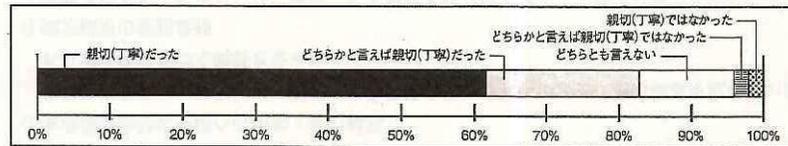
平成29年度における利用者アンケートの実施・回答状況および寄せられた主なご意見・ご要望の内容を踏まえた当相談所の対応状況等は、次のとおり。

◎利用者アンケートの実施状況（申立人）

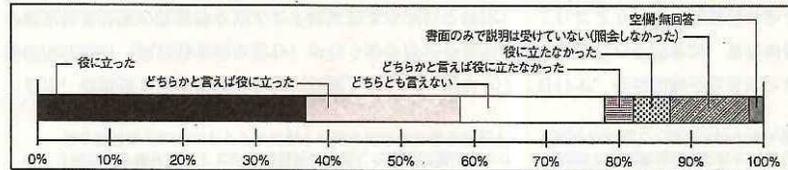
	対象者数	回答数	回答率
和解事案	95	79	83.2%
不調事案	171	43	25.1%
全事案	266	122	45.9%

◎主な設問への回答状況

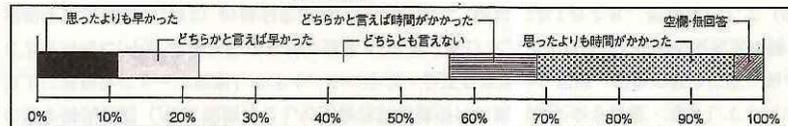
(1) 相談員の対応態度について



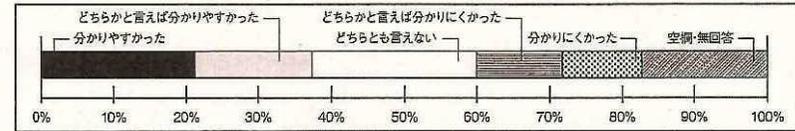
(2) 裁定審査会事務局スタッフのサポートについて



(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
苦情解決手続（相談員のアドバイス）について 「事務的に処理されているように思えた」 「対応は親切だがアドバイス等はなかった」（申立人）	全国（生命保険相談室を含む。）の相談員に対する研修会において、アンケートにてお寄せいただいた利用者の声をフィードバックし、中立・公正な立場から適切な対応を行うよう指導を行っています。ご意見を踏まえ、より親身になって対応させていただくとともに、必要な助言や説明を的確に行えるよう、努めてまいります。
事情聴取の実施について 「質問を前もって教えてくれれば、準備して臨める」 「悪い事をした人の取り調べのようで、緊張した」（申立人） 「募集人は退職者や高齢者である場合もあるので、高圧的な印象を与える言動は控えてほしい」（保険会社）	事情聴取の実施目的から、事前に質問をご連絡することは難しいですが、ご意見を踏まえ、予めイメージをもって臨んでいたかのような、実施目的や質問例、当日の進め方などをまとめ、「事情聴取前にご確認いただきたいこと」として、案内文書とともに事前にお送りするようにしました。また、裁定審査会委員にもご意見をフィードバックしており、申立人等が落ち着いて発言しやすいような環境づくりに改めて配慮してまいります。
「自分の主張がもっともなのか認められにくいのか、事情聴取の場で委員方の感想を聞きたかった」 「自分の質問にも回答してほしい」（申立人）	事情聴取は、トラブルの実態や原因・背景、当事者の主張内容等を的確に把握し、柔軟な解決の糸口となる個別事情を見出すための手続ですので、委員が結論に関係するような感想や見解を述べることはありません。裁定審査会では、担当する部会の3名の委員が協議し、さらに全委員による審理を経て、最終的な結論をまとめていますので、途中段階である事情聴取の場でお話しできることには限りがあります。但し、最終的な結論をお示しする裁定書等においては、申立人の主張にはできる限りお答えするよう努めています。ご理解をお願いいたします。
裁定書の記載内容について 「納得できるような内容でなかった」（申立人）	裁定書を作成する際には、和解提案に至らなかった場合でも、できるだけご納得いただけるよう、裁定審査会の判断とその理由のわかりやすい説明に努めています。ご意見を踏まえ、今後も配慮してまいります。
結論が出るまでの所要期間について 「時間がかかる場合は、途中で進捗状況を教えてほしい」（申立人）	一定期間動きがない場合には、担当者よりご連絡するよう努めておりますが、改めて徹底いたしました。なお、事務局までお問い合わせをいただければ、その時点での状況をお答えできる範囲でお知らせしています。また、審理期間の長期化への対策として、平成29年10月に新たに部会を増設いたしました。引き続き、迅速な審理に向けて取り組んでまいります。
紛争解決手続において負担に感じたことについて 「裁定申立書に記入した事について、追加資料（答弁書への反論書等）で同じ事を書いたので、1回で済ませたかった」（申立人）	裁定申立書に記載されていた内容を、相手方保険会社が答弁書で否定したからといって、反論書で重ねて同じ内容を記載いただく必要はなく、そのことで不利になることもありませんので、この旨を適宜ご案内するにしました。

※利用者アンケートの回答については、＜資料編＞58頁（資料12）を参照ください。

◎其他のご意見

アンケートの実施結果やいただいたご意見、それを踏まえた改善状況等については、相談員や裁定審査会委員にフィードバックし、日頃の業務に役立てています。特に相談員については定期的に実施している研修会等を通じ周知を行い有効に活用しています。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、アドバイス有用度について	<ul style="list-style-type: none"> <li>中立な立場から話してもらえた。</li> <li>とにかく丁寧に対応してくれた。</li> <li>高齢者である自分への気遣いを感じた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優しく応対してくれたのでリラックスして相談できた。</li> <li>一人で苦しんでいる胸のうちを話すことができず少しさっぱりした。</li> <li>当初の担当相談員の退職があり、不安もあったが、後任者も丁寧に対応してくれた。</li> </ul>
「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	<ul style="list-style-type: none"> <li>詳細で丁寧に説明されていた。</li> <li>音声データの提出方法について、もう少し具体的な例が載っていたら助かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>争点や論点を明確にすることができた。</li> <li>たいへん役に立った。</li> <li>読めば理解できた。</li> </ul>
裁定審査会事務局職員のサポートについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類作成にあたって、電話相談、質問に親身に対応してもらった。</li> <li>こちらの言いたいことをよく聴いてくれ、親切丁寧に教えてくれた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話による問い合わせに丁寧に回答してくれた。</li> <li>書面で分からないときは電話ですぐに対応してくれたので、サポートもしっかりしていたと思う。</li> </ul>
事情聴取の実施方法について	<ul style="list-style-type: none"> <li>自宅近くでテレビ会議ができ、負担がなかった。</li> <li>質問が的を得ていると感じた。</li> <li>きつい言葉を覚悟して出席したが、親切に説明があり、注意不足などが多い高齢の自分には、程良い注意だった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>丁寧に説明してくれた。</li> <li>テレビ画面越しだったので、少し緊張感が和らぎ、少しは話せたと思う。</li> <li>相手方生命保険会社のビルに実施場所があり、不安を感じた。</li> </ul>
申立受理から結論が出るまでの所要期間について	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険会社の答弁書の提出が遅く不満。</li> <li>事情聴取の実施後に結論が届くまで約3ヶ月かかり、ヤキモキした。</li> <li>もっとかかると思っていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>思っていたより時間がかかった。</li> <li>どのような審理が行われたのかは分からないが、時間がかかった。</li> <li>半年以上の時間を要したが、反論書等の内容確認等に時間を要する事は承知している。</li> </ul>
裁定書の記載内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>根拠も明記されており、よく分かった。</li> <li>解説が少ない。</li> <li>読んで即理解はできず、家族に説明を頼んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>何が良く何が悪いのかを、簡潔に書いてほしいかった。</li> <li>分からない時は二度、三度と読めばよいのだから、よいのではないか。</li> </ul>
その他手続全般について	<ul style="list-style-type: none"> <li>納得のいく結果ではなかったが、親切に相談に乗っていただけで良かった。</li> <li>小さな案件にたくさんの方が動いてくれて感謝している。</li> <li>生命保険協会の存在を知らなくて困っている人、泣き寝入りしてあきらめている人もたくさんいると思うので、もう少し世の中の人々に知らせる手段はないのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解決に至らなかったため、裁判をしているが、裁定審査会の和解案を基準に考えることができるので、非常にありがたく思っている。</li> <li>さまざまな意見があると参考になった。</li> <li>保険会社とは圧倒的に交渉能力に差があり、素人には対抗できるわけがないと感じた。</li> </ul>

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の活動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  
 山口 徹 虎の門病院顧問  
 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所教授

(平成30年4月1日現在)

裁定諮問委員会の開催について

平成29年度においては、上期は平成29年9月5日、下期は平成30年3月14日に開催し、当協会の取組み、相談・苦情の受付状況、裁定審査会の活動状況等について報告した。また、裁定審査会委員から具体的事案にもとづき柔軟な解決に向けての考え方等について説明があり、裁定諮問委員から意見等を聴取した。

◎上期(平成29年9月5日)

〈主な報告事項〉

- (1)生命保険協会の取組み
  - ・健康増進サポートプロジェクト、株式価値向上に向けた取組み
- (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、苦情処理手続の改善状況、乗合代理店等に係る苦情受付状況
  - 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(和解)に向けた取組み(紛争解決手続の改善状況)、裁定事例
  - ③その他
    - ・高齢者・障がい者からの苦情・紛争申立てへの対応、利用者アンケート実施状況等
- (3)苦情処理委員会の処理状況

〈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〉

○利用者アンケート実施状況について

- ・利用者アンケート実施結果について、経年的に見ていくことで、様々な努力が結果に表れているかを数字として見ることはできるか。
  - 経年的に数字を見ることは可能ですが、母集団は毎回入れ替わり、主観的な要素も多く入ってくるものであるという前提のもとに見る必要があります。個別のコメントを踏まえ、具体的な改善対応に取り組むよう、引き続き努めてまいります。

○裁定審査会の最近の運営状況について

- ・当事者同士の交渉において、生保会社が安易に手を放してADRを案内するといったことはないか。生保会社によって、事前の対応やADRに回ってくる事案数に差があるのか。
  - 金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針」でも求められているとおり、生保各社においては苦情の解決に向けて真摯に取り組んでいるものと承知しており、当協会としても各社の苦情対応責任者が集まる場等において、各社での解決に向けた努力を依頼しています。また、ボイス・リポート（個社版）においては、苦情処理手続へ移行した事案の解決率や紛争解決手続への移行率を全社と比較評価できる形で情報提供しています。今後も引き続き状況を注視し、適宜生保各社へ積極的な取組みを促してまいります。

◎下期（平成30年3月14日）

〈主な報告事項〉

(1)生命保険協会の取組み

- ・健康増進サポートプロジェクト、株式価値向上に向けた取組み
- 銀行窓口販売に係る苦情への対応
- ・消費者志向活動報告

(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、苦情処理手続の改善状況、乗合代理店等に係る苦情受付状況

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（和解）に向けた取組み（紛争解決手続の改善状況）、裁定事例

③その他

- ・高齢者・障がい者からの苦情・紛争申立てへの対応、利用者アンケート実施状況等

(3)苦情処理委員会の処理状況

〈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〉

○銀行窓口販売に係る苦情への対応について

- ・直接販売している銀行に大きな原因があることも多い。銀行にどう改善を促していくのか。為替の動向次第ではまたこういう申し出が出てくることが繰り返されないよう対応願う。
  - 銀行窓口販売の全面解禁から10年を迎え、なお苦情が減っていないという課題意識を踏まえ、原因分析および対応策の検討に取り組んでまいります。募集委託をしている代理店の教育については、生保各社において取り組むべきことですが、関係団体とも連携し、当協会としてもしっかり対応していくことで、より一層の改善ができればと考えております。

○裁定事例について

- ・生命保険は効果が出るまでに長く、トラブルが顕在化した段階で苦情を申し出ても、証拠も残っておらず、なかなか消費者側の主張が通らない。しかし、明らかに不適合な契約など、どう見ても（生保会社側が）おかしいと思われる苦情・紛争については、ADRにおける事後救済ももちろんだが、生命保険業界の倫理としてきちんと対応してほしい。
  - ご意見につきましては、理事会および関係委員会への報告を通じ、会員会社にフィードバックしてまいります。

## 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・要望等を生命保険会社に正確・迅速に届けるとともに、苦情等の集約化と傾向・原因の分析と各社での共有化・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。

平成29年度においても、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」の発行、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・分析を行う「消費者の声」事務局（当協会内の横断的組織）の活動に取り組むとともに、「苦情情報等の更なる活用に向けた取組み」を引き続き実施した。

### (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様の声を迅速・正確に生命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、平成29年8月（第1四半期受付分）、同11月（第2四半期受付分）、平成30年2月（第3四半期受付分）、同5月（第4四半期受付分）にそれぞれ作成し、会員会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）を行うことにしている。

### (2) 「消費者の声」事務局の活動

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・原因分析を行う「消費者の声」事務局の活動を実施している。

「消費者の声」事務局では、平成26年度までに、以下のテーマを取り上げ、会員各社の好取組事例の収集を行い、会員会社にその結果をフィードバックし、各社のお客さま対応体制の改善に向けた参考資料を提供した。

【ご参考】これまでの取組みテーマ

第1回「配当」、第2回「手術給付金」、第3回「解約」、第4回「説明不十分」、第5回「表示」、第6回「保険料の取納、契約の保全、アフターフォロー」、第7回「高齢者」、第8回「手術給付金」、第9回「説明不十分」、第10回「解約手続」、第11回「高齢者（新契約関係）」、第12回「保全、アフターサービス」、第13回「転換」・「高齢者」

平成27年度からは、会員各社ならびに当協会のPDCAサイクルに資する取組みの更なる高度化を図るべく、従来行っていた「消費者の声」事務局アンケートと、自主ガイドラインフォローアップアンケートを発展的に統合し、会員会社に対して「Value Up アンケート」を実施している。

同アンケートでは、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、会員各社の取組みの高度化を後押ししている。

### (3) 苦情情報等の更なる活用に向けた取組みについて

平成19年9月より、当会や会員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、お客さまが抱かれる不満、不満等に対する会員各社の取組み、保険金等のお支払状況等の事例等を当会や会員各社のホームページにて順次情報開示していくこととした。20年9月からは各社に寄せられた苦情情報について当会ホームページに開示するとともに、さらに21年6月からは各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

#### ○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・不払い件数及びその内訳」

\*情報開示にあたっては、苦情等の定義の統一化や、各社におけるシステム・業務運営態勢の整備に一定の準備期間が必要になることから、平成19年9月より、3段階に分けて順次開示していくこととした。

#### ○これまでの経緯

##### 第1フェーズ（平成19年9月実施）

・当会に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。

・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

##### 第2フェーズ（平成20年9月実施）

各社における苦情の定義の統一化などを行った上で、

・当会及び各社に寄せられた苦情情報（上記①、②）を当会のホームページにて開示した。

・また、各社に寄せられた苦情情報等（上記③、④）を各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

##### 第3フェーズ（平成21年6月実施）

第2フェーズでの対応に加え、各社における「保険金等支払・不払い件数及びその内訳」（上記⑤）について、各社のホームページにて開示（協会ホームページからリンク）した。

# ボイス・レポート

## <個社版>

平成30年度 第●四半期受付分

(平成30年●月～●月)

(一社) 生命保険協会  
生命保険相談所

◆ ボイス・レポート<個社版>(平成30年度第●四半期受付分)をお届けいたしますので、ご査収のほどよろしくお願い申し上げます。

以上

### 苦情項目別件数表(全社との比較)

<平成30年度: ●●生命>

(単位:件/96)

項目	内容	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		計	
		全社 占率	貴社 占率								
新契約関係	不適切な募集行為										
	不適切な告知取得										
	不適切な話法										
	説明不十分										
	事務取扱不注意										
	契約確認										
	契約引受関係										
	証券未着										
	その他										
	小計										
収納関係	集金										
	口座振替・送金										
	贈与団体扱										
	保険料払込関係										
	保険料振替貸付										
	失効・復活										
	その他										
小計											
保金関係	配当内容										
	契約者貸付										
	更新										
	契約内容変更										
	名義変更・住所変更										
	特約中途付加										
	解約手続										
	解約返戻金										
	生保カード・ATM関係										
	その他										
小計											
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等										
	死亡等保険金支払手続										
	死亡等保険金不支払決定										
	入院等給付金支払手続										
	入院等給付金不支払決定										
その他											
小計											
その他	職員の態度・マナー										
	保険料控除										
	個人情報取扱関係										
	アフターサービス関係										
その他											
小計											
合計											

(注1) 苦情件数のうち会社名が判明したものは、第○四半期○○件であった。  
(注2) 欄開けは、上位7項目



<平成30年度: ●●生命>

【発生原因別件数・割合】

(単位: 件、%)

	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		計	
	全社	貴社	全社	貴社	全社	貴社	全社	貴社	全社	貴社
	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率
営業職員										
代理店										
その他の職員										
制度・事務										
契約者等										
合計										

- (注1) 「制度・事務」は、取り扱いに問題は無いが、現行の事務・約款、会社の制度そのものを原因とした苦情  
 (注2) 発生原因が営業担当者であり、「代理店」であることを確認できない場合は、「営業職員」に分類している。  
 (注3) 発生原因が代理店であるものうち、兼合代理店(金融機関代理店を除く)を原因とする苦情は全社:○件、貴社:○件(平成30年度第○四半期)  
 (注4) 発生原因が代理店であるものうち、金融機関代理店を原因とする苦情は全社:○件(うち新契約関係○件)、貴社:○件(同○件)(平成30年度第○四半期)

【受付苦情件数、苦情処理手続件数、苦情処理手続終了件数(結果別内訳・終了までの所要期間別内訳)】

(単位: 件、%)

	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		計	
	全社	貴社	全社	貴社	全社	貴社	全社	貴社	全社	貴社
	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率	占率
協会受付苦情										
苦情処理手続件数										
苦情処理手続終了件数										
結果別内訳	解決									
	移行									
	不調									
	その他									
所要期間別内訳	1週間未満									
	1週間~2週間									
	2週間~1ヵ月									
	1ヵ月~2ヵ月									
	2ヵ月~3ヵ月									
	3ヵ月~6ヵ月									
6ヵ月~										

- (注1) 苦情処理手続件数および苦情処理手続終了件数は、「解決依頼」と「生保会社と連携して対応」の合計案件数  
 (注2) 苦情処理手続終了件数は、いずれも各四半期末時点での値  
 (注3) 「解決」は、当事者間での話し合いで苦情解決したものおよび取下げのあったもの  
 (注4) 「移行」は、発症審査会で受理審査決定したもの  
 (注5) 「不調」は、申立人の意思で訴訟に移行するもの、他のADR機関等へ申し出るものなど  
 (注6) 「その他」は、申立書送付後、1ヵ月経過し連絡がなく催告文書(一旦苦情処理手続終了)を発送したもの

## 生命保険各社の苦情受付情報について

○生命保険協会ホームページに掲載

(<http://www.seiho.or.jp/member/complaint/index.php>)

一般社団法人  
**生命保険協会**

→ サイトマップ → リンク集 → ENGLISH

文字サイズ

協会のご案内 | 協会の取組み | 会員会社の情報 | ニュースリリース・統計資料・刊行物 | 生命保険のご相談

HOME > 会員会社の情報 > 生命保険各社の苦情受付情報・保険金等お支払情報について

○ 会員会社の情報

- ▶ 会員会社一覧(加盟会社一覧)
- ▶ 新旧会員会社名一覧
- ▶ 会員会社の表紙巡回
- ▶ 商品情報「生命保険かんたんナビ」
- ▶ 決算・四半期情報
- ▶ 会員会社のディスクロージャー誌
- ▶ 苦情受付情報・保険金等お支払情報

関連情報

- ▶ 生命保険のご相談

おすすめページ

- ▶ 読みかかせセミナー講習会 開催

**生命保険各社の苦情受付情報・保険金等お支払情報について** A

生命保険各社の苦情受付情報・保険金等お支払情報を掲載しております。  
 ※苦情受付情報の詳細は「こちらを」、保険金等お支払情報(支払遅れ等の情報)の詳細は「こちらを」をクリック下さい。

下記の生命保険会社をクリックすると、当該会社の苦情受付情報・保険金等お支払情報をご覧いただけます。

- ▶ アクサ生命
- ▶ 朝日生命
- ▶ アリアンツ生命
- ▶ エヌエヌ生命
- ▶ オリックス生命
- ▶ かんぽ生命
- ▶ ジブラルタ生命
- ▶ ソニー生命
- ▶ 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命
- ▶ 第一フロンティア生命
- ▶ 太陽生命
- ▶ T&Dフィナンシャル生命
- ▶ ニッセイ・ウェルス生命
- ▶ ネオファースト生命
- ▶ フコク生命
- ▶ PGI生命(ブルデントシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命)
- ▶ 三井生命
- ▶ 三井住友海上プライマリー生命
- ▶ 明治安田生命
- ▶ メディケア生命
- ▶ 徳天生命
- ▶ アクサダイレクト生命
- ▶ アフラック
- ▶ SBI生命
- ▶ FWD富士生命
- ▶ カーディフ生命
- ▶ クレディ・アグリコル生命
- ▶ 住友生命
- ▶ ソニーライフ・エイゴン生命
- ▶ 第一生命
- ▶ 大同生命
- ▶ チューリッヒ生命
- ▶ 東京海上日動あんしん生命
- ▶ 日本生命
- ▶ 富国生命
- ▶ ブルデントシャル生命
- ▶ マニラライフ生命
- ▶ 三井住友海上あいおい生命
- ▶ みどり生命
- ▶ ネットライフ生命
- ▶ ライフネット生命

B

A. 苦情受付情報について

**苦情受付情報について**

生命保険各社、生保協会に寄せられた苦情件数は、以下のファイルをご参照下さい。

①

▶ **生命保険各社、生保協会に寄せられた苦情件数一覧**

■ 苦情受付情報をご覧になる際にご留意いただきたい事項

- 各社とも「お客さまから不満足の原因のあったもの」を苦情としております。
- 生命保険協会に寄せられた苦情件数には、会社名が不明の件数は、含まれておりません。
- 苦情情報を積極的に収集するため、会員各社が苦情をお受けする窓口を増やし、より多くの機会にご案内していくことで、苦情受付件数が増える傾向にあります。
- 各社にて受け付けた苦情は、所定のルールに則って各項目へ分類しております。ただし、お客さまからの苦情を受け付けた段階で分類する取扱いや後日判明する事実確認の結果を反映して分類する取扱い等、会社によって一部取扱い内容が異なる場合があります。また、類似のお申出内容であっても分類先が異なる場合があります。
- 会員各社毎の苦情件数をご覧になる際には、上記事項をご確認のうえ、件数や内訳だけでなく、当該会社の取組方針や対応態勢、改善に向けての取組み等、また会員各社の会社概要等もあわせてご確認下さいますようお願いいたします。（「苦情件数が多い＝お客さまへの対応に問題がある」とは、一概には言えません）
- 苦情項目の見直しを行い、平成28年度より「加入意思確認不十分」「契約内容相違」「告知内容相違」の3項目を廃止しました。

A-① 「生命保険各社、生保協会に寄せられた苦情件数一覧」

平成30年度第1四半期 生命保険各社、生保協会に寄せられた生命保険各社の苦情件数  
<参考>

会社名	生保各社に寄せられた苦情件数	協会に寄せられた生保各社の苦情件数				個人保険保有契約件数	お客さま数
		苦情の内訳 (当該項目件数/苦情件数)		苦情の内訳 (当該項目件数/苦情件数)			
	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他		名	
	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他		名	
	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他		名	
	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他		名	
	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他	件	新契約関係 取納関係 保全関係 保険金関係 その他		名	

B. 各生命保険会社の情報

生命保険株式会社		苦情の内訳 (当該項目件数/苦情件数) ※平成30年度第1四半期実績		保険金等お支払状況 (各社ホームページへのリンク)	
①	会社に寄せられた 苦情件数 ※平成30年度第1四半期実績	件			
	▶ 四半期推移				▶ 保険金等のお支払状況等 □ ※平成29年度実績
	▶ 苦情の主な事例、改善に向けた取り組み等 □				▶ 保険金等支払漏れ等 □ ※平成29年度実績
	▶ 苦情の内訳の詳細 □				
各社HPへ	個人保険 保有契約件数	ご参考 お客さま数	決意資料	②	特記事項
			▶ 決意資料 □		

※個人保険保有契約件数は、個人保険、個人年金保険の各保有契約件数の合計です。

B-①苦情受付状況について（四半期推移）

一般社団法人 生命保険協会

ホーム > 会員会社の情報 > 苦情受付情報 > 生命の苦情受付状況について(四半期推移)

会員会社の情報

- ▶ 会員会社一覧(加盟会社一覧)
- ▶ 新旧会員会社名一覧
- ▶ 会員会社の実態図
- ▶ 商品情報(生命保険かんたんナビ)
- ▶ 決算・四半期情報
- ▶ 会員会社のディスクロージャー誌
- ▶ 苦情受付情報(保険金等お支払情報)

関連情報

- ▶ 生命保険のご相談

おすすめページ

- ▶ 読みかきセミナー-講習会 開催

生命の苦情受付状況について(四半期推移)

生命に寄せられた苦情

年度	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	会社に寄せられた苦情件数		苦情の内訳				
						新契約関係	取納関係	保金関係	保険金関係	その他		
平成30年度	第1四半期											
	第2四半期											
	第3四半期											
	第4四半期											
平成29年度	第1四半期											
	第2四半期											
	第3四半期											
	第4四半期											
平成28年度	第1四半期											
	第2四半期											
	第3四半期											
	第4四半期											

B-②「苦情の内訳の詳細」(苦情項目別件数表)

苦情項目別件数表 <平成30年度>

〇〇生命保険株式会社 (単位:件)

項目	内容	会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情					
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	
新契約関係	不適切な募集行為											
	不適切な告知取得											
	不適切な募集											
	説明不十分											
	事務取扱不注意											
	契約締結											
	契約引当関係											
	証券未着											
	その他新契約関係											
	計											
取納関係	集金											
	口座振替・送金											
	戻金関係											
	保険料払込関係											
	保険料振替実行											
	失効・復活											
	その他取納関係											
計												
配当内容												

# 裁定概要集

平成30年度 第2四半期 終了分  
(平成30年7月~9月)

(一社)生命保険協会  
生命保険相談所

## ○裁定結果等の状況

平成30年度第2四半期に裁定手続が終了した事案は69件で、内訳は以下のとおりである。

第2四半期に裁定手続が終了した事案の裁定概要(申立てが取り下げられた事案を除く)を次ページ以降に記載する。

審理結果等の状況	件数
和解が成立したもの(*)	22
和解が成立しなかったもの	47
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	7
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	38
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
申立人から申立が取り下げられたもの	0
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	2
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
合 計	69

(\*) 和解が成立した案件(22件)の内訳は以下のとおりである。

和解内容	件数
申立人の請求のすべてを認めたもの	6
申立人の請求の一部を認めたもの	5
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	11
うち、和解金による解決	11
うち、その他の解決	0

## 目 次

◀ 契約取消もしくは契約無効請求 ▶	1
事案 29 - 46 新契約無効請求	
事案 29 - 150 新契約無効請求	
事案 29 - 205 新契約無効請求	
事案 29 - 265 新契約無効請求	
事案 29 - 268 新契約無効請求	
事案 29 - 300 新契約無効請求	
事案 30 - 39 契約無効請求	
事案 29 - 338 転換契約無効請求	
事案 30 - 22 既払込保険料返還請求	
事案 29 - 243 新契約無効請求	
事案 29 - 312 転換契約無効請求	
事案 29 - 323 新契約無効請求	
事案 29 - 332 新契約無効請求	
事案 29 - 337 新契約無効請求	
事案 30 - 8 新契約無効請求	
事案 30 - 32 新契約無効請求	
事案 30 - 42 新契約無効等請求	
事案 29 - 356 新契約無効請求	
◀ 銀行等代理店販売における契約無効請求 ▶	15
事案 30 - 3 契約無効請求	
◀ 給付金請求(入院・手術・障害等) ▶	16
事案 29 - 196 入院給付金支払請求	
事案 29 - 230 契約解除取消請求	
事案 29 - 280 入院給付金支払請求	
事案 29 - 284 手術給付金支払請求	
事案 29 - 291 入院給付金支払請求	
事案 29 - 362 入院・手術給付金支払請求	
事案 29 - 374 契約解除取消等請求	
事案 28 - 159 入院・手術給付金等支払請求	
事案 29 - 207 特定損傷給付金等支払請求	
事案 29 - 220 入院給付金支払請求	
事案 29 - 221 入院給付金支払請求	
事案 29 - 263 先進医療給付金支払等請求	
事案 29 - 322 入院給付金支払請求	
事案 29 - 328 がん入院給付金支払請求	
事案 29 - 352 介護年金等支払請求	
事案 29 - 365 先進医療給付金支払請求	
事案 30 - 36 就業不能給付金支払請求	
事案 30 - 45 入院給付金支払請求	
事案 30 - 50 入院給付金支払請求	
事案 30 - 54 入院給付金支払請求	
事案 30 - 62 入院・手術給付金支払等請求	
◀ 保険金請求(死亡・災害・高度障害等) ▶	34
事案 30 - 9 介護保険金支払請求	
事案 29 - 285 災害死亡保険金支払請求	
事案 29 - 342 特定疾病保険金支払請求	
事案 29 - 346 3大疾病保険金等支払請求	
事案 30 - 5 死亡保険金支払請求	

事案 30 - 14 死亡保險金支払請求

◀ 配当金(祝金)等請求(買増保險金・年金等) ▶ ..... 39

事案 29 - 264 増加満期保險金支払等請求

事案 29 - 316 年金額増額請求

事案 29 - 364 配当金支払請求

事案 30 - 72 配当金支払請求

◀ 保全関係適及手続請求 ▶ ..... 42

事案 29 - 259 契約解除取消請求

事案 29 - 269 年金支払方法適及変更請求

事案 29 - 320 契約者貸付返済免除請求

事案 29 - 341 年金受取方法適及変更請求

事案 29 - 246 解約取消請求

事案 29 - 298 解約返戻金支払請求

事案 29 - 355 契約解除取消等請求

事案 29 - 244 契約変更取消等請求

事案 29 - 286 適及解約請求

事案 29 - 294 年金受取人適及変更請求

事案 29 - 345 解約返戻金支払請求

事案 30 - 6 据置利息支払請求

事案 30 - 16 解約返戻金割増請求

◀ 収納関係適及手続請求 ▶ ..... 51

事案 29 - 254 失効取消請求

◀ その他 ▶ ..... 52

事案 29 - 156 損害賠償請求

事案 29 - 278 診断書代支払請求

事案 29 - 336 損害賠償等請求

事案 29 - 25 手術給付金相当額支払請求

事案 30 - 26 損害賠償請求

印鑑欄

## 第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料) 【資料編】

# 日本損害保険協会

平成 31 年 2 月 8 日

# そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

統計号

2018年度第2四半期

## そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2018年度第2四半期(2018年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が897件、紛争解決手続が102件となった。

また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が927件、紛争解決手続が80件となった。

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	897	1,503	302	625	595	878
紛争解決手続	102	153	1	79	101	74

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2018年度第1四半期(2018年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は114件(11.3%)減少し、紛争解決手続は24件(30.8%)増加した。また、2017年度第2四半期(2017年7月1日～9月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は50件(5.3%)減少し、紛争解決手続は7件(6.4%)減少した。(4ページ、10ページ参照。)



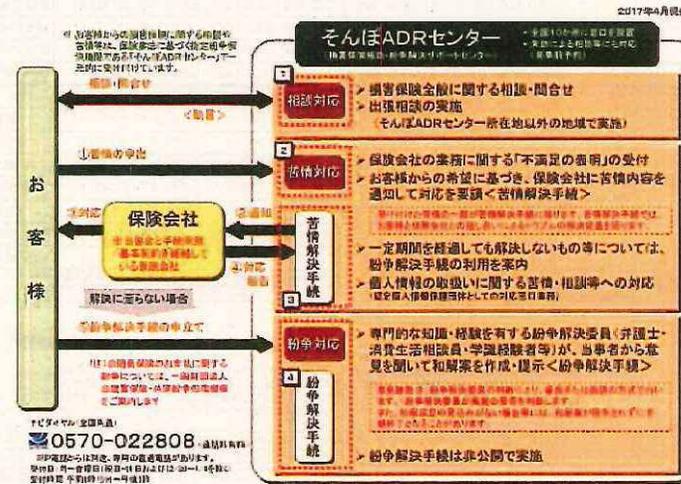
苦情解決手続の受付件数は、昨年度からの各四半期では最も少なくなっているが、2018年度上半期の累計件数(1,908件)では昨年度(1,898件)とほぼ同水準となっている。(4ページ参照。)

また、紛争解決手続の受付件数は、2017年度第2四半期から減少傾向にあったが、2018年度第2四半期には増加に転じ、昨年度の四半期平均受付件数(101.8件)とほぼ同水準となっている。(10ページ参照。)

## 1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

損保協会のお客様対応窓口である「そんぽADRセンター」では、損害保険に関する一般的な相談に対応するほか、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決のための業務を行っている。

### 日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)

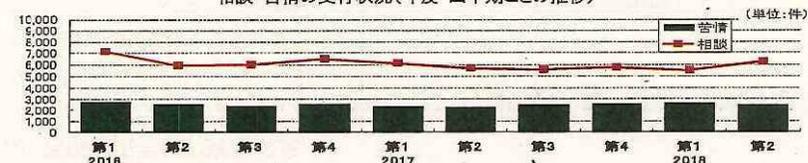


### (1) 受付件数の推移

年度	区分	第1四半期				第2四半期				第3四半期				第4四半期				合計
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)			
2016年度	合計	9,856	(100.0)	8,394	(100.0)	8,347	(100.0)	9,053	(100.0)	35,650	(100.0)							
	苦情	2,698	(27.4)	2,486	(29.6)	2,388	(28.6)	2,566	(28.3)	10,138	(28.4)							
2017年度	合計	8,350	(100.0)	7,907	(100.0)	8,010	(100.0)	8,263	(100.0)	32,530	(100.0)							
	苦情	2,281	(27.3)	2,261	(28.6)	2,439	(30.4)	2,545	(30.8)	9,526	(29.3)							
2018年度	合計	8,059	(100.0)	8,623	(100.0)					16,682	(100.0)							
	苦情	2,592	(32.2)	2,425	(28.1)					5,017	(30.1)							
		相談	5,467	(67.8)	6,198	(71.9)				11,665	(69.9)							

(注1) カッコ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。  
(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

### 相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



資料1

(2) 保険種類別の受付状況

Table showing insurance claim reception status by category (自動車, 火災, 傷害, 新種・海上, その他) and quarter (2016年度, 2017年度, 2018年度) with sub-categories like 苦情 and 相談.

<2018年11月14日集計>

(注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。(注2) かつこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。(注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通じて対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

Table showing the trend of claim reception numbers by insurance category (自動車, 火災, 傷害, 新種・海上, その他) and quarter (2017年度, 2018年度) with sub-categories like 契約申込, 契約管理, 保険金支払, etc.

<2018年11月14日集計>

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。(注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。(注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(2) 手続終了状況

Table showing the status of claim resolution procedures by category (不開始, 解決, 移行, 不応答, 不調, その他, 移送) and quarter (2017年度, 2018年度) with sub-categories like 1か月未満, 3か月未満, etc.

<2018年11月14日集計>

(注1) 当該四半期に手続終了した事案について、分類別に計上した。(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。(注4) 手続方法別に関して、1事案に複数回の申出があったものについては、それらを重複して計上した。

(3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における手続終了事案から)

① 自賠責基準以上の休業損害の支払を求める [自動車保険/被害者からの申出]

申出人が原付自転車で走行中、路外から道路に進入してきた自動車と接触して負傷した。申出人は、休業損害の請求にあたって、雇用契約書・給与明細書等を提出し、日額と休業日数を立証しているにもかかわらず、保険会社は、自賠責基準の日額と11日分の休業損害額しか認定しないと主張しているが納得できないので、休業損害の日額の増額と休業期間の延長を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者が①就労期間が短い場合の休業損害の算定方法を正しく理解していなかったこと、②自賠責基準の日額と11日分の休業損害額と認定した理由を電話で一方的に伝えていたために申出人が十分に理解していなかったこと、が苦情の原因であることが判明した。

上席者が休業損害の書類を確認した上、申出人が立証した日額と休業日数をベースに保険金を内払することを伝えたと、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

上席者から担当者に対して、保険金の支払にあたっては、必要な立証資料の提出を求めて保険金の算定を行い、算定結果をお客さまに丁寧に説明するよう指導した。また、就労期間が短い場合の休業損害の算定方法については、社内で勉強会を実施して本事案を共有した。

② 地震による損害の認定を再検討してほしい[火災保険/契業者からの申出]

申出人は、地震で建物が損壊したため、保険会社に損害の調査を依頼したところ、保険会社は、「一部損」と認定したため、何の疑問も持たずに保険金を受け取った。その後、市役所に罹災証明書を取りに行った際、市役所の担当者から「一部損」の認定はおかしいと言われたので、改めて保険会社に損害の調査を依頼したところ、保険会社からは、電話等による連絡もなく、「一部損でこれ以上の保険金は支払えない」という趣旨の文書が送られてきた。建物の柱は傾いて壁も剥がれ、とても住むことができるような状態でなく、保険会社による損害認定には納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、自治体の罹災証明書の被害区分と地震保険の損害認定区分が相違していることの説明および地震保険の損害調査結果の説明が不十分であったことが、苦情の原因であることが判明した。

鑑定人による再調査を実施し、前回の調査で見落としていた「床組」の損害を加算しても「一部損」であることを鑑定人から申出人に数値に基づき丁寧に説明したところ、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

地震保険における損害認定の結果に十分な理解が得られない場合には、再調査等を実施し、損害箇所・範囲を確認の上、お客さまが納得されないポイントを正確に把握して、それに対する調査結果を明確に分かりやすく丁寧に説明することの重要性を担当部署内で共有した。

3. 紛争解決手続の実施状況

そんぼADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

	2017年度						2018年度				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	
	自動車	72 (67.3)	59 (54.1)	61 (61.0)	58 (63.7)	250 (61.4)	51 (65.4)	62 (60.8)			113 (62.8)
火災	12 (11.2)	22 (20.2)	23 (23.0)	16 (17.6)	73 (17.9)	7 (9.0)	23 (22.5)			30 (16.7)	
傷害	18 (16.8)	21 (19.3)	12 (12.0)	13 (14.3)	64 (15.7)	11 (14.1)	8 (7.8)			19 (10.6)	
新種・海上	5 (4.7)	7 (6.4)	4 (4.0)	4 (4.4)	20 (4.9)	8 (10.3)	8 (7.8)			16 (8.9)	
その他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (1.0)			2 (1.1)	
合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)	102 (100.0)			180 (100.0)	
手続区分別											
一般(東京)	34 (41.1)	54 (49.5)	39 (39.0)	41 (45.1)	178 (43.7)	34 (43.6)	39 (38.2)			73 (40.6)	
一般(大阪)	46 (43.0)	36 (33.0)	44 (44.0)	33 (36.3)	159 (39.1)	30 (38.5)	50 (49.0)			80 (44.4)	
交通賠償	17 (15.9)	19 (17.4)	17 (17.0)	17 (18.7)	70 (17.2)	14 (17.9)	13 (12.7)			27 (15.0)	
合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)	102 (100.0)			180 (100.0)	
紛争局面別											
契約管理	7 (6.5)	5 (4.6)	4 (4.0)	1 (1.1)	17 (4.2)	4 (5.1)	6 (5.9)			10 (5.6)	
保険金支払	8 (7.6)	6 (5.5)	12 (12.0)	8 (8.8)	34 (8.4)	8 (10.3)	7 (6.9)			15 (8.3)	
その他	84 (78.5)	93 (85.3)	83 (83.0)	77 (84.6)	337 (82.8)	63 (80.8)	82 (80.4)			145 (80.5)	
合計	107 (100.0)	109 (100.0)	100 (100.0)	91 (100.0)	407 (100.0)	78 (100.0)	102 (100.0)			180 (100.0)	

(単位:件、%)

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。  
 (注2) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 手続終了状況

	2017年度					2018年度				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
	成立									
和解	47 (37.6)	47 (40.5)	48 (48.2)	42 (44.7)	184 (41.3)	40 (43.6)	37 (46.3)			77 (44.8)
特別調停	3 (2.4)	2 (1.7)	1 (0.9)	0 (0.0)	6 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
見込みなし	66 (52.6)	60 (51.7)	49 (49.1)	47 (50.0)	222 (49.8)	45 (48.9)	39 (48.6)			84 (48.8)
双方の離脱	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
一方の離脱	9 (7.2)	5 (4.3)	11 (9.9)	3 (3.2)	28 (6.3)	7 (7.0)	4 (5.0)			11 (6.1)
その他	0 (0.0)	2 (1.7)	2 (1.8)	2 (2.1)	6 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
不応答	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
存続	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)			0 (0.0)
合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)	80 (100.0)			172 (100.0)
終了事由別										
1か月未満	1 (0.8)	1 (0.9)	3 (2.7)	2 (2.1)	7 (1.5)	0 (0.0)	3 (3.8)			3 (1.7)
3か月未満	33 (26.4)	22 (19.0)	34 (30.6)	20 (21.3)	109 (24.4)	25 (27.2)	12 (15.0)			37 (21.5)
6か月未満	52 (41.6)	71 (61.2)	49 (44.1)	43 (45.7)	215 (48.2)	47 (51.1)	28 (35.0)			75 (43.6)
1年未満	34 (27.2)	18 (15.5)	22 (19.8)	21 (22.5)	95 (21.3)	15 (16.3)	32 (40.0)			47 (27.3)
2年未満	5 (4.0)	4 (3.4)	3 (2.7)	5 (5.3)	17 (3.8)	5 (5.4)	4 (5.0)			9 (5.2)
2年以上	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.3)			1 (0.6)
合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)	80 (100.0)			172 (100.0)
所要回数別										
0回~2回	25 (20.0)	19 (16.4)	18 (16.2)	20 (21.3)	82 (18.4)	12 (13.0)	33 (41.3)			45 (26.2)
3回~4回	55 (44.0)	59 (51.5)	58 (52.3)	40 (42.5)	212 (47.5)	47 (51.1)	22 (27.5)			69 (40.1)
5回~10回	41 (32.8)	25 (21.6)	34 (30.6)	29 (30.9)	129 (28.9)	30 (32.6)	23 (28.8)			53 (30.8)
11回以上	4 (3.2)	3 (2.6)	1 (0.9)	5 (5.3)	13 (2.9)	3 (3.3)	2 (2.5)			5 (2.9)
合計	125 (100.0)	116 (100.0)	111 (100.0)	94 (100.0)	446 (100.0)	92 (100.0)	80 (100.0)			172 (100.0)

(単位:件、%)

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。  
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。  
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要回数別)中に占める構成割合である。

## (3) 紛争の事例(当四半期における手続終了事案)

※当四半期に手続が終了した全事案を掲載しています。また、同一内容の紛争申立てが複数あった場合(契約が複数ある場合や相手先保険会社が異なる場合等)も別事案として扱い、重複して掲載しています。

## 【自動車保険-1】[契約の募集]

申立人は、保険会社が任意の自動車保険を引受拒絶しているにもかかわらず、新規取得した自動車の自賠責保険契約を勝手に締結しているため、廃車した自動車の自賠責保険証明書の返還と新規取得した自動車の自賠責保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

## &lt;手続終了事由&gt;

不調(見込みなし)

## &lt;紛争解決手続の概要&gt;

保険会社は、①廃車した自動車の自賠責保険の解約返戻金について、廃車した自動車の下取価格に含まれており、代理店よりその旨説明し了承を得ていること、②廃車した自動車の自賠責保険証明書の返還要求について、販売店が廃車した自動車の下取時に一緒に自賠責保険証明書も取得しており、申立人には権利がないこと、③申立人からは、新規取得した自動車の自賠責保険会社をどこにするか特設要望はなかったこと、④申立人に対し、任意保険を引き受けできない旨は通知済みだが、自賠責保険は強制保険であり、引き受けたことに他意はないこと、⑤新規取得した自動車の自賠責保険の解除は、自賠法のいずれの要件にも該当せず、申立人の要請に基づく解除はできないこと等から、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対し申立人は、新規取得した自動車の納品請求書には、下取価格の金額の記載がなく、廃車した自動車の自賠責保険の解約返戻金がどこに含まれているのか不明であること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、新規取得した自動車購入時のやり取りに関する事実認定を行う必要があるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

## 【自動車保険-2】[契約の管理・保金]

申立人は、自動車事故でレンタカー費用保険金の支払を受けたが、事故の相手方に対して損害賠償訴訟を提起することとしたため、レンタカー費用保険金を返金することにより、保険金請求の取消と等級ダウンの扱いをしないように求めたところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

## &lt;手続終了事由&gt;

不調(見込みなし)

## &lt;紛争解決手続の概要&gt;

保険会社は、①申立人は弁護士特約に基づき法律相談を行っているから、レンタカー費用の取扱いについて弁護士に相談する機会があったこと、②レンタカー費用保険金を請求した場合の等級ダウンや保険料への影響について申立人に適切に説明したこと、③保険金請求にかかる意思確認等の手続に瑕疵がなかったこと、④事故状況から申立人にも過失があり、損害の全てが認められるとは言いがれないこと、⑤保険金の返金があっても保険金請求の取消は認められないことから、申立人の要求に応じることはできない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社は、①レンタカー会社からの報告によりレンタカー使用について認識しながら、支払督促を受けるまで申立人に保険金請

※ 本統計号において使用している統計分類の内容(用語の定義)

項目名	内容	使用箇所	
相談	損害保険に関する一般的な問合せ	1.	
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの	表紙 2.	
紛争解決手続	紛争(苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの)について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 3.	
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階	1. (3)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2. (1)
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	2.
	その他	上記以外の段階	「参考1」 3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2.
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	「参考2」
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定(提示内容)に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」支払可否以外の保険金に関連するもの	
その他	上記以外のもの		
<b>苦情解決手続関係</b>			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した(顧客が了解した)もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの(「移行」を除く。)	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの(取下げのあったもの等)	
移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの		
<b>紛争解決手続関係</b>			
手続区分	一般(東京)	保険契約等に関する紛争事案(意見聴取等を東京で実施するもの)	3. (1)
	一般(大阪)	同上(意見聴取等を大阪で実施するもの)	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げた等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの		
移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの		

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

0570-022808 <全国共通・通話料有料>

IP電話からは以下の直通電話へおかけください

北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 北陸/076-203-8561  
中部/062-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201 四国/087-883-1031  
九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951

受付日:月~金曜日(祝日・休日および12月30日~1月4日を除く) / 受付時間:午前9時15分~午後5時

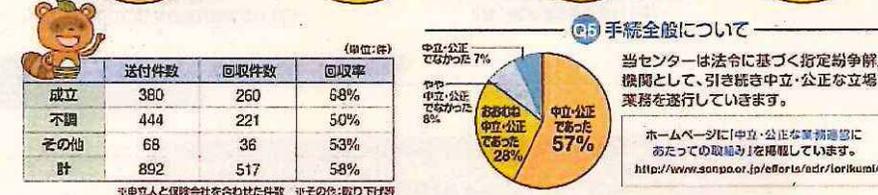
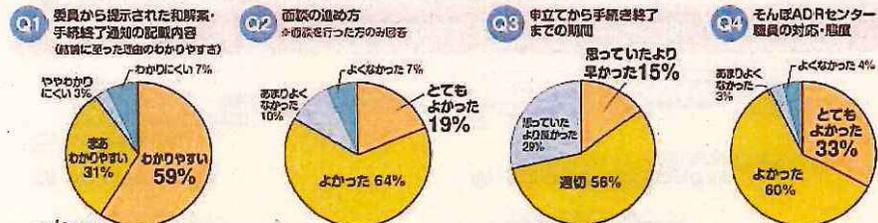
【発行所】

一般社団法人日本損害保険協会  
そんぽADRセンター本部運営グループ  
〒101-0063  
東京都千代田区神田淡路町 2-105  
電話 : 03-4335-9291  
ファックス : 03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます

◆対象期間:2017年度(2017年4月~2018年3月)◆  
**紛争解決手続の利用者に対するアンケート調査結果**

そんぽADRセンターでは、紛争解決手続の利便性向上を目的として、原則全手続の利用者を対象にアンケートのご協力をお願いしています。



**研修等実績**  
 (2018年1月~6月)

当センターでは、お客様対応にあたっての基本方針として「お客様満足の向上を追求するとともに、中立・公正な立場でお客様の正当な権利を保護し、損保業界の信頼性の一層の向上に貢献すること」を定め、各種研修等を通じて職員に中立・公正な立場で業務を遂行するよう徹底しています。

対象者	実施時期	研修内容	
主任相談員	新任者のみ	1月30日	モニタリング・コーチング研修
	新任者のみ	1月29日・31日	新任主任相談員研修
	全員	6月14日~6月15日	主任相談員集合研修
相談員	新任者のみ	4月2日~4月13日	新任者集合研修
	新任者のみ	6月12日~6月13日	電話対応技能検定3級講座
	全員	2月22日~3月9日	相談対応レベルのフィードバックと課題設定のための個別面談実施
	全員	4月2日~6月29日	テープ診断
	全員	5月16日~6月29日	相談対応レベルアップ研修
主任相談員・相談員 共通	任意	1月18日	損保総研主催外部調査受調・損害総研進学講座(民法改正の保険実務への影響)
	任意	1月19日	医研センター医療セミナー(低減症状成健研)
	任意	1月19日	医研センター医療セミナー(高次脳機能障害リハビリテーション)
	全員	1月30日	東京・大塚損保協会
	任意	2月16日~17日	医研センター併催士メデイカルコース(入門)
紛争解決委員	任意	3月15日~16日	医研センター併催士メデイカルコース(応用)
	全員	5月16日	交通問題紛争解決委員会会議
	任意	6月9日	医研センター医療セミナー(CRPSに関する情報上の問題点)
	任意	3月2日	入植医療研修

一般社団法人 日本損害保険協会  
**そんぽADRセンター**  
 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

「機関紙を見た」とお伝え下さい。

**0570-022808** (通話料有料)

●IP電話からは以下の直通電話におかけください  
 [北海道] 011-351-1031 [東北] 022-745-1171 [関東] 03-4332-5241 [北陸] 076-203-8581  
 [中部] 052-308-3081 [近畿] 06-7634-2321 [中国] 082-553-5201 [四国] 087-883-1031  
 [九州] 092-235-1761 [沖縄] 098-993-5951

日本損害保険協会ホームページ内「そんぽADRセンター」掲載ページ <http://www.sonpo.or.jp/efforts/adr/>

発行所  
 一般社団法人 日本損害保険協会  
 ADR研究会編集 青山 善充

本紙に関するお問い合わせは  
 こちらにお願ひします

そんぽADRセンター本部運営グループ  
 電話:03-4335-9291

本誌掲載記事の無断転写・複製を禁じます。

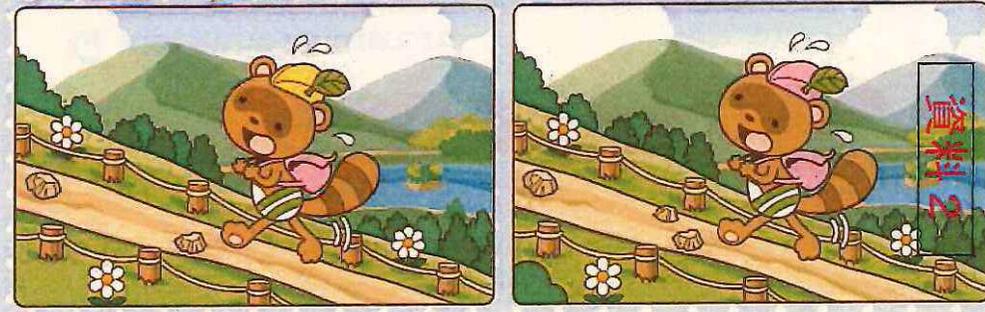
vol. **14**  
**機関紙** **そんぽADRセンター**  
 2018年7月発行  
 損害保険相談・紛争解決サポートセンター  
 そんぽADRセンターは、法令に基づいて国の指定を受けた指定紛争解決機関です。安心してご相談ください。

**そんぽADRセンターにご相談ください!!**

**0570-022808**  
 ナビダイヤル (全国共通) 月~金曜日 9:15~17:00(祝日・休日および12/30~1/4を除く)

大阪府北部を震源とする地震ならびに平成30年7月豪雨により被害を受けられた皆様に、心よりお見舞い申し上げます。地震や台風などの自然災害の後は、「保険金を使える」と言って住宅の修理を勧誘する業者との**トラブルが増加する傾向**にありますのでご注意ください。このような勧誘については、住宅の修理を**業者と契約する前に、ご契約**している損害保険会社または損害保険代理店へご相談ください。

**解決! そんぽんぽんの間違い探し** 左右のイラストに**5つ**の違いがあります。※答えはP3へ



2017年度(2017年4月~2018年3月)

# 「そんぽADRセンター」の苦情・紛争対応状況

## 苦情解決手続とは?



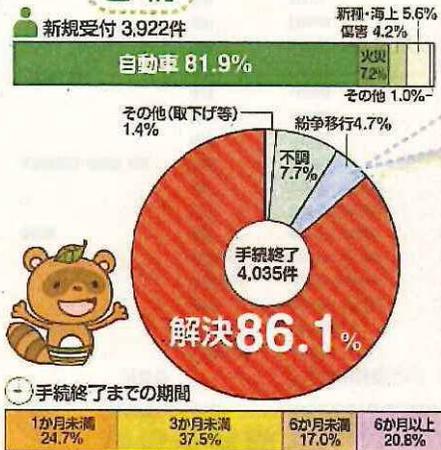
お電話・来訪での  
お申出  
損保会社とのトラブルが発生した際、お客様と損保会社との間  
(当事者間)で話し合いによる解決ができるよう支援します。

## 紛争解決手続とは?

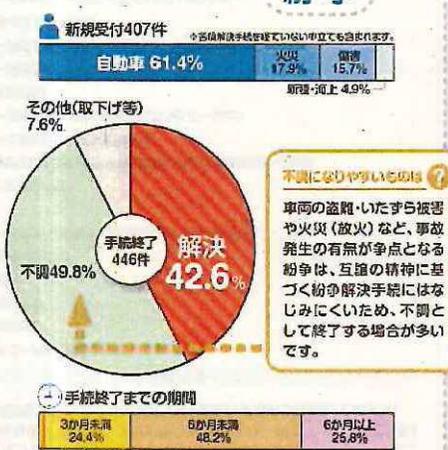


所定の書面での  
お申出  
「苦情解決手続」によって解決しない場合など、中立・公正な  
第三者である紛争解決委員が判断案を提示し、解決に努めます。

### 苦情



### 紛争



不調になりやすいものは?

車両の盗難・いたずら被害や火災(放火)など、事故発生の有無が争点となる紛争は、互譲の精神に基づく紛争解決手続にはなじみにくいため、不調として終了する場合があります。

たくさんのお客様がそんぽADRセンターの「苦情・紛争解決手続」を利用いただき、多くのトラブルが解決に至っています。

## 活動状況

(2018年1月~2018年6月)

【参考】<>は刊行物の公表です。

1月 金融トラブル連絡調整協議会(11日)  
<機関紙(第13号)発行>

5月 ADR運営委員会(11日)  
金融ADR連絡協議会(23日)

2月 ADR運営委員会(16日)

6月 金融トラブル連絡調整協議会(27日)  
<そんぽADRセンター(統計号(2017年度第4四半期))  
公表(11日)>

3月 ADR評議会(6日)  
金融ADR連絡協議会(12日)  
<そんぽADRセンター(統計号(2017年度第3四半期))  
公表(6日)>

そんぽADRセンター(統計号)は日本損害保険協会のホームページに掲載してあります  
<http://www.sonpo.or.jp/news/statistics/edr/>

過去に発行された機関紙をご希望の方はお問い合わせください!

お問い合わせ先

一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター本部運営グループ

03-4335-9291

ホームページにも掲載しています

日本損害保険協会内(そんぽADRセンター)掲載ページ  
= (重要情報) そんぽADRセンターのパンフレット・110-110-110  
= 機関紙「そんぽADRセンター」  
<http://www.sonpo.or.jp/news/publication/adr/>

## そんぽADRセンター

# Q&A「地震保険」



### Q 地震保険はどのような保険ですか。

A 地震保険は、建物や家財について、地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする火災・損壊・埋没・流失による損害を補償する保険です。また、地震保険は「地震保険に関する法律」に基づき、政府と損保会社が共同で運営する公共性の高い保険です。そのため、地震保険の商品内容・保険料は損保会社間で差異はありません。なお、地震保険は「被災者の生活の安定に寄与することを目的」としているほか(地震保険に関する法律第1条)、加入する際は、必ず火災保険とセットで契約する必要があります。

### Q 地震保険金はどのように支払われるのですか。

A 保険始期が2017年1月1日以降の場合と2016年12月31日以前で異なります。保険金は、損害の程度に応じ、保険金額の一定割合が支払われます。内容は次のとおりですが、損害が「一部損」に至らないときや、門、塀、塼、エレベーター、給排水設備のみの損害のときには、保険金は支払われません。

保険始期が2016年12月31日以前の契約		保険始期が2017年1月1日以降の契約	
	建物	家財	
全損 (保険金額の100%)	1.主要構造部の損害額が建物の時価の50%以上の場合 2.焼失・流失した床面積が建物の延床面積の70%以上の場合	家財の損害額が家財全体の時価の80%以上の場合	全損 (保険金額の100%)
半損 (保険金額の50%)	1.主要構造部の損害額が建物の時価の20%以上50%未満の場合 2.焼失・流失した床面積が建物の延床面積の20%以上70%未満の場合	家財の損害額が家財全体の時価の30%以上80%未満の場合	大半損 (保険金額の50%)
			小半損 (保険金額の30%)
一部損 (保険金額の5%)	1.主要構造部の損害額が建物の時価の3%以上20%未満の場合 2.建物が床上浸水または地盤面から45cmを超える浸水を受け損害が生じた場合で、全損・半損に至らないとき	家財の損害額が家財全体の時価の10%以上30%未満の場合	一部損 (保険金額の5%)

### Q 地震保険に加入していますが、地震による避難中のため保険証券等を確認できず、どの損保会社で加入したかわからなくなってしまいました。確認方法はありますか。

A 災害救助法が適用された地域で、家屋等の流失・焼失等によって保険契約に関する手掛かりを失ったお客様からの契約照会については、損保協会内に設置した「自然災害等損保契約照会センター」にて、ご契約者様等に関する情報を基に当協会の会員会社に連絡し、契約の有無に関する調査を依頼しています。

(注)「自然災害等損保契約照会センター」は、災害救助法が適用された地域または金融庁国民生活計画課に届く対応業務があった地域で発生した災害に限り利用が可能です。また、この照会は被災された方(ご本人)、被災された方(ご本人)の親族(配偶者・親子・兄弟姉妹)からに限ります。なお、法人契約は対象外となります。

## 自然災害等損保契約照会センター

0120-501331 月~金曜日 9:15~17:00

(祝日・休日および12/30~1/4を除く)



間違い探しの答え:

- ①帽子の色 ②足元の石の数 ③左手前の木の有無
- ④一番右の花の花びらの数 ⑤一番左の雲の大きさ



A. 会員会社にいただいた「お客様の声」

### 会員会社に対する「お客様の声（苦情）」とこれを受けた取組み

会員会社にいただいたお客様の声（2018年7月～9月）

A-1 各社における「お客様の声への対応姿勢」

〇〇損害保険株式会社におけるお客様の声への対応姿勢

取り組み方針 (含む苦情の定義)	
対応姿勢	
その他特記事項	

A-2 会員会社にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の件数の推移

会員会社にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の推移

※50音順に会員会社を掲載

		会員会社にいただいたお客様の声 (件)	
		2018年度	2017年度
〇〇損害保険株式会社	第1四半期		
	第2四半期		
	第3四半期		
	第4四半期		
	計		
△△損害保険株式会社	第1四半期		
	第2四半期		
	第3四半期		
	第4四半期		
	計		
	第1四半期		
	第2四半期		

B. 日本損害保険協会にいただいた「お客様の声」

## 会員会社に対する「お客様の声（苦情）」とこれを受けた取組み

日本損害保険協会にいただいたお客様の声（2018年7月～9月）

損害保険株式会社 ホームページ | お問い合わせ

お客様の声

	件数	件
契約・募集に関するもの	1	X
契約の管理等に関するもの	1	X
保険金に関するもの	1	X
その他	1	X

各社HPへ

B-1 B-2 Aの画面へ

> 会員会社一覧に戻る

B-1 日本損害保険協会にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の内訳

日本損害保険協会にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の内訳  
(2018年度 第2四半期)

〇〇損害保険株式会社

	件数
<b>1. 契約・募集行為</b>	
(1) 商品内容（補償内容等）	
(2) 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	
(3) 募集行為	
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	
(5) 契約の引受（条件・制限等）	
(6) 保険料の計算誤り	
(7) 接客態度	
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）の内容	
(9) その他	
小 計	
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	
(1) 証券未着・誤り	
(2) 分割払・口座振替対応	
(3) 契約の変更手続き	
(4) 契約の解約手続き	
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、返戻金額等）	
(6) 接客態度	
(7) その他	
小 計	
<b>3. 保険金</b>	
(1) 保険金のお支払い金額	
(2) 対応の遅れ・対応方法	
(3) 保険金お支払いの可否	
(4) 接客態度	
(5) その他	
小 計	
<b>4. その他</b>	
<b>合 計</b>	

B-2 日本損害保険協会にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の件数の推移

**日本損害保険協会にいただいた、会員会社に対する「お客様の声」の推移**

※50音順に会員会社を掲載

		協会にいただいたお客様の声（件）	
		2018年度	2017年度
〇〇損害保険株式会社	第1 四半期		
	第2 四半期		
	第3 四半期		
	第4 四半期		
	計		
△△損害保険株式会社	第1 四半期		
	第2 四半期		
	第3 四半期		
	第4 四半期		
	計		
	第1 四半期		
	第2 四半期		

C. 「お客様の声」と、これに関連した取組み

日本損害保険協会では、お客様から寄せられる貴重な声を、適宜業務に反映させています。これまで寄せられたお客様の声と、これに関連した損保協会の取組みの主なものは、次のとおりです。

お客様の声	日本損害保険協会の取組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店から、自動車保険の更改にあたり、重要事項説明書を読んでくださいと言われた。しかし、新聞より小さい文字で、しかも専門用語もあり、分からない点が多い。社会の高齢化が進んでいることを踏まえ、もっと契約者にやさしい対応を求めたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2007年7月に、高齢者の方に配慮した損害保険に関する参考資料として「<b>知っ得！ガイド わかりやすい損害保険の入りかた</b>」を作成した。本ガイドはユニバーサルデザインに対応（本文中に12ポイント以上の活字を使用）し、かつ、契約時の注意点を最低限知っておいていただきたい点に絞って分かりやすく明示した内容となっている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療保険に加入後に通院したので保険金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2007年6月に、「<b>第三分野（疾病または介</b></li> </ul>

## 第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料) 【資料編】

# 保険オンブズマン

平成 31 年 2 月 8 日

## 苦情連絡票(兼苦情処理手続実施申立通知書)

(通知の内容)[保険オンブズマン記入欄:修正不可]

請求の内容	整骨院の施術費の認定を始め適切な示談交渉の継続を求める。
請求の理由	<p>信号待ちで停車中に追突された。 むち打ち症の症状があり、病院を受診し、通院を要することとなった。整骨院にて治療を受けたい旨を保険会社担当者へ連絡した。担当者からは医師の了解が得られれば接骨院での治療を認めると回答された。 医師の許可がなければ整骨院を受診できないということに納得がいかない。 担当者的上司等責任ある方から明確な説明を求める。</p>

## (当社が把握した内容)

当社の主張	被害者が整骨院では受けることのできない「投薬治療、レントゲン検査等」の医療行為を病院で受診し、整骨院と病院とを並行して治療されることを賠償保険会社としての知見・経験則から説明しお勧めしたものです。
-------	--

再発防止策 (下記レベルの責任者が記入)	<p>担当者の説明にわかりにくい面があったことより、自賠責保険損害調査関係規程にある柔道整復師の施術費用における留意事項の正しい理解をあらためて損害サービスセンター内で情報共有する機会をもちました。並びに相手が感情的になった場合そこからは冷静でいる重要性、かつそういう場合でも不明な点は確認して折り返し反応する謙虚さ、被害者感情を配慮した常に丁寧な対応が求められることを担当者に指導し再発防止策としました。</p>
どのレベルで実施するか	<input checked="" type="checkbox"/> 課・SC <input type="checkbox"/> 部・本部 <input type="checkbox"/> 損害サービス全体 <input type="checkbox"/> 担当役員 <input type="checkbox"/> 全社

## 第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料) 【資料編】

# 日本少額短期保険協会

平成 31 年 2 月 8 日

2018年11月吉日

一般社団法人 日本少額短期保険協会  
少額短期ほけん相談室

2018年度上期協会において受理した苦情、紛争解決手続案件についてのご報告

日頃より協会業務に多大なるご理解、ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

当相談室において、2018年度上期に受付をいたしました「苦情案件」と「紛争案件」につきまして、ご報告申し上げます。

本状は、少額短期保険会社全社の代表者様宛に、毎年2回定期的（11月、6月頃）に送付させていただいております。

- (1) 2018年度上期は、苦情・紛争案件が「0」の会社が全98社中76社ございます。（前年上期は全95社中66社）これらの会社におかれましては、良好な状態が継続されるよう引き続きのご対応をお願い申し上げます。
- (2) 当相談室において苦情・紛争案件の受付のございました会社におかれましては、業界平均の惹起率との比較感等をご参考とされ、苦情、紛争事案数の圧縮に向けたお取組みの実効ある実施をお願い申し上げます。

【2018年度上期の動向】

苦情受付件数は38件となり、前年同期の45件と比較し16%減少という結果となりました。内容別では、「保険金支払関連」（支払額・支払可否）が全体の79%を占めており、苦情受付件数が減少した一方、保険金支払関連に関する苦情が多い傾向がより一層顕著になりました。

紛争解決手続の受付件数は12件となり、前年同期の12件と比較し横ばいという結果となりました。保険金支払関連に起因する紛争が多く、当事者双方の話し合いでは解決せず（苦情処理手続）、契約者が第三者の判断を求め紛争解決手続を申立てるケースが多い傾向となっております。

※詳細は、同封の「2018年度上半期少額短期ほけん相談室レポート（16号）」をご覧ください。

以上

〇〇少額短期保険株式会社 御中

2018年上期中の貴社の苦情・紛争案件は以下の通りになります。

受付番号	受付年月日	申出人属性	苦情	紛争	申出内容	対応内容等	解決日 (移行日)	紛争終了日
ADR18012	2018/6/14	契約者	○	○	申立人の自宅において侵入窃盗が発生し現金およびカメラ類が盗難されたので、保険金請求を行った。業者は、被害品等を所有していたという裏付け資料がないこと、及び外部からの明確な侵入の痕跡がないこと等の理由で保険金支払を拒否したが納得がいけないので、保険金を支払って欲しい。	苦情処理手続を経て紛争解決に移行。 裁定結果は以下の通り。  本件の事故は5年前に発生、申立人は同年に保険金請求を行い、業者は免責通知を発送し、支払拒絶の意思を明らかにしている。申立人は保険約款等に定められた保険金の請求期限を踏まえた対応を行うべきであったといえ、事故発生から5年以上、かつ免責通知から4年以上が経過した現時点において、裁定委員会に提出された資料及び申立人の主張のみをもって本申立を認めることはできない。よって、裁定委員会は、本申立を認めることはできないとして、裁定手続を終了した。	2018/6/26	2018/9/25
ADR18021	2018/7/26	契約者	○		居室内の網戸のサッシの立て付けが悪く（風災による、日時不詳）保険を受けたいと業者に電話した。 対応者は3人であったが、2名からは対象になると言われたが後になって3人目の方から突然対象外と言われた。 回答の詳細は賠償の概念の説明であったり、賃貸契約の風災が賠償に該当しない、設備の区分概念等など説明が一貫せず、分からない。 また設備の捉え方が保険と賃貸契約で整合していないように思えることも理解できない。 改めてしっかりと事故原因+損傷のあった物の捉え方・区分など丁寧に説明して欲しい。	業者に苦情を伝え事実・経緯を確認後申出人対応を要請した。 (手続終了に向けて現在対応中)	対応中	-

貴社の苦情・紛争受付件数

苦情件数 (件)	紛争件数 (件)
2	1

<ご参考>2018年度上期 苦情・紛争解決手続案件 発生件数

	苦情			紛争解決手続		
	①全社苦情件数 (件)	②保有契約件数 (万件)	③保有契約件数10,000件に対する発生率の割合 (件)	①全社紛争解決手続件数 (件)	②保有契約件数 (万件)	③保有契約件数10,000件に対する発生率の割合 (件)
全体	38	753	0.05	12	753	0.02
家財	15	645	0.02	4	645	0.01
生保・医療	9	35	0.26	4	35	0.11
ペット	4	43	0.09	1	43	0.02
費用その他	10	28	0.36	3	28	0.11

※保有契約件数、個社事情等をご勘案の上、貴社の発生率が業界平均を上回る（下回る）か否かの判断材料として下さい。

# 苦情削減取組事例集 & 顧客満足度向上およびお褒めの言葉事例集

**SSI** | 一般社団法人  
日本少額短期保険協会

The Small Amount & Short Term Insurance Association of Japan

一般社団法人 日本少額短期保険協会

## はじめに

2017年度に2回開催された消費者委員会において、苦情を減らすための取組みについて事例の共有化や意見交換を行ってきました。委員より、「各社が苦情に対する取組みを更に活発に進めていくため、各社の苦情事例および削減成功事例を集めて共有化していくのはどうか」との意見が多数出ました。

これを受け、消費者委員会委員のご協力のもと当事例集を作成いたしました。

委員各社の「よくある苦情事例」や「苦情削減に成功した事例」を取りまとめて記載しておりますので、苦情対応、苦情削減に是非ご活用ください。また、2018年度改訂版においては、①「苦情削減取組事例」の増強、②新たに「顧客満足度向上取組およびお褒めの言葉事例」を記載いたしましたので、宜しくご活用下さい。

各社におかれましては、当事例集をご参考いただき、苦情対応の実務にお役立ていただけましたら幸いです。

一般社団法人 日本少額短期保険協会  
消費者委員会 委員長

苦情削減取組事例集（抜粋）

No	保険項目	苦情内容カテゴリ	苦情の対象先	苦情内容	申出者への対応	発生原因		改善策 (再発防止策)	別添効果		
						根本的原因	直接の原因		コメント	改善前 発生件数	改善後 発生件数
1	家財・賠償	契約募集	少短業者	契約締結後に保険証券が郵送されてこないことに対して不満を表明	当社HPのマイページ上で加入内容の確認は可能であることを説明。 あわせてご希望があれば証券発行もさせていただくことを丁寧に説明し、ご理解をいただいている。	少短業者の業務運営上のルール（希望者のみ証券発行）が契約者に十分理解されていなかった。	パンフレットおよび申込書控、更新案内といった帳票にマイページでの確認方法や、証券発行をご希望の場合はお申し出いただきたい旨を記載し、募集人から説明することとしているが、徹底不足により説明が行き届いていないことが原因	・個別代理店対策として、契約時の説明フローにヒアリング項目を追加（証券希望の有無）、代理店内での会議で徹底 ・代理店全体に対しては、当該事案に関するニュース発行による注意喚起とラニング等の研修受講を推進 ・当社における改善策として、複数の募集帳票への注意喚起文言記載追加を実施。また、2017年度より新規契約時に証券発行したお客様へは更新前にも証券を自動発行するよう業務運営ルールを一部変更、システム改修を行った	個別代理店対策と全代理店に対する注意喚起、研修受講促進、業務運営ルール一部変更により、2017年度以降の苦情発生なし ニュース発信、研修受講による注意喚起が有効に機能していること判断し、本取組を継続推進中	2014年度-5件 2015年度-1件 2016年度-8件 2017年度-0件	2018年度-0件
2	家財・賠償	異動・解約	代理店	退去時に解約手続き案内がなく、解約返戻金があることの説明がなかったことに対して不満を表明	事実関係を調査の上、約款に従い退去日に遡って計算した解約返戻金をお支払いし、ご了解をいただいた。	・契約者への理解浸透不十分。 ・代理店に対する教育、指導不足。	過去3年間の同様の申立において、代理店の説明不足によるものは全体の21%であり、契約者の認識不足（手続き忘れ、過去連絡なし）が55%を占める	・発生原因の半数以上は契約者の認識不足であったため以下の注意喚起ツールを作成し代理店での利用促進を図っている ①入居時および退去時配布用の解約手続案内チラシ ②解約時の連絡先を明示した名刺サイズの携帯用カード、マグネットシール ・代理店の説明不足に対しては、個別代理店対策として、苦情内容のフィードバックと上記注意喚起ツールの利用を指導 ・代理店全体に対しては、当該事案に関するニュース発行による注意喚起とラニング等の研修受講を推進	代理店に対する注意喚起ツールの利用促進により、苦情件数は年々減少 2018年度発生5件のいずれも契約者の認識不足によるもので、代理店の説明不足はなし 本取組が有効に機能していること判断し、本取組を継続推進中	2014年度-17件 2015年度-7件 2016年度-5件 2017年度-3件	2018年度-5件
3	家財・賠償	保険金支払	少短業者	トイレの排水溝に清掃用のブラシが脱落したことにより詰まりが発生したため、詰まりの解消修理を契約者が独自に業者に依頼した。漏水被害を未然に防ぐために行った修理であるため、修理費用補償・損害防止費用（借家人賠償）により、当該修理にかかった費用の補償を求めるが、保険金支払事由に該当しないと当社が回答したことに異議申し立て。	修理費用補償は所定の事故が発生することが保険金支払いの条件である。また損害防止費用も同様に、所定の事故により有責となった場合に限定されるため、約款に則り無責である旨を説明する。 契約者の納得が得られずADR案件に。裁定委員会により無責との判断に。	当社から交付するパンフレット等の記載より、代理店の募集従事者からの説明方法・意向確認の深度など、顧客本位の契約締結において十分でない箇所が存在する。	当社の事故受け付け時に、契約者の理解が得られるよう、無責である説明をより平易な表現で行うことは必要であった。 また、新規契約時に、当社もしくは代理店より、商品内容について契約者が十分に把握できるよう、更に詳細な内容の説明を行い、契約者が理解していることの確認が必要であった。	募集人がより丁寧な商品説明を行うよう、営業担当の訪問時に口頭にて通知した。併せて、募集人へも注意喚起チラシ作成し、指導した。	同様の苦情申し出は以降発生していない。	1	0
4	生保・医療	その他	少短業者	医療保険の保障内容確認をTELにて賜る。出産時の吸引分娩は保障対象であることとの問い合わせに対し、入院保険金のみ対象（手術一時金は対象外）である旨を当社より回答。以前に契約者から当社に問い合わせた際、手術一時金も対象となる旨の理解をしていたとの申し出。	吸引分娩は保険約款から手術ではなく「処置」との位置づけであることから、保障は致しかねる旨を説明し契約者の納得を得る。 当社から説明した当初の内容につき、誤解を招くものであったことを謝罪。	当社の顧客対応にあたる人員について教育が行き届いていない恐れが存在する。若しくは正しい案内は行ったものの、顧客が平易に理解できる語法ではなかった可能性も含まれる。	問い合わせを対応する担当者により、説明方法が異なることが発生原因であると推測された。	当社の全職員に、医療保険の支払ケースについての説明・教育を改めて実施。高度な問い合わせに対する回答は、商品内容を熟知した職員により行うこととした。	同様の苦情申し出は以降発生していない。	1	0
5	家財・賠償	その他	代理店	更改案内が届いたが、保険契約した目的物件は既に退居している。退去時に遡り解約返戻金を返戻された。	通常、保険の解約は退去時にお申し出いただくことになっている、と回答してご了解をいただいた。	代理店において、退居時に解約を行う必要を顧客へ認識させられていない。	新規契約時に退去時の解約要請をいただく旨を、契約者へ十分に理解させられていない。	代理店から契約者へ退去時の手続き方法をより一層ご案内いただけるよう、営業担当より訪問時に通知した。契約者へはwebから手続きがいただける旨を商品パンフレットに記載し、更新時の案内にはweb解約のチラシを同封することで、ご解約への誘導を行った。	半数程度の減少に繋がった。	約30件	約15件
6	費用	保険金支払	少短業者	整形外科通院が保険金支払対象とならないことに対し、御納得いただけず、十分ににくいこと不満を表明。	重要事項説明書、約款に記載している旨を説明。	契約者に認知されやすい約款・重要事項説明書の記載・工夫が必要だった。	整形外科通院が対象外であることについて、約款・重要事項説明書には記載しているものの、顧客に分かりやすく目につくところに説明がなかった。	・HPのトップ画面に瘻気・怪我による通院の際は、接骨院、整骨院、鍼灸院、カイロプラクティックに通院した場合は補償対象とならない旨、常時注意事項として表示。 ・よくある質問に設問を追加	当初は年間3件ほど同様の苦情が発生していたが、HP上での注意喚起以降は徐々に減少し、この2年間は0件となり一定の効果が見られた。	2012年度 3件	2015年度 1件 2016年度 1件 2017年度以降なし

## 顧客満足度向上取り組みおよびお褒めの言葉 事例（抜粋）

No	保険種目	顧客満足度向上取り組み（計画中のものを含む）		お褒めの言葉	
		端緒	内容	誰から誰に対して	内容
1	家財・賠償	ご契約者様より契約内容を記した書面の早期発効を希望される。	顧客より、早急な書面交付の依頼が多くあったが、webページにお客さまページを設置し、契約内容を示した書類のダウンロードを可能な体制を設け、顧客が即時確認できることとした。	ご契約者様より当社業務担当者へ	早急な確認ができたため、物件への入居が迫っていたが、スムーズに手続きができた。
2	家財・賠償	代理店により損害率にバラつきがあったため、数年を通し損害率の高い代理店については是正を図りたい。	代理店毎に損害率の実績を記した書面を年度毎に作成し、適宜営業担当者より管理物件に貼り付けるチラシなどを配布することで、偏りのあった事故率の改善に繋げた。	代理店より当社営業担当者へ	各物件の事故発生傾向が把握できるため、入居者に対する直接のアプローチなども可能となり、同一物件に入居する顧客の保護に繋がるとのお言葉を頂戴する。
3	生保・医療	医療保険契約者へ当社より有益な情報を発信したい。	医療保険のメインターゲットである妊婦向けのコラムをweb上に定期的にアップし、保険の補償以外についての情報を契約者へお届けした。	ご契約者様より当社業務担当者へ	他の保険会社より紙面案内など届くことはあるが、幅広い情報が殆どであり、現在の自分自身に合致する有益な情報であることは稀であった。出産後の子育てについての情報もあり、加入させることだけに焦点を当てていないため好感が持てるとお褒めいただいた。
4	家財・賠償	解約手続きの為のご連絡を忘れて、お部屋を退去したまま住所変更や解約手続きがされない契約が一定数発生している。	同一の被保険者住所が別契約者にてお申し込みが入った際に、以前より加入されている契約者様宛に、住所変更・解約手続きに関するお知らせを書面・SMSで定期的に送付するようにした。	ご契約者様より当社へ	「解約のご連絡の案内書類が届かなかったら、解約することを忘れていたので助かりました。また、電話を待つ際に何人待ちとアナウンスがあり、とても分かりやすく丁寧な案内方法を導入されていますね」とのお褒めの言葉を頂戴した。

2018年10月発行

## 「2018年度上半期 少額短期ほけん相談室レポート（第16号）」

一般社団法人 日本少額短期保険協会  
少額短期ほけん相談室

## 1. はじめに

一般社団法人日本少額短期保険協会では、「指定紛争解決機関」(＝「指定ADR機関」)の指定を金融庁より受けた中立・公正な紛争解決機関として、ご契約者様をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般に関するご相談・苦情対応および紛争解決業務を中立・公正な立場から行っております。ご契約者様・一般消費者様のご理解をいただき、より気軽にご利用いただくため、「少額短期ほけん相談室レポート」を毎年半期ごとに提供させていただいております。

今回の「少額短期ほけん相談室レポート」では、2018年度上半期(2018年4月～9月)の相談・苦情・紛争解決手続の運営状況と事例を開示しております。

## 【本レポートに記載される業務の内容についての説明】

本レポートに記載されている、「相談」「苦情処理手続」「紛争解決手続」に関するほけん相談室の業務内容をご説明いたします。

## &lt;相談業務&gt;

少額短期保険についての一般的なお問合わせに対し、説明・助言等を行います。

## &lt;苦情処理手続業務&gt;

お客様と少額短期保険会社(※以下、「業者」とします)との間で発生したトラブルについて、不満足 of 表明をお客様から少額短期ほけん相談室にお申出された場合、その内容を業者へ運搬し解決を要請します。少額短期ほけん相談室では、中立・公正な立場で(業者とお客様との話し合い)解決までサポートを行います。

## &lt;紛争解決手続業務&gt;

苦情処理手続後、業者とお客様との話し合いが原則1か月を経過しても解決の見通しが立たない場合は、紛争解決手続の申立を行うことができます。当事者双方よりの書類提出を受け、「裁定委員会(※)」が双方からの提出書類をもとに審議を行い、和解案の提示を行います。

## ※裁定委員会とは

紛争解決手続の開始に伴い「裁定委員会」が組織されます。裁定委員として要請を受けた中立・公正な第三者複数名(弁護士・学識経験者・消費生活相談員等の口から5名以内)から構成されております。裁定委員会では、申立に係る適格性の審査を行い、申立を受理した場合は、当事者双方より提出された書類をもとに審議の上、和解案を双方に提示をします。原則、業者は和解案を速やかに履行しなければならない決まりとなっております。(業務規程第36条2項より)

## 2. 相談・苦情の受付・手続終了状況

## (1) 相談・苦情受付件数の推移 (2018年度上半期)

(件)

期 間	受付件数	相談	苦情
2018年度上半期	132	94	38
2017年度	258	186	72
うち上半期	114	69	45

## 相談・苦情受付件数の推移



## POINT

2018年度上半期の相談件数は、94件であり、前年同期69件に対し、36%増加しました。一方、苦情件数は38件であり、前年同期45件から16%減少という結果となりました。

## (2) 2018年度上半期相談・苦情案件の内容別受付状況

## ①相談受付件数(2018年度上半期)

内容	2018年度上半期		2017年度上半期	
	件数(件)	割合	件数(件)	割合
①募集関連	9	10%	3	4%
②契約保全関連(継続・解約手続等)	30	32%	14	20%
③保険金支払関連(可否・請求手続等)	45	48%	34	49%
④不適切な対応	3	3%	2	3%
⑤その他	7	7%	16	24%
計	94	100%	69	100%

## POINT

相談内容別では「保険金支払関連」が全体の48%を占めており最も多く、次いで「契約保全関連」が32%と多い結果となりました。家財・賠償責任保険の保険金支払に関する相談が最も多く、主に、賃貸物件の居室内における水漏れ事故についてのお問い合わせが多く寄せられている状況です。年代別では40代と50代が約6割を占め最も多くなっておりますが、20～30代の若い方からのお問い合わせも約2割を占めている状況です。

## ②苦情受付件数（2018年度上半期）（件）

内容	2018年度上半期		2017年度上半期	
①契約引受関係	2	5%	3	7%
②手続遅延・放置	-	-	1	2%
③説明不足・誤り	-	-	3	7%
④不適切な対応	6	16%	10	21%
⑤保険金の支払額	5	13%	3	7%
⑥保険金支払の可否	24	63%	22	49%
⑦その他保険金支払い	1	3%	3	7%
⑧その他	-	-	-	-
計	38	100%	45	100%

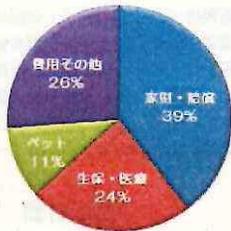
## POINT

苦情申出内容で最も多いのが「保険金支払関連」(⑤+⑥+⑦)で、全体の79%を占めており、前年同期63%と比較し増加いたしました。(総件数が45件→38件へ減少した中、保険金支払関連は28件→30件と逆に増加) 保険金支払関連に関する苦情が多い傾向がより一層顕著になりました。

## (3) 販売商品別の苦情受付件数（2018年度上半期）（件）

	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
2018年度上半期	15 (39%)	9 (24%)	4 (11%)	10 (26%)	38
2017年度	27 (38%)	19 (26%)	16 (22%)	10 (14%)	72
うち上半期	17 (38%)	12 (27%)	11 (24%)	5 (11%)	45

\* ( ) 内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別割合



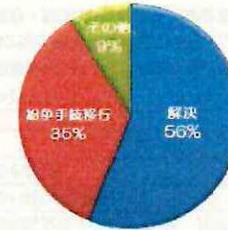
※2018年度上半期

## POINT

商品別内訳では、前年同期比で「費用保険他」が倍増した一方、ペット保険は大幅に減少する結果となりました。一方、保有契約件数割合は、「家財・賠償責任保険」は全体の85%、「生命・医療保険」は5%、「ペット保険」は6%、「費用保険他」は4%であることを考慮すると、「家財・賠償責任保険」以外の保険の苦情は相対的に高水準であると言えます。

## (4) 苦情処理手続の終了状況（2018年度上半期）（件）

	解決	紛争手続移行	その他	合計
2018年度上半期	19 (56%)	12 (35%)	3 (9%)	34
2017年度	43 (57%)	21 (28%)	11 (15%)	75
うち上半期	27 (60%)	12 (27%)	6 (13%)	45



※2018年度上半期

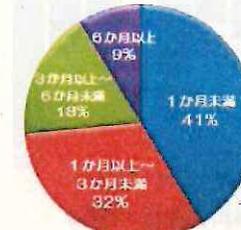
## POINT

2018年度上半期において苦情処理手続が終了した案件について、約6割弱の苦情が解決に至っております。

なお、「その他」については、主に、手続の途中で申出人と連絡が途切れたため何度も電話・書面にて連絡を試みるも、それも応答がなくやむなく一旦終了となった案件です。

## (5) 苦情処理手続終了までの期間（2018年度上半期）（件）

	1か月未満	1か月以上～3か月未満	3か月以上～6か月未満	6か月以上	合計	平均所要日数
2018年度上半期	14 (41%)	11 (32%)	6 (18%)	3 (9%)	34	72日
2017年度	25 (33%)	31 (41%)	11 (15%)	8 (11%)	75	73日
うち上半期	18 (40%)	17 (38%)	6 (13%)	4 (9%)	45	59日



※2018年度上半期

## POINT

苦情処理手続から手続終了までの平均所要日数は72日であり、73%が3か月未満で手続が終了しております。

なお、手続終了までに6か月以上を要した案件については、①申出人が別件で訴訟手続を行っており多忙であった ②申出人と途中で連絡がつかなくなり、意思確認に時間を要した ③賠償事故のため業者が保険適用の意思決定に時間を要した となっております。

### 3. 紛争解決手続の実施状況

#### (1) 紛争解決手続の受付件数（2018年度上半期）（件）

期間	受付件数
2018年度上半期	12
2017年度	21
うち上半期	12

#### (2) 2018年度上半期 紛争解決手続案件の手続終了状況

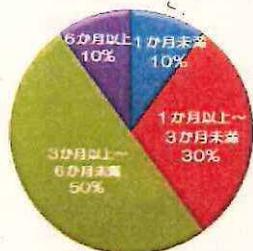
類型	終了事由の例（件）				計
	和解	離脱	その他	計	
①契約引受	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
②手続遅延・放置	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (0)
③説明不足・誤り等	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (1)
④不適切な手続対応	1 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (0)	2 (0)
⑤保険金の支払額	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (1)
⑥保険金の支払可否	2 (3)	2 (0)	3 (5)	7 (8)	7 (8)
⑦その他保険金支払	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
⑧その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	3 (4)	2 (1)	5 (5)	10 (8)	10 (8)

【凡例】  
 ○和解・・・  
 裁定委員会が提示した和解案により解決したもの  
 ○離脱・・・  
 当事者双方が、裁定手続によらず合意により終了、あるいは当事者の一方が申立取下げを行い終了したもの  
 ○その他・・・  
 上記いずれにも分類されないもの（不詳等）

※（ ）内は2017年上半期件数

#### (3) 紛争解決手続終了までの期間（2018年度上半期）（件）

	1か月未満	1か月以上～ 3か月未満	3か月以上～ 6か月未満	6か月以上	合計	平均所要 日数
2018年度上半期	1 (10%)	3 (30%)	5 (50%)	1 (10%)	10	104日
2017年度	3 (17%)	11 (61%)	4 (22%)	0 (-)	18	74日
うち上半期	1 (10%)	8 (80%)	1 (10%)	0 (-)	10	71日



2018年度上半期

### 4. 苦情（終了案件）の事例

#### ① 盗難による保険金請求の被害認定にかかる事例

申出人は自宅に窃盗に遭い現金が盗まれたと警察に届け出た。その後、退去時に管理会社のアドバイスで業者に事故報告書及び保険金請求書類を提出した。業者は、同居人が持ち出した可能性があることを理由に、保険金支払いを拒否した。同居人は盗難被害が発生する数か月前に既に退去しているため、保険金支払の拒否理由に納得できないとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に、事故状況等現状を確認いただき、納得いく説明と対応をお願いした。業者の調査によると、事故は2回と申告がありいずれも入浴中であり、現金の出所は自分の通帳からおろして保管していた、勤務先から支給された等聞きとりの都度変遷しており、事故そのもの及び被害額をある程度証明する情報が欠けていた。数回にわたる業者と申出人との話し合いの結果、申出人の意思により、事故を証明することができないとして請求を取り下げ苦情手続も終了した。

#### ② ペット保険にかかる保険金支払いを拒否された件

申出人は5月にペットが骨折のため手術治療があったとして保険金請求をした。翌月に審査状況などの確認の電話を入れていたが、7月になって、5月および6月分の月払保険料の引去りができておらず、保険金の支払義務はないとの回答があった。5月と6月は何度も業者に連絡していたのだから、その際に保険料引去り不能の事実を知らせるのが筋である。業者の対応に不満であるとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に、状況を確認いただき、適切に対応するとともに経過を協会に連絡するよう依頼した。業者は状況を勘案し解決策を提案する予定がある事を申出人に告げ1週間程度の検討期間を打診した。その後、骨折関連の治療を免責とする条件で保険契約を復活し、今回の請求保険金を支払うとの解決案が業者より提示された。未払保険料の払込みと、当事者双方により合意書の取り交わしが行われ解決となった。

#### ③ 保険金請求で被保険者名が誤って案内された事例

申出人は、医療保険に加入した数か月後に内科手術をうけ保険金請求を行ったが、後日業者から保険金を支払えない旨の文書が送達された。その文書において、被保険者名が他人名となっていたので業者に指摘したが単純ミスという回答であった。単純ミスでこのような事があるのか、自分の個人情報が入って他に漏れていないか不安である。さらに、もし文書が自分宛であるならば、保険金を支払えないという理由について納得がいかないとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は、業者に苦情を連絡するとともに、業者が即日お詫びと、医療調査を行うので現時点で保険金支払いができるとは言えない旨の文書を送るという事を確認した。その後、改めて業者からのお詫びと担当医師照会に基づく保険金支払不可の旨の通知文書が送られ、それを受けて申出人は内容を了解した。また、申出人から保険解約の申出があったという報告が業者より協会になされ、同日協会は申出人に上記事実と苦情手続終了の意思を確認し収束となった。

## 5. 紛争（終了案件）の事例

### ① 医療保険の告知義務違反にかかる事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

申立人は、うっ血性心不全と狭心症により入院し、経皮的冠動脈ステント留置術の治療を受けたため、保険金の請求を行った。業者は、申立人が保険加入前に通院してうっ血性心不全の治療を受けている事を告知された事実があるにも関わらず、保険契約申込時にその事を告げなかった告知義務違反があるため保険契約を解除したとして保険金の支払いを拒否した。申立人はこれを不服として本申立に及んだ。

（業者の回答）

保険金請求を受けて、申立人の過去の治療歴等を調査したところ、申立人が数年前に病院からうっ血性心不全を罹患していることを告知された事実があるにも関わらず、本件保険契約の申込時においてその事実を告知しなかったため、告知義務違反があるため契約を解除した。

（結果）

申立人が病院から心臓疾患のある事を告知されていたとするならば、その後循環器を専門とするクリニックを初診した際、その事を医師に知らせないはずはないと考えられる。実際のところ当該クリニックでは初診時に採血の他に心電図や超音波の検査を実施し、その結果降圧剤を処方することにしており、心臓疾患が発見され、そのための治療をしたという形跡はない。この事実から、保険申し込みの際の時点で、申立人がうっ血性心不全に罹患している、そのことを医師からの告知等により認識していたと認める事は困難である。業者は、病院にてうっ血性心不全という診断名がついてしかも治療期間が4年間にも及ぶというケースにおいては、より詳しい医療調査を実施して治療の経過、症状の推移を把握するなどして主張の相違を説明すべきであるが、病院の医療証明書に前医として書かれているクリニックに照会したという事実も答弁書では一切触れられていない。これらの事情を考え併せても告知義務違反によって契約解除できるだけの根拠は乏しいとして、裁定委員会は当事者双方に和解案の提示を行った。

### ② ペット保険にかかる保険金支払拒否の事例

（終了事由）

双方離脱

（申立内容）

2016年にペット保険に加入後、翌年5月に消化器疾患、及び8月に付属器母斑で検査・治療を受け保険金を請求したところ、業者より告知義務違反として、特定傷病不担保の特約を付帯して引き受けは可能だが保険金は支払わないとの通知を受けた。保険加入前に病院で受けたのは皮下の脂肪の塊を注射針で取り除いただけで、皮膚病ではないとして申立に及んだ。

（業者の回答）

5月の消化器疾患に係る保険金請求の際、医療照会に基づき2015年及び2016年に皮膚疾患で受診している事実、加入時の告知書では皮膚疾患および外耳炎の治療歴につき「いいえ」と記載されている事実を確認していたが、特定傷病（皮膚疾患及びこれを原因として発生した傷病）不担保とする事により契約は存続し、保険金支払いを拒否することとした。また、8月の付属器母斑での保険金請求についても、特定傷病に当たるとして保険支払いを拒否することとした。

（結果）

裁定委員会の開催前に当事者双方にて複数回話し合いを行った結果、業者は保険金を支払い、本手続は終了となった。

### ③ 盗難にかかる保険金支払拒否の事例

（終了事由）

裁定終了

（申立内容）

申立人の自宅において侵入窃盗が発生し現金およびカメラ類が盗難されたので、保険金請求を行った。業者は、被害品等を所有していたという裏付け資料がないこと、及び外部からの明確な侵入の痕跡がないこと等の理由で保険金支払を拒否した。納得がいかないので、保険金を支払って欲しい。

（業者の回答）

申立人が被害品であると主張する物品等については、購入等これらを所有していたことの裏付け資料がない。また、現金を引き出した旨の記載がある預金通帳の写しについて、調査担当者に対する説明と翻語する。よって、申立人が被害品を所有していたと認めることはできない。

申立人が主張する侵入窃盗の態様は不自然であり外部からの明確な侵入の痕跡がなく、警察も盗難事件として捜査していないことなどから、侵入窃盗の事実があったとは認められない。

よって、保険金の支払には応じられない。

（結果）

本件事故は5年前に発生、申立人は同年に保険金請求を行い、業者は免責通知を送付し、支払拒絶の意思を明らかにしている。申立人は保険約款等に定められた保険金の請求期限を踏まえた対応を行うべきであったといえ、事故発生から5年以上、かつ免責通知から4年以上が経過した現時点において、裁定委員会に提出された資料及び申立人の主張のみをもって本申立を認めることはできない。

よって、裁定委員会は、本申立を認めることはできないとして、裁定手続を終了した。

### ④ ペット医療保険にかかる保険始期前傷病についての事例

（終了事由）

裁定終了

（申立内容）

2016年にペット保険に加入後、飼いが身体を痒がったり、かじる行為が見られたため、動物病院で検査を受けたところアレルギー性皮膚炎と診断され、加療を受け、継続的に治療を受けた。2017年、2018年に保険金請求をしたところ、皮膚病は先天性の異常であり告知義務違反に当たり、またアレルギー性皮膚炎は加入前の皮膚疾患（外耳炎）と同じ疾患であり始期前原因にあたるため保険金支払いを拒否された。加入前に動物病院で耳掃除とともに加療・投薬を受けたが、外耳炎との認識はなく加入時には治癒していたとして、申立に及んだ。

（業者の回答）

対象犬が契約締結前に「予防目的以外の診察・診断・治療」を受けており、この事実は告知事由に該当しており、その事実を告知しなかったため、告知義務違反がある。また、対象犬が保険開始日以降に加療を受けアレルギー性皮膚炎と診断された症状は、保険契約開始日以前から原因が生じており責任開始前原因の免責事由に該当するので、保険金の支払いは出来ない。

（結果）

裁定委員会は、対象犬を治療した病院の獣医師が作成した診療録により、診察・加療の経緯としての事実を確認し、さらに当委員会の嘱託獣医師に意見を求め、2016年の症状はアレルギー性皮膚炎によるものであり、その原因は、本件保険の期間が開始以前に既に生じていたと客観的に認められるも

のと判断した。告知義務違反については、期間内に業者が解除の意思表示をしておらず効力は有しないが、業者が主張する本責任開始前原因という免責事由があるとの主張については、理由があるものと考えられるから、少なくとも皮膚炎に関する治療費等については本件保険普通約款の規定により、申立人は相手方に保険金の給付を請求することができないと考えられるため、裁定手続を終了する事となった。

#### ㊦ 盗難による保険金請求にかかる事例

(終了事由)

裁定不調

(申立内容)

申立人は、自宅で空き巣に遭い、現金およびビデオカメラ等家財を盗取されたとして、所轄警察署へ届け出るとともに、保険金請求手続を行った。保険金請求完了日から30日が経過したにも関わらず保険金支払いの可否に回答もなく、その後保険金の支払いもされていない。業者が保険金請求完了後30日以内に回答をせず、説明要求に応じないのは監督指針に反する、保険金の支払いを要求するとして、申立に及んだ。

(業者の回答)

申立人は本件事故の立証のために必要な書類を提出せず、調査に協力しないことから効力ある保険金請求はされていない。保険約款では、「請求完了日」とは保険金の請求手続を完了した日をいうところ、本件で保険金の請求が完了したというためには、申立人において盗難時において被害が生じた物の存在とその価格が確認できるだけの資料を提出することに加えて、盗難の事実を合理的に証明することが必要である。しかし、現状において上記の資料等の提出及び証明は完了していないため、保険金の請求は完了しておらず、30日の起算点は到来していない。

(結果)

裁定委員会は、申立書及び答弁書を精査し、当事者双方に和解案を提示したが、業者が受諾せず訴訟を提起するとして、手続を終了した。

①申立人が本件事故の翌日に事故の発生を申告し、業者の依頼した調査会社により自宅の訪問が行われている。その際、所轄警察署への届け出内容及び受理番号を伝えるとともに、販売会社の盗難品にかかる見積書等を提出している。申立人名義の保険金請求書、盗難被害明細書、盗難状況報告書は同日付で作成されている。また、その後業者が調査会社を通して申立人に行った質問状に対しても回答を行っている。従って、約款に照らして保険金の請求手続は完了したものと見える。

②業者は、本件において「盗難の事実」「財物の存在」「財物の価格」の証明がなされない限り保険金の請求が完了したとは言えないと主張するが、約款の規定につきそのような解釈を取った場合、業者が納得する書類または証拠が提出されない限りいつまでも保険金の請求が完了しない事になり、保険契約者の地位を著しく不安定なものにすることに加えて、業者の恣意的な判断で保険金の支払いを遅延したり、保険金の請求を放置することにもつながり保険制度の主旨を害するものであって容認できない。

#### ㊧ 医療保険の告知義務違反にかかる事例

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人は、インターネットで医療保険に加入した。その後帝王切開手術により出産し、これに伴い入院をしたため手術給付金と入院給付金を請求したところ、告知義務違反があるとして業者は契約の解除と保険金支払拒否を通知した。申立人は、納得がいけないとして申立に及んだ。

(業者の回答)

保険金請求を受けて、申立人の過去の治療歴等を照会したところ、数年前に出産のため医師の診察を受け入院しており、また直近では「切迫流産」で治療を受けているという事実があるのにも関わらず、申込書における告知欄ではいずれも「いいえ」と答えている。これら重要な事実を業者が把握していれば、当然引き受けを謝絶しているか、少なくとも特定部位不担保としての引き受けを行っている。

(結果)

裁定委員会において申立書および答弁書を精査すると次の事実が判明した。

申込時の告知書（電子データ）には数年前に出産のため入院した事に関する質問には「はい」となっており、さらに告知書をチェックし本人確認を電話で行った業者の「取扱者の報告書」によると、「現在妊娠中であり産婦人科の医師の診察を定期的に受けており、12月に出産予定である。また過去2人を出産しているがいずれも正常分娩だった。1月の診察で異常はなかった。」という旨を口頭で申し出ていたことが明確となっている。「切迫流産」に関しては、告知書の記載だけ見ると「いいえ」となっているものの、同告知書の別欄に現在妊娠中であり、12月出産予定であることが告知されている。また、告知日当日は「切迫流産」で治療を受けていた最中であるとするが、病院回答によれば「切迫流産」との病名に関する回答はあるが、その他の異常も認められず、投薬もなく、経過観察になったというのであって、同日以降、「切迫流産」についての何らの治療を施した記録がない。以上から、告知義務違反があるとの業者主張には理由がないとして、裁定委員会は当事者双方に和解案の提示を行った。

#### ㊨ 火災にかかる保険金支払拒否の事例

(終了事由)

一方の離脱（申立人の離脱）

(申立内容)

申立人は、タバコを吸っていてその十数分後にベランダから黒煙が上がっているのに気づき急いで水で消したがバルコニーの一部が焼失したとして、退去時に大家と相談の上、業者に保険金請求をした。後日調査会社が現場を見に来たが、罹災証明書がないと保険金が支払えないと言われた。火がベランダの何かに燃え移り消火活動を行ったが消火できたので消防署には連絡をしなかった。約款には罹災証明書の事は書いてないし、罹災箇所は修理しており費用も発生しているので保険を支払えないのは納得がいけないとして、申立に及んだ。

(業者の回答)

事故報告第1報は申立人の妻から、「雨ざらし鉢植えの移動等が原因でベランダの防水シートが破損した」との報告であった。同日後に申立人より借家人賠償責任の対象事故だとの申し出があったので、「火災・破裂・爆発のどれにも該当しないので無責である」と伝えたと、申立人より「タバコから火が出たコグのある火災事故である」と申し出内容が変わった経緯がある。申立人の報告内容が正しい事を確認するため行った鑑定人による現場確認の結果、ベランダの防火床の立ち上がり部分に炭が燃え広がった痕跡がないため、火床から火が発生し拡大延焼している痕跡もなく、燃焼現象があった事を証明する状況は見当たらない。したがって、単なる熱源のコグによる防水シートの汚損・毀損であり火災の定義から鑑みても、火災との判定には至らない。

(結果)

裁定委員会は適格性審査後、業者答弁書を申立人に送る際、「答弁書を一読いただき、当事案について紛争解決手続が続けられるかどうかにつき、ご意向をお聞かせいただこう」との意向確認を依頼した。送付後、申立人と連絡が取れなくなり、書面にて何度かコンタクトを試みたが、連絡がなかったため本手続を終了した。

## 6. ADR 諮問委員会の活動報告

### <趣旨>

日本少額短期保険協会では、少額短期ほけん相談室の中立・公正な運営の確保を図る事を目的に、運営状況の事後検証・評価を実施する外部諮問機関として、「ADR 諮問委員会」を設置しております。

### <委員>

ADR 諮問委員は、3名以上5名以内で構成され、裁判外紛争処理の専門的知見を有する者、法律の専門的知見を有する者又は消費者相談の専門的知見を有する者で構成されております。

現在委員に委嘱している方は以下の通りです。

ADR 諮問委員会委員（順不同）

- ・大飼 重仁 氏 一般社団法人アジア資本市場協議会 代表理事
- ・田中 圭子 氏 一般社団法人メディエーターズ 代表理事
- ・足立 格 氏 村田・若槻法律事務所 弁護士

### <開催状況>

年2回開催。2018年上期 ADR 諮問委員会は、2018年9月12日に開催致しました。

### <ほけん相談室から諮問委員会への報告事項>

- ・苦情案件及び紛争案件の報告
- ・具体的案件の説明

### <ADR 諮問委員会からの答申>

- ・新しい種類の保険が續々誕生し、その加入者も多くなっている中、保険業者の実務担当者向けに苦情対応勉強会等を行って対応スキル向上を図っていくのはいかがでしょうか。

### <上記答申を踏まえた改善対応等>

- ・各社の実務担当者向けに苦情対応等を情報共有する場を設け、顧客対応の向上に努めてまいります。

以上

## 第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料)【資料編】



証券・金融商品あっせん相談センター

平成 31 年 2 月 8 日

サンプル①

資料1

## あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年9月 )

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 9月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	50	353	59
	勧誘に関する相談	30	193	32
	売買取引に関する相談	74	469	78
	事務処理に関する相談	19	177	30
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	13	49	8
	(小計)	186	1,242	207
苦情	勧誘に関する苦情	59	760	127
	売買取引に関する苦情	23	162	27
	事務処理に関する苦情	2	48	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	1	0
	その他の苦情	9	36	6
	(小計)	93	1,007	168
	あっせん	勧誘に関する紛争	41	156
売買取引に関する紛争		0	9	2
事務処理に関する紛争		0	1	0
投資運用に関する紛争		0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0
その他の紛争		0	0	0
(小計)		41	166	28
合計			320	2,415

### (参考 前年度の状況)

区分	内容	2017年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1,274	106
	勧誘に関する相談	355	30
	売買取引に関する相談	838	70
	事務処理に関する相談	546	46
	投資運用に関する相談	1	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	81	7
	(小計)	3,095	258
苦情	勧誘に関する苦情	319	27
	売買取引に関する苦情	306	26
	事務処理に関する苦情	132	11
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	121	10
	(小計)	878	73
	あっせん	勧誘に関する紛争	79
売買取引に関する紛争		24	2
事務処理に関する紛争		4	0
投資運用に関する紛争		0	0
投資助言に関する紛争		0	0
その他の紛争		0	0
(小計)		107	9
合計			4,080

- (注) 1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

## あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年9月の商品別処理状況 )

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	株式	債券	投資 信託	有価 証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 有価証券 (デリバ ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計	
相談	制度に関する相談	18	11	5	2	0	0	0	0	0	14	50	
	勧誘に関する相談	3	16	8	0	0	0	1	0	0	2	30	
	売買取引に関する相談	26	29	14	0	0	0	0	0	0	9	74	
	事務処理に関する相談	6	3	1	0	0	0	0	0	0	9	19	
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の相談	5	4	2	0	0	0	0	0	0	2	13	
	(小計)	58	59	30	2	0	0	1	0	0	36	186	
	苦情	勧誘に関する苦情	0	11	4	0	0	0	44	0	0	0	59
		売買取引に関する苦情	11	7	2	2	0	1	0	0	0	0	23
事務処理に関する苦情		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
投資運用に関する苦情		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
投資助言に関する苦情		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他の苦情		5	1	1	1	0	0	0	0	0	1	9	
(小計)		17	19	7	3	0	1	44	0	0	2	93	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	2	0	0	0	36	0	0	0	41	
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)	2	1	2	0	0	0	36	0	0	0	41	
合計	77	79	39	5	0	1	81	0	0	38	320		

(参考 2018年度(2018年04月～2018年9月)累計)

区分	内容	株式	債券	投資 信託	有価 証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 有価証券 (デリバ ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計	
相談	制度に関する相談	104	63	58	4	0	2	2	0	0	120	353	
	勧誘に関する相談	30	74	63	3	0	4	11	0	0	8	193	
	売買取引に関する相談	194	112	125	2	0	1	5	1	0	29	469	
	事務処理に関する相談	63	14	26	1	0	0	1	0	0	72	177	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の相談	17	6	7	0	0	0	0	0	0	19	49	
	(小計)	408	269	280	10	0	7	19	1	0	249	1,242	
	苦情	勧誘に関する苦情	28	60	38	2	0	3	528	0	0	3	760
		売買取引に関する苦情	78	35	38	6	0	3	0	0	0	2	162
事務処理に関する苦情		22	5	6	0	0	0	0	0	0	15	48	
投資運用に関する苦情		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
投資助言に関する苦情		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
その他の苦情		11	4	7	1	0	0	0	0	0	13	36	
(小計)		139	104	89	9	0	7	628	0	0	33	1,007	
あっせん	勧誘に関する紛争	8	7	6	2	0	1	132	0	0	0	156	
	売買取引に関する紛争	3	0	5	1	0	0	0	0	0	0	9	
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)	12	7	11	3	0	1	132	0	0	0	166	
合計	559	380	380	22	0	15	777	1	0	281	2,415		

- (注)
- 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)である。
  - 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

## あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年9月の男女別処理状況 )

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	31	18	1	50
	勧誘に関する相談	10	18	2	30
	売買取引に関する相談	41	33	0	74
	事務処理に関する相談	12	6	1	19
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	8	5	0	13
	(小計)	102	80	4	186
苦情	勧誘に関する苦情	38	18	3	59
	売買取引に関する苦情	13	10	0	23
	事務処理に関する苦情	2	0	0	2
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	5	3	1	9
	(小計)	58	31	4	93
	あっせん	勧誘に関する紛争	31	6	4
売買取引に関する紛争		0	0	0	0
事務処理に関する紛争		0	0	0	0
投資運用に関する紛争		0	0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		31	6	4	41
合計		191	117	12	320

(参考 2018年度(2018年04月～2018年9月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	201	137	15	353
	勧誘に関する相談	90	99	4	193
	売買取引に関する相談	248	212	9	469
	事務処理に関する相談	103	73	1	177
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	28	20	1	49
	(小計)	671	541	30	1,242
苦情	勧誘に関する苦情	497	206	57	760
	売買取引に関する苦情	85	75	2	162
	事務処理に関する苦情	31	15	2	48
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	18	17	1	36
	(小計)	632	313	62	1,007
	あっせん	勧誘に関する紛争	111	36	9
売買取引に関する紛争		5	4	0	9
事務処理に関する紛争		0	1	0	1
投資運用に関する紛争		0	0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		116	41	9	166
合計		1,419	895	101	2,415

- (注) 1.相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)である。  
2.案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

## 苦情・相談の主な事例

### ①苦情

#### 事例

##### (苦情の申出内容)

証券会社から勧められるままに外国債券を購入したが、どんな商品かわからず、そもそも商品について、ほとんど説明されていない状態で購入してしまった。購入して、すぐにキャンセルしたいと伝えたが、キャンセルできないと言われた。

##### (処理状況)

当センターより申出者に詳細を伺ったところ、「取引会社から勧められるままに外国債券を購入したが、どんな商品がよくわからず、そもそも商品について、ほとんど説明されていない状態で購入してしまった。私自身、書類に署名やチェックをした記憶はなく、購入の2日後にキャンセルしたい旨を伝えたが、キャンセルできないと言われた。契約の手続等について確認したい。」とのことであった。

当センターから申出者へ業務内容を説明し、取引会社へ伝えたところ、以下の回答があった。

「購入時に、申出者へシュミレーションを見せて4年物商品であることを理解していただき、為替についてもきちんと説明したところ、申出者は注文画面を確認の上で購入している。75歳以上でもないため、当社の高齢者の規定には該当しないが、購入後、申出者を訪問すると、「このまま持っている。」とのことであった。数日後、申出者より電話があった際、電話の後ろに第三者の女性がいて、この女性の指示でキャンセルしたい等と言われており、申出者はかなり興奮していた。フィンマックから再度申出者に連絡していただき、当方がご説明する旨を伝えていただきたい。」とのことであった。当センターから申出者へ連絡し、取引会社から連絡があるのでよく説明を聞いていただきたい旨の回答を伝えた。

その後、当センターから申出者に取引会社から連絡があったか尋ねたところ、申出者から「取引会社から連絡があった。債券は持つておくことにする。」との回答であったため、当センターでの苦情処理を終了とした。

### ②相談

#### 事例1

貴センターの業務範囲を知りたい。例えば銀行とのトラブルも聞いて頂けるのか。

#### 事例2

投資信託を解約したいと思っているが、どうしたら良いか。

以 上

あっせん事例集 (第 128 号)

平成 30 年 11 月 27 日  
F I N M A C

事例 < 勧誘に関する紛争 : 適合性の原則 >

(確認された事実関係)

申立人は、63 歳 (取引当時 61 歳) の無職の女性。婚姻歴はなく 40 歳位まで自由業を営み、母親と同居していたが、平成 27 年 5 月に母親が死亡した以降は独居で、主な収入は、母親から相続した不動産の賃貸収入 (年間約 100 万円) であった。平成 14 年 7 月、被申立人 (以下「協会員」という) に取引口座を開設し、その顧客属性は、年収は「300 万円以下」、金融資産は「2,000 万円～3,000 万円未満」、投資経験は「株式 3 年、公社債 5 年、外国証券 5 年」、投資方針は「値上がり益重視」、運用期間は「短期」、資金性格は「余裕資金」と登録されていた。金融資産のほとんどは平成 27 年に母親から相続した資産であり、口座開設当時の金融資産は「300 万円未満」と登録されていた。

申立人は、口座開設した平成 14 年 7 月以降、投資信託を中心に取引しており、平成 16 年 11 月以降は外貨建て債券の取引も行うようになったが、その取引頻度は少ないものであった。平成 27 年 4 月、協会員の担当者が変更となり、当該担当者から勧誘され、同年 5 月と 8 月にブラジルリアル建て債券を購入した。

平成 27 年 9 月、申立人より「他社では株式で儲かっている。」との話を聞いたことから、担当者は、申立人には株式投資経験があり、積極的な投資意向を有していると考え、信用取引を提案することとした。担当者は上席者と同伴して、契約締結前交付書面を提示しながら、仕組みやリスク等を説明したところ、申立人は、信用取引の説明を理解したうえで、信用取引口座開設に積極的な意向を示した。後日、担当者は、申立人を再訪して改めて説明したところ、申立人の信用取引に関する理解の程度が確認できたことから必要書類に署名・捺印を受け、翌日から担当者の勧誘による信用取引が開始された。

取引開始当初は、東証一部銘柄等の信用取引が中心であったが、新興市場銘柄の方が値動きが大きく、利益が大きく取れるとする担当者の考えから、新興市場銘柄の取引が多くなった。平成 27 年 10 月から平成 28 年 7 月までの期間に 108 回の信用取引を行った結果、約 550 万円の損失が発生した。(受入手数料約 210 万円)

申立人は、「協会員担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないまま信用取引を勧めて売買を繰り返させ、その結果、多額の損失を被らせた。よって適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約 600 万円の賠償を求める。」として、あっせんで申し立てた。

協会員は、「申立人は、十数年前に被申立人の前身会社に口座を開設して以来、国内投資信託及び外貨建て債券等に投資してきた投資家である。本件取引については、被申立人担当者が信用取引を提案した際、申立人が興味を示したため、資料を基に取引の仕組み及びリスク等について説明を行い、申立人の理解状況を確認の上で取引を開始した。個々の売買については、申立人の判断により行われており、被申立人による違法な投資勧誘が行われた事実はないことから、申立人の請求には応じられない。」と答弁した。

(紛争解決委員の見解)

本件取引において、明らかに適合性原則違反や説明義務違反等があるとまでは認められないが、その一方で、申立人の顧客属性に照らして取引回数が多いように見受けられること等、被申立人の営業スタンスが必ずしも適切であったとは思われない面もあり、その他諸般の事情も考慮し、被申立人が損失額の 3 割を負担することで和解することを勧める。

(解決結果)

平成 30 年 4 月、紛争解決委員が上記見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約 165 万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】  
(本件取引における損失額の約 3 割を協会員が負担)

【主な留意点】

本件は、平成 28 年 8 月に「短期間の信用取引で損失が出た。手数料詐欺に遭ったような気がする。」との申出が FINMAC にあり、苦情処理手続の結果、申立人はあっせんで希望したが、本件取引によるストレスもあって体調不良となり、体調が少し回復した後の平成 29 年 12 月に「信用取引について勧誘時に十分な説明を行われず、私が『理解できない顧客』であるにも拘らず、取引について簡単さを装い取引をさせた。

その結果発生した損失について損害賠償請求する。」としてあっせんが申立てられた事案である。

申立人は、自由業を営んだといっても社会経験が乏しく、勧誘時の通話録音やあっせん期日における事情聴取の際にもゆっくり納納と話をするなど、迎合的で他人から勧められると断れないタイプの者であることがうかがわれた。

本件のポイントは、①そもそも投資経験については投資信託や外貨建債券の取引が中心で、他社での株式取引経験は、2銘柄を購入したまま継続保有しているという程度であった顧客に対して、担当者が「損失を埋め合わせるため」と称して、これまでの取引経験に比してリスクが高く仕組みが難しい信用取引を勧誘していること、②勧誘に際して、顧客の理解力のレベルを考慮して、信用取引のリスクの高さや投資判断の困難さについて、顧客が具体的に理解できるように十分に説明されていたか疑問が残ること、③信用取引口座開設時の審査部門における審査において、顧客の適合性や理解度等について確認が形式的なものであり、客観的に十分な確認がなされていなかった可能性も否定できないこと、④迎合的な顧客であり、安易に担当者を信用し、信用取引に対する理解が不十分なまま取引が開始され、理解が不十分なために顧客自身が取引状況の把握や投資判断を行うことが困難な状況に置かれ、経験のない頻回な取引及び損失の発生による心理的なダメージにより冷静な判断が困難になっていた状況で、担当者に言われるがままに取引を継続したこと、⑤さらにその取引銘柄も取引1カ月後には新興市場銘柄中心となり、顧客のリスクレベルが高くなり損失が拡大していったこと等が挙げられる。

信用取引は株式現物取引に比べリスクが高いことから、顧客の属性等によっては勧誘することが相応しくない場合がある。本件のように社会経験が乏しく迎合的な顧客は、一般的に、専門家である金融商品取引業者の営業員の提案通りに取引を行えば、損失の回復や利益の拡大が望めると安易に期待し、取引を十分に理解しないまま、営業員に勧められるがまま取引を継続してしまう傾向があることに留意する必要がある。顧客のリスク許容度を遥かに超え、顧客自らの力で投資判断ができないような取引を行わせ、その結果、顧客の経済的損失ばかりでなく、心身の健康をも損なうことにも繋がるような営業行為は、顧客本位の営業姿勢とは言い難く、厳に慎むべきである。

金融商品取引業者は、信用取引を勧誘するに当たっては、社内で定めた信用取引開始基準に適合した顧客であるのか、顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的やリスク管理・判断能力等について、面談等を通じて十分に把握したうえで慎重に判断することが重要である。また、勧誘することとなった場合には、顧客のこれまでの投資経験を考慮し、信用取引のリスクの高さや投資判断の困難さについて、具体的に、かつ、真に理解できるように説明を工夫し、十分な時間をかけ、適切な資料を示すなどして丁寧に説明し、顧客の理解度を確認することが重要である。また、内部管理部門及び営業部門においては、日頃から顧客本位の営業姿勢について周知徹底し、その実効性を担保するモニタリング態勢の整備等に努めることが重要である。

以 上

## 苦情事例の概要（平成 30 年度第 1 四半期）

平成 30 年 8 月 29 日

同種の苦情の未然防止等の観点から、平成 30 年度第 1 四半期に寄せられた日本証券業協会協会員に係る苦情の中から、注意を要すると思われる事例を選定し、その概要を取りまとめたものである。

## ① 投資信託を巡る苦情（30 歳代前半の女性から申出）【相手方：証券会社】

## 【申出内容】

9 カ月前、知人から証券会社の担当者を紹介され、取引経験がなかったものの、当該担当者から「フォローする」と言われ取引を始めた。最初は株式、その後投資信託を買い、口座開設から 1 カ月後には日経ブル 3 倍型投資信託を勧められ、いつの間にか 2,000 万円を入金して投資するようになった。当初は、担当者から連絡があったが、その後情報提供も無くなった。5 カ月後に日経ブル 3 倍型投資信託はブルからベアにスイッチングし、損益がトントンの時期もあったが、担当者からの連絡がなく、売買するタイミングが分からないまま保有した結果、約 700 万円の評価損失となっている。これほどまでに損をするとは思わなかった。適合性原則違反ではないか。損失を何とかしてほしい。

## 【対応結果】

相談員より申出者に対し、「投資初心者にはブル 3 倍型の商品を勧めることは適合性原則の観点から全く問題はないとは言えないと思われるが、投資信託は目論見書の交付が義務付けられており、担当者が虚偽の説明等をしていない限り、申出者の年齢からすれば商品性を把握できた可能性がある。」旨を伝え、相手方証券会社に苦情を取り次いだところ、相手方証券会社より、「申出者は口座開設 5 カ月後からブル 3 倍型投資信託をベア型にスイッチングし、ブル・ベアの取引を数回行っているが、取引に問題はなかったと考えている。口座開設 2 カ月後以降、1 カ月半程度連絡が疎かになり、申出者の期待に添う投資情報の提供ができなかったことについてはお詫びするが、金銭的な負担は考えていない。申出者から他社移管の申出があり、現在、担当者は上席者に変更している。」との回答があった。

相談員から申出者に相手方証券会社の回答を伝え、あっせん制度について説明したが、その後、申出者よりあっせんを希望するとの申出はなく、苦情対応を終了とした。

## 【主な留意点】

本件顧客は投資初心者であり、担当者より「フォローする」と言われ取引を始めたという経緯等からすると、投資判断について、担当者にかかり依存している可能性がある。年齢的には理解力に問題があるとは思われず、資金的にも余裕があるように思われても、投資初心者においては、仮に商品の内容を理解したとしても、購入後における当該商品の相場環境などには不

**① 投資信託を巡る苦情 (30歳代前半の女性から申出)【相手方：証券会社】**

安を覚える者もいると思われ、担当者からのフォローを期待していることもあると思われる。顧客に「フォローする」旨を約束した場合には、疎かにせず、十分に配慮するよう心がけることが大切であると思われる。

**② 債券を巡る苦情 (60歳代後半の男性から申出)【相手方：証券会社】**

**【申出内容】**

3日前、証券会社の担当者より、米ドル建て既発債の買付を勧められ、約2,100万円を買付することに承諾した。その際、買付代金の内訳を教えてもらえなかったため、経過利子約8万円が含まれていることを理解していなかった。経過利子が含まれるのであればキャンセルしたいと相手方証券会社に申し出たが、「無理である」旨を言われた。納得できないので、買付代金は入金したくない。

**【対応結果】**

相談員より申出者に対し、「買付金額を承諾しており、支払うしかないものと思われる。支払わない場合は保有商品を売却して買付代金に充当される可能性がある。」旨を説明のうえ、相手方証券会社に苦情を取り次いだところ、その後、相手方証券会社より、「申出者はFINMACの相談員からの助言もあり、『入金するしかないと思う』と言って、買付代金は入金された。経過利子は投資判断を左右するものではなく、説明義務はないと理解している。申出者より担当者の変更を要望されており、対応を検討している。」との回答があった。相談員から申出者に相手方証券会社の回答を伝えたところ、申出者から「納得しきれていないが、致し方ない。」とのことであった。

**【主な留意点】**

既発債の売買においては、経過利子の支払い・受取りが発生することについて、知らない顧客もいることから、勧誘の際には経過利子についても十分に説明し、理解を得ておくことが重要であると思われる。

**③ 株式を巡る苦情 (80歳代前半の男性から申出)【相手方：証券会社(ネット取引)】**

**【申出内容】**

ネットで購入してきた株式が、ネットで売却できなくなっていた。相手方証券会社に理由を訊ねても「すみません」と言うのみで埒が明かない。勝手に売却方法を変更することは契約違反にはならないのか。

**③ 株式を巡る苦情（80歳代前半の男性から申出）【相手方：証券会社（ネット取引）】**

**【対応結果】**

相談員が相手方証券会社に苦情を取り次ぎ、調査を依頼したところ、相手方証券会社より、「数カ月前にシステムを統合して以降、東証に上場している外国株式のうち預託証券になっていない銘柄については、ネット取引での取扱いが出来なくなった。事前に書面及びメール（数回）で通知している。更に、ログイン後のメッセージボックスでも案内しているので周知を図ったつもりであった。」との回答があった。相談員より申出者に相手方証券会社の回答を伝えたところ、申出者は相手方証券会社の回答に納得された。

**【主な留意点】**

高齢顧客からの苦情は、加齢による視力・聴力・理解力・記憶力等の衰えが原因となっているケースが多い。顧客に対する注意喚起、連絡、案内等の情報伝達については、高齢顧客にもしっかりと伝わるよう、大きな文字、わかりやすい表現など高齢顧客の立場にも配慮した工夫をすることや特に電話でのやり取りにおいては高齢顧客に聴き取りやすく、ゆっくりと、丁寧な話し方をする等できる限りの配慮を心がけることが大事であると思われる。

**④ 事務処理を巡る苦情（40歳代前半の男性の成年後見人から申出）【相手方：証券会社】**

**【申出内容】**

（申出の成年後見人は当事者（成年被後見人、知的障がい者）の姉）

成年被後見人である弟が父の有価証券を相続する手続において、相手方担当者より、「2週間程度で相続手続が完了する」と聞いていたが、2カ月過ぎても連絡がないため、直接相手方の相続センターに確認したところ、相手方担当者の過誤により書類が未提出のままで受付されていないことが判明した。その後、相手方担当者と上席者の来訪があり、「相続手続の依頼書を交付しておらず、相続手続がなされていない」旨の報告と謝罪を受けた。既にかかなりの時間が経過しており、相手方に対して早急な手続を依頼した。相続手続が完了した後に売却等を行い、後見信託への振替えをする予定であったが、現在価格が下落しており困惑している。

**【対応結果】**

相談員より、相手方証券会社に苦情を取次いだところ、「担当者が相続手続の依頼書を申出者に渡していなかったことに気づかず、申出者より苦情の申出があったから依頼書をお渡しした。そのため、相続手続がかなり遅延し、申出者に謝罪した。申出者からは担当者を変えてほしいとの要望も受けている。なお、相続後の弟の口座にある有価証券を売却したいとの具体的な指示は受けていない。」との回答があった。相談員より申出者に相手方証券会社の回答を伝えたところ、「弟の口座を別の支店に移管し、適切な担当者をつけてほしい。」とのことであった。そこで、相談員より、申出者に対し、相手方証券会社とよく相談するよう助言するとともに、相手方証券会社に対し、申出者の意向を伝え、再度話し合いをされるよう促した。その後、申出者

④ 事務処理を巡る苦情（40歳代前半の男性の成年後見人から申出）【相手方：証券会社】

より再度の申出が無かったことから、苦情処理対応を終了とした。

【主な留意点】

相続手続等に係る事務処理の遅延は、有価証券の価格変動により顧客に損害を与える可能性もあることから、的確かつ迅速に進めることは言うまでもないが、担当者は顧客から依頼された手続がその事務処理の過程でどこまで進んでいるのかその進捗状況をできる限り把握し、必要に応じて顧客に現在の状況を報告するなどの丁寧な対応が望まれる。

以上

# FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

当センター (FINMAC) は、株や投資信託、FXなどの取引に関するトラブルについて、ご相談や苦情を受けつけ、公正・中立な立場で解決を目指します。

## TOPICS

● 当センターの動き (平成29年12月～30年6月)

● 平成29年度の  
相談・苦情・あっせん申立ての状況について

シリーズ あっせん委員の眼

● プロフェッショナルに聞く  
「あっせんの楽しさと辛さ」

あっせん委員 弁護士 田中 燈一



ADR FINMAC  
特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

金融庁指定紛争解決機関 法務省認証紛争解決機関

## 活動報告

### 当センター フィンマック (FINMAC)

### の 動き

- 12月
- ・理事会(12月1日)
  - ・明治大学法科大学院「市民のための金融商品取引法寄附講座」に講師派遣(12月2日)
  - ・独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会との意見交換会を実施(12月15日)
  - ・東京都消費生活総合センターとの意見交換会を実施(12月18日)

- 1月
- ・金融庁 第54回金融トラブル連絡調整協議会に参加(1月11日)
  - ・茨城県消費生活センター相談員研修に講師派遣(1月18日)

- 2月
- ・あっせん委員候補者推薦委員会(2月20日)
  - ・運営審議委員会(2月28日)
  - ・金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会を実施(2月28日)

- 3月
- ・金融庁 第14回金融 ADR 連絡協議会に参加(3月12日)
  - ・理事会(3月16日)

- 5月
- ・あっせん委員候補者推薦委員会(5月8日)
  - ・金融庁 第15回金融 ADR 連絡協議会に参加(5月23日)

- 6月
- ・運営審議委員会(6月5日)
  - ・理事会(6月14日)
  - ・通常総会(6月27日)
  - ・金融庁 第55回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月27日)

### 相談・苦情・あっせんの状況 (H29.10～H30.3)

■ 相談・苦情・あっせん件数 (※報)

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H29.10月	553	87	11
11月	514	86	12
12月	473	91	8
H30.1月	437	69	10
2月	443	120	11
3月	437	79	9
合計	2,857	532	61

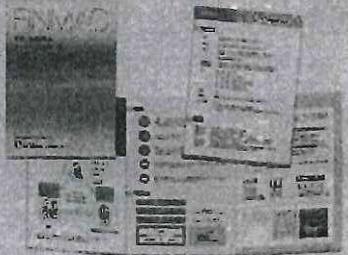
■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成30年3月31日現在、協定事業者2,034社、特定事業者518社となっています。

■ 協定事業者数 (平成30年3月31日現在)		■ 特定事業者数 (平成30年3月31日現在)	
日本証券業協会	479社	特定事業者	518社
投資信託協会	181社		
日本投資顧問業協会	767社		
金融先物取引業協会	142社		
第二種金融商品取引業協会	465社		
合計	2,034社		

■ 普及啓発・周知活動

平成30年3月、会社案内パンフレット「FINMACのご案内」を作成しました。



平成30年1月～3月、インターネットポータルサイト (Yahoo! Japan、Google) にリスティング広告および日経電子版にWeb広告を掲載しました。



文藝春秋 (平成30年2月号、3月号) に当センターの広告を掲載しました。

**株 債券 投信 | FX** などのトラブルでお困りの方は、  
**証券・金融商品あっせん相談センター**  
**フィンマック** にご相談ください!  
 金融庁指定紛争解決機関 / 金融商品取引紛争解決機関  
**0120-64-5005**  
 9:00～17:00 (土日祝日を除く)

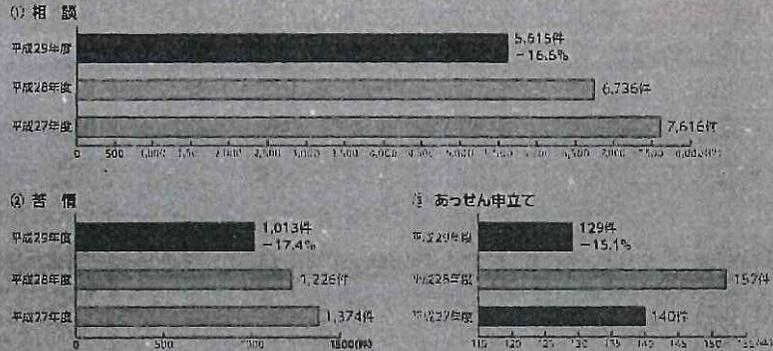
明治大学法科大学院「市民のための金融商品取引法寄付講座」

日時：12月2日  
 当センターの専任理事が講師として参加しました。

ハイライト  
 平成29年度の  
**相談・苦情・あっせん申立ての状況**について

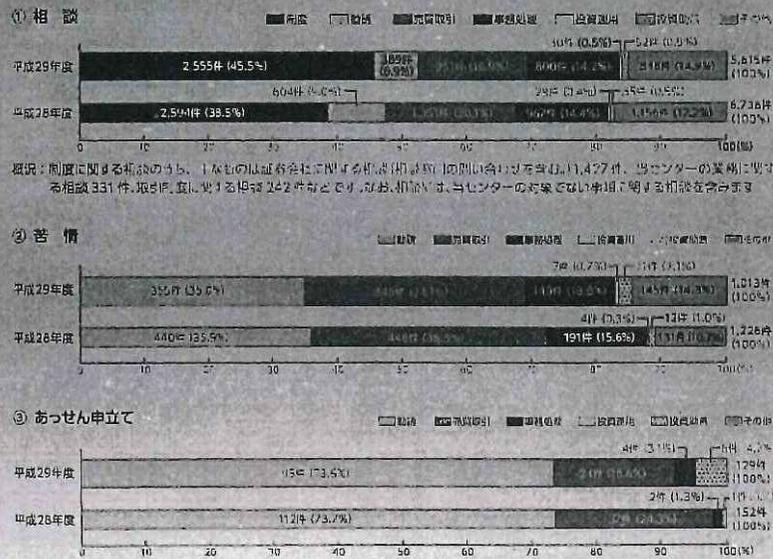
平成29年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 相談、苦情、あっせん申立て件数



※ 前年度に比べ、相談、苦情、あっせん申立て件数が減少または増加した (それぞれ-16.6%、-17.4%、15.1%)。

2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳



※ 苦情やあっせん申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務や適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適当かどうかということ)に関する苦情やあっせんが多くなっています。

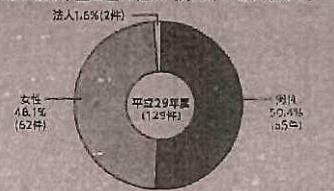
### 3. 相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんとともに、株式の割合が高く(それぞれ31.8%、36.3%、34.9%)なっています。

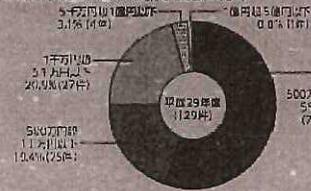
### 4. あっせん申立てについて

#### ① あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立ての個人(男/女)・法人の内訳は、男性50.4%(65件)、女性48.1%(62件)、法人1.6%(2件)となっています。

#### ② あっせん申立てにおける請求金額の分布



概況：あっせん申立ての請求金額の分布は、500万円以下が55.6%(72件)を占め、500万円超1千万円以下が19.4%(25件)となっています。結果、1千万円以下が全体の約4分の3を占めています。

### 5. あっせん最終事案について

#### ① 概況

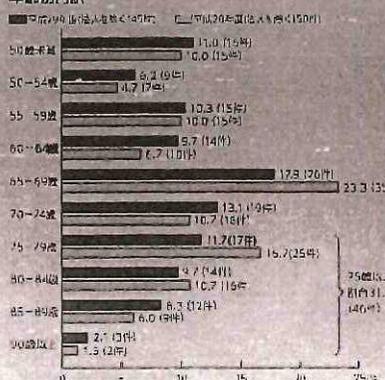
	平成29年度	平成28年度
前年末済件数	39	40
新規申立件数	129	150
最終件数	146(3)	154(1)
前年末済件数	21	36

#### ② あっせん開催回数(取り下げを除く)

	平成29年度 (143件)	平成28年度 (141件)
1回	115	127
2回	23	14
3回	4	-
4回	1	-
平均開催回数	1.2	1.1

概況：平成29年度に最終したあっせんの件数は合計146件で、その内訳は、和解86件、不認57件、取下げ等3件で、取下げ等を除く最終件数に占める和解件数の割合(和解率)は60.1%でした(前年度52.5%)。取り下げ等を除く最終件数のうち、あっせん開催回数1回の事案115件、2回の事案23件、3回の事案4件、4回の事案1件で、平均開催回数は1.2回でした(前年度1.1回)。

#### ③ 年齢別内訳



概況：平成29年度の個人のあっせん最終事案145件における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.7%、46件(前年度は34.7%、52件)となりました。



### シリーズ あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

## 「あっせんの楽しさと辛さ」

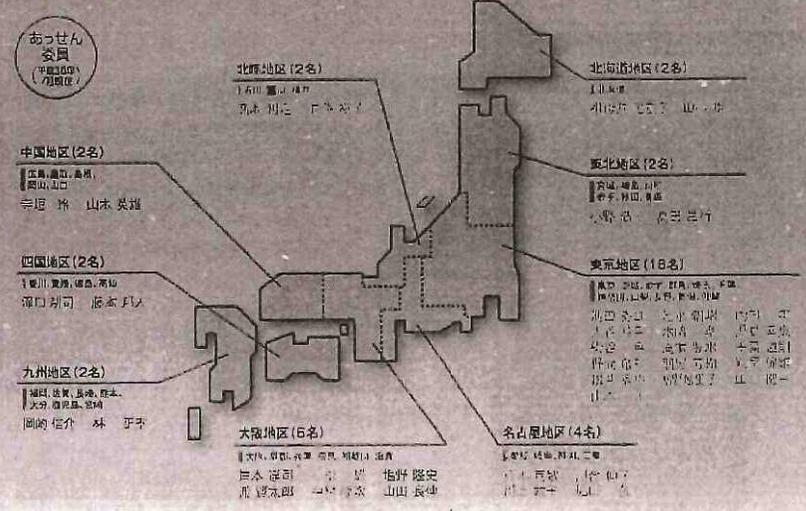
私は、数年前から、札幌家庭裁判所で、遺言分割専門の審判委員をしている。あっせんと調停は、似て非なるところもあるが、双方が互譲して納得して合意解決をめざす、その心理性である、という点では同じである。

相手方は証券会社等であり、あっせん手続は初めてではないことが多く、他方申立人はほとんど全てが初体験と思われる。

私はあっせんのために、あっせんの手続を説明する。その時点で、申立書と答弁書では、結論となる主張が違うのは勿論、事案経過についても大きく異なっていることが多くあるが、答弁書の方が、より詳しく主張されている。このあっせんの場では、双方の主張が食い違ふ場合は、裁判のように証拠調べをしてどちらが正しいかを決めることはできない、とばかり言う。最後までくい違い、結論にたいては合意に至らぬ場合は、訴訟となることも考えられる、と言う。双方の主張に食い違いがあっても、どちらが正しいか誤りかを突きつめることなく、双方が早期円満に解決したいと引み、その具体的方法(金額)に合致できれば、あっせんは成立となる。

そのためには、あっせん委員の眼から見て、双方に損失(弊ら弊)があると思われる点があれば、公平に各々に対して折衷させていざうか、その上で、両当事者ともあっせん制度の趣旨目的を理解し、これからの丁寧な振舞いがたい、では先が申立人からお話しする方がいいので、相手方は少し別室でお待たせいただきます。

ところで、あっせんを始めることとして、多くの場合は、最終的には納得して(諦めて?)合意に至る。申立人も相手方も納得した表情になってくれば、あっせんのやり甲斐がある。しかしまた、申立人が前年のみならず賠償額がごつたり、あるいは相手方がもう少し金額を上げれば良かった、とよらないこともある。悲憤こもることも、しかし、後者が圧倒的に多い。そしてあっせんで、ありがたいのは、訴訟の方々に比べ「苦情相談記録簿」に表れている事案の件数である。また訴訟で直接、あっせんに係る経過と双方の対応やヒアリングを聞くことができ、あっせん成立のため大きな方になっている。この場を借りて感謝申し上げます。





## 相談員奮闘記

相談員 Y

高齢者やそのご家族の方からの相談や苦情が絶えない状況です。その中の典型的なケースを紹介します。

母親の取引内容を確認した娘さんからFINMACに電話が入り、「最近までの取引でかなりの損失になっていた。高齢顧客との間でこのような取引を行う金融機関に対し怒りを禁じ得ないが、母親が損をしているのを悔やむ姿は見たくないし、母親を責めることもしたくない。そっとして置くことにしました。金融機関には、母親の取引口座にある全ての資産を売却し、口座を閉じる手続き中に、母親には分からないように私から担当者に対してこれ以上勧誘はしないよう言いました。FINMACに電話したのは、しかるべき機関に話を聞いてもらいたかったからです。これですっきりしました。」と言って電話を切られました。

また、このようなお考えを持たれるご家族もいらっしゃる一方で、親御さんがお元気であった当時に投資家として自ら判断し売買されていた状況も考えず、金融機関に対して如何にも「将来の相続財産を減らしてどうしてくれるのだ。」という内容にしか聞こえない苦情を申出されるご家族もいらっしゃいます。

金融機関側も次の世代に繋がるためが必要だと思えます。現役の担当者では先々のことまで考えるのは難しいかもしれませんが、例えば、最近話題の65歳まで定年が延長され、継続して働かれる経験豊富な層の方々に高齢者のフォロー担当を任せるといったのはどうでしょうか。高齢者及びご家族との接触を増やすことが今後の相談や苦情を減らす最善の方法の一つではないかと思えます。

FINMAC  
連載

### 相談員研修

11月20日	「苦情相談記録書」作成における留意点について 間違い電話の削減に向けた取組みについて	当センター・センター長、 同 業務部長
12月21日	受難対応のケーススタディについて 事務局に対する指摘 初案申請(平成29年度監事申請監査)について	当センター・センター長、 同 業務部長
1月24日	当センター特別顧問との意見交換会	当センター 特別顧問
3月8日	障害者差別解消法について	公益財団法人日本ケアフィット 共育機構 担当者
3月22日	苦情処理状況報告について 「苦情相談記録書」作成における留意点について	当センター・センター長、 同 業務部長
4月27日	「苦情相談記録書」の記録における留意点について あつせん事業記録書(議事録)に関する留意事項	当センター・センター長、 同 業務部長
6月28日	成年後見制度における被見入等の運用の現状について	東京家庭裁判所上野区民部 調停 課長

### ■ 当センターの事業計画・予算について

平成30年6月27日開催の社員総会において、下記事業計画並びに収支予算について承認されました。事業計画については、下記事項に重点をおき実行を行ってまいります。

なお、事業実施に伴う支出(予算)については、相談、苦情解決およびあつせん事業支出275百万円、情報提供及び広報事業支出16百万円、管理費支出88百万円、予算費10百万円を見込んでおります。

#### 平成30年度事業計画

- 1 苦情相談及び紛争解決業務の実施
- 2 あつせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み
- 3 紛争解決業務の情報提供
- 4 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携
- 5 普及啓発活動の実施
- 6 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

#### 講師派遣

12月9日	日本証券業協会 四国地区協会「営業責任者研修及び内部管理責任者研修」合同研修	高松
1月18日	日本証券業協会 名古屋地区協会 「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	名古屋
1月18日	茨城県消費生活センター相談員研修	水戸
2月9日	日本証券業協会「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	東京
2月14日	日本証券業協会 東北地区協会「営業責任者研修」及び「内部管理責任者研修」合同研修	仙台
3月20日	日本証券業協会 九州地区協会「営業責任者研修」及び「内部管理責任者研修」合同研修	福岡
5月15日	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	東京
6月5日	日本証券業協会 「内部管理統括責任者研修」及び「内部管理統括補助責任者研修」合同研修	東京
6月7日	日本証券業協会 「内部管理統括責任者研修」及び「内部管理統括補助責任者研修」合同研修	大阪

※その他、証券会社の社内コンプライアンス研修(4回)に当センター職員を講師として派遣しました。



ADR FINMAC  
特定非営利活動法人

証券・金融商品あつせん相談センター

東京本部 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1

大阪事務所 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-5-5 大阪駅前ビル

<http://www.finmac.or.jp>

相談員 [FINMAC No.22] 2018(平成30)年7月27日発行



ご相談はお気軽に、お電話でどうぞ!

フリーダイヤル

0120-64-5005

月～金曜日 9:00～17:00

※お問い合わせの際は、お名前・お電話番号・お住居を必ずお伝えください。お電話での相談は、お客様の個人情報となります。

# FINMAC<sup>⑤</sup>

証券・金融商品  
あっせん相談センター  
のご案内

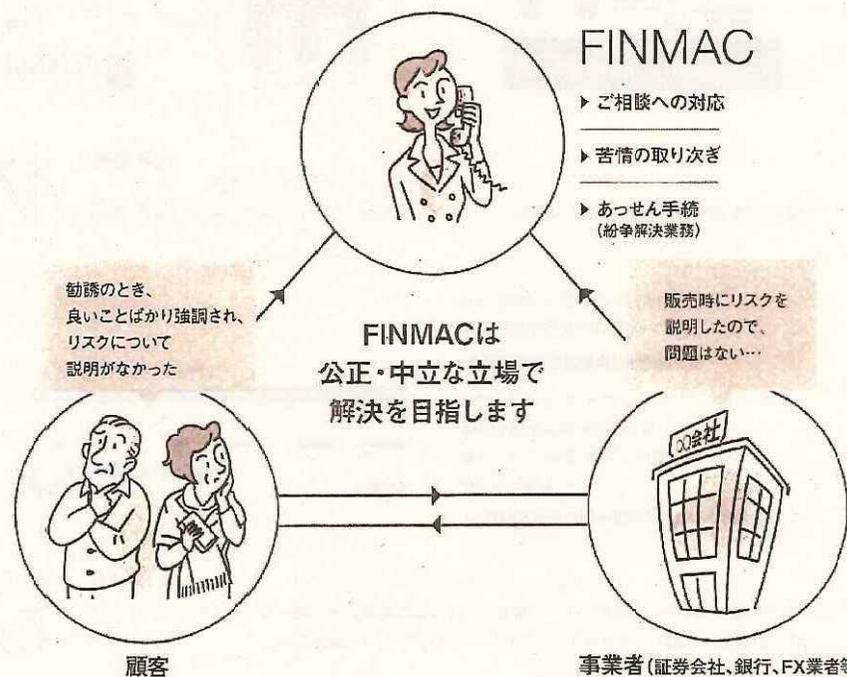
金融庁指定紛争解決機関／法務省認証紛争解決機関

ADR FINMAC  
特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター

FINMAC<sup>※1</sup>は、金融商品取引のトラブルを  
公正・中立な立場で解決する金融ADR<sup>※2</sup>機関です。

証券・金融商品あっせん相談センター（略称FINMAC）は、株や投資信託、FXなど  
金融商品の取引に関するトラブルについて、金融商品取引業者の  
顧客（金融商品取引の利用者、顧客）からご相談や苦情を受け付け、公正・中立な立場で  
解決を図る金融ADR機関です。ご相談や苦情が解決しない場合は、  
あっせん委員（弁護士）によるあっせん制度（紛争解決業務）も運営しています。

※1 FINMACとはFinancial Instruments Mediation Assistance Centerの略文字の訳です。  
※2 金融ADRとは、金融取引と利用者のトラブル（紛争）を、金融庁の指定を受けた紛争解決機関が  
公正・中立な立場で解決を図る手続です。ADRは、Alternative Dispute Resolutionの略文字。



当センターで取り扱う金融商品は、株式、債券、投資信託、有価証券デリバティブ、FX、投資ファンド等です。  
預金、保険、商品先物取引などの相談・苦情や投資相談には応じておりません。

資料5

事業内容

1

相談  
苦情処理

無料

金融商品取引業者の顧客(ご相談者)からのご相談・ご質問にFINMACの職員である相談員が対応しています。また、苦情に関しては、事業者からご相談者に直接回答させるか、FINMACが事業者の見解をご相談者にお伝えしています。



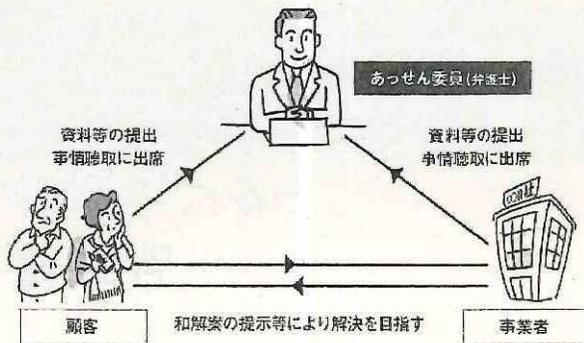
苦情処理により解決を目指しますが、顧客の納得が得られない場合には、必要に応じ、紛争解決支援(あっせん)の制度説明を行います。

2

紛争解決  
支援  
(あっせん)

損害賠償  
請求額に依り  
2千円から  
5万円負担

あっせんは、顧客と金融商品取引業者の間のトラブルについて、公正・中立なあっせん委員(弁護士)が、それぞれの当事者から個別に事情や主張をお聞きしたり、双方同席での話し合いの仲介をしたりし、和解案を提示するなどして、双方の歩み寄りによる解決を促していきます。



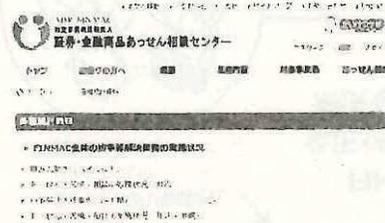
あっせんは、全国の都道府県庁所在地等で非公開で行われます。なお、双方の歩み寄りが見られなければ、残念ながら打ち切り(手切れ)になる場合もあります。

5つの自主規制団体の会員等または当センターに利用登録をしている第二種金融商品取引業者に関するものでない場合には、相談および苦情の受付やあっせん手続(紛争解決手続)は行いません。

3

統計情報・  
あっせん事例などの  
情報提供

金融商品トラブルの未然防止に役立てる観点から、相談、苦情処理、紛争解決手続業務に関する統計情報・あっせん事例などの公表や関係団体へのフィードバックなどの活動を行っています。



FINMAC全体の紛争等解決業務の実施状況

- 最近の動き(ハイライト)
  - あっせん・苦情・相談の処理状況(月次)
  - 紛争解決手続事例(四半報)
  - あっせん・苦情・相談の実施状況(年次・半報)
- 指定紛争解決機関業務の実施状況
- 紛争解決等実施状況(四半報等)
  - 紛争解決手続事例(四半報等)

4

普及啓発  
周知活動

ホームページ等の活用により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解促進に努めています。



5

業務の質の  
向上に向けた  
継続的な取り組み

金融庁が主催する金融トラブル連絡調整協議会および金融ADR連絡協議会における議論、当センターの理事会および運営審議委員会での審議、利用者アンケート調査の活用等を通じ、あっせん委員および相談員の資質の向上を図るなど、業務全般の質の向上に向け取り組んでいます。



特色

公正・中立  
専門性

FINMACは、法律に基づく5つの自主規制団体の連携・協力の下に運営されている機関で、金融庁や法務省から指定・認証を受け、公正に運営されています。また、金融商品取引に詳しい専門の相談員やあっせん委員(分級上)が、中立的立場でトラブルの解決にあたります。

迅速

裁判ではかなり長い時間を要しますが、あっせんは申立てを受けたときから、なるべく4カ月以内の解決を目指しています。

利便性

電話、ファックス、ホームページ、郵送などにより、厳重な秘密保持の下、顧客のプライバシーに充分配慮して相談業務に応じています。あっせんは、顧客のお住まいから最も近い道府県庁が所在する場所(東京頭および大阪府についてはセンタの事務所所在地)にて行います。

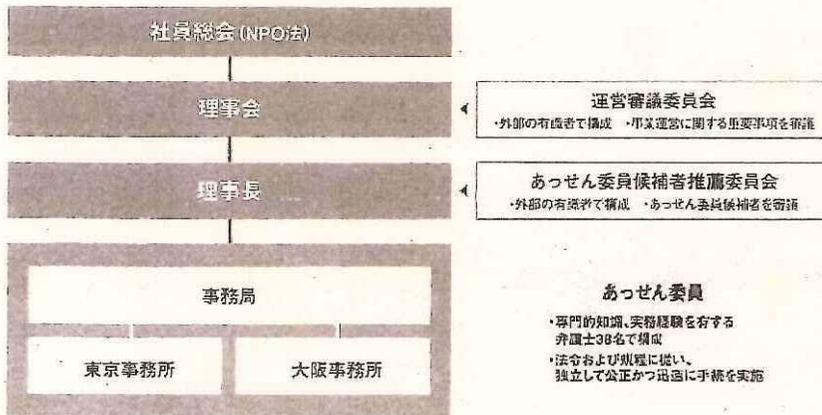
非公開

あっせんは裁判と異なり、非公開で行われます。また、FINMACのあっせん委員および職員には、法律により守秘義務が課せられています。

廉価

相談や苦情処理は無料です。あっせんは損害賠償の請求金額に応じて2千円から5万円の費用がかかりますが、比較的安価な費用で利用できます。

組織体制



**東京事務所**  
〒103-0025  
東京都中央区日本橋茅場町2-1-1  
第二証券会館

**大阪事務所**  
〒541-0041  
大阪府大阪市中央区北浜1-5-5  
大阪平和ビル



ご相談は  
お気軽に

☎ 0120-64-5005  
月～金曜日 9:00～17:00  
※祝日(振替休日を含む)および年末年始(12月31日～1月3日)を除く  
☎ 03-3669-9833  
🌐 <http://www.finmac.or.jp/>  
📧 郵送の場合は上記東京事務所まで

## 第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み  
(フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築) と消費者への還元

(各指定紛争解決機関の提出資料) 【資料編】

# 日本貸金業協会

平成 31 年 2 月 8 日

## 相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)



**日本貸金業協会**  
Japan Financial Services Association

平成 30 年 6 月 13 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

### はじめに

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 29 年度において相談対応・苦情処理・紛争解決等に係る業務を本報告書のとおり実施した。

### 【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

#### 相談・紛争解決委員会

- ・相談・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、外部有識者で構成されている。

#### 紛争解決委員

- ・紛争解決委員は、紛争解決手続において、交渉の仲介、当事者への助言等を行い、必要に応じて貸金業相談・紛争解決センターの職員に指示を行い、和解の成立に努める。

#### 相談受付課

- ・相談内容及び事実関係を確認し、相談者に対して回答または助言を行う。
- ・生活再建支援・家計管理支援を行い、多重債務問題の再発防止に努める。
- ・浪費癖等を抱える資金需要者等から貸付自粛の申告を受け、個人信用情報機関に登録を行うことで多重債務の再発防止を図る。

#### 苦情受付課

- ・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決する。
- ・苦情が解決しない時は、申立人に対し、紛争解決手続への移行申立ての意思を確認する。

#### 紛争受付課

- ・紛争解決手続を実施する。
- ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。
- ・当協会が貸金業者と締結する手続実施基本契約に関する事務を行う。

## 平成 29 年度年次報告書

## 「相談・苦情・紛争解決受付状況」

## 目次

I 概況	1
1. 受付件数	
2. 受付状況	
II 相談	2
1. 受付状況	
2. 相談内容	
3. 生活再建支援カウンセリング	
III 苦情	9
1. 受理件数	
2. 苦情内容及び処理結果	
3. 事実確認結果	
4. 所要日数	
IV 紛争	11
1. 紛争解決手続申立ての受理状況	
2. 終了件数	
V 広報・講演等活動状況	12
1. 講師派遣	
2. 協会員との意見交換会	
3. 消費生活センターへの訪問活動の実施	
4. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催	
5. 国民生活センター役員との「意見交換会」の開催	
6. 消費者団体への活動報告会の開催	
7. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加	
8. 「センターだより(季刊)」の発行	

## I 概況

## 1. 受付件数

平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)における資金需要者等からの総受付件数は 21,952 件であり、前年度 23,034 件と比較すると 1,082 件減(-4.7%)であった。

アクセス方法別では、電話が 21,759 件と最も多く、次いで来訪(支部も含む)が 110 件、文書が 51 件等及び紛争申立書提出は 12 件となっている。(図表 1)

(単位: 件、%)

分類	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	H35年度	前年対比
電話	45,973	42,607	39,453	35,861	34,127	32,736	22,835	21,759		-4.7%
文書	33	49	33	35	59	73	33	51		+54.5%
来訪	543	431	226	158	169	181	125	110		-12.0%
メール	1	1	0	0	1	0	0	2		—
その他	65	45	28	5	22	14	24	18		-25.0%
紛争申立書	5	7	7	17	12	20	17	12		-29.4%
総受付件数	46,620	43,140	39,747	36,076	34,400	33,024	23,034	21,952		-4.7%

(図表 1)

## 2. 受付状況

平成 29 年度における総受付件数のうち「相談」は、21,899 件であり「一般相談」は、6,235 件と前年度 11,157 件と比較すると 4,922 件減(-44.1%)となったが、「多重債務関連相談」は、6,480 件と前年度 6,317 件と比較すると 163 件増(+2.6%)と僅かながら増加、「業者向け問合せ」は、9,184 件であり、前年度 5,470 件と比較すると 3,714 件(+67.9%)と大きく増加している。

「苦情」は、41 件であり前年度 73 件と比較すると 32 件減(-43.8%)、「紛争」については、12 件と前年度 17 件と比較すると 5 件減(-29.4%)であった。

(図表 2)

(単位: 件、%)

分類	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	H35年度	合計	前年対比
相談	一般相談	35,877	26,530	20,431	16,026	13,833	14,953	11,157	6,235	145,042	-44.1%
	多重債務関連相談	10,386	8,436	7,089	7,143	7,429	7,101	6,317	6,480	60,381	+2.6%
	業者向け問合せ		7,920	12,103	12,785	13,032	10,813	5,470	9,184	71,317	+67.9%
	小計	46,263	42,886	39,623	35,964	34,204	32,867	22,944	21,899	276,740	-4.6%
苦情	352	247	117	95	94	137	73	41	1,156	-43.8%	
紛争	5	7	7	17	12	20	17	12	97	-29.4%	
計	46,620	43,140	39,747	36,076	34,400	33,024	23,034	21,952	277,993	-4.7%	

(図表 2)

## II 相談

### ◆「相談」の定義

貸金業者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しない相談や、債務者等が貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的弱状又は返済困難な状況に陥っている場合、協会に対し、状況の改善のための助言等を求めるものを「一般相談」という。

なお、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産などを「多重債務関連相談」という。(図表 3・4)

分類	定義	
一般相談	契約内容	借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等
	融資関連	融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等
	登録業者確認	貸金業者登録の有無についての問合せ(ヤミ金を除く)
	信用情報	信用情報の開示、登録情報等に関する相談等
	身分証明書等の紛失等	紛失や盗難における対処等に関する相談等
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等
	返済義務	代位弁済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等
	業者の連絡先	業者の連絡先についての照会
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等に係る相談等

(図表 3)

分類	定義		
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	貸付自粛情報登録制度に関する相談等	
	返済困難	借入過多、収入減等起因する返済の相談	
	ヤミ金融等	被害あり	金銭的被害に遭っているケース
		被害なし	金銭的被害に遭っていないケース
	自己破産・調停・民事再生手続き	自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ	
	業者向け問合せ	個別取引の相談で業者窓口と誤認又は間違え電話	

(図表 4)

### 1. 受付状況

平成 29 年度に相談として受付した件数は 21,899 件であり、前年度 22,944 件と比較すると 1,045 件減(−4.6%)となっている。

なお、『一般相談』は 6,235 件と前年度 11,157 件と比較すると 4,922 件減(−44.1%)、『多重債務関連相談』は 6,480 件と前年度 6,317 件と比較すると 163 件増(+2.6%)、『業者向け問合せ』は 9,184 件と前年度 5,470 件と比較すると 3,714 件増(+67.9%)となっている。(図表 5)

(単位:件、%)

内容分類	年度										合計	前年対比
	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	31年度		
一般相談	契約内容	4,873	7,332	6,730	5,802	5,160	5,594	3,631	367	39,559	-89.9%	
	融資関連	5,380	3,174	2,715	2,480	2,412	3,097	2,395	894	22,558	-52.7%	
	登録業者確認	4,559	3,438	2,010	1,280	927	665	520	410	13,819	-21.2%	
	信用情報	2,039	1,353	1,185	920	773	554	464	552	7,840	+19.0%	
	身分証明書等の紛失等	1,051	814	575	325	505	435	371	244	4,533	-34.2%	
	過払金	3,428	1,536	977	451	328	235	110	73	7,241	-33.5%	
	返済義務	753	603	450	323	268	288	213	254	3,152	+19.2%	
	業者の連絡先	8,899	4,000	2,105	919	782	1,183	652	950	19,490	+45.7%	
	その他	4,575	4,178	3,573	3,315	2,577	2,830	2,800	2,491	25,840	-11.0%	
	小計	35,877	26,530	20,431	16,026	13,833	14,953	11,157	6,235	145,042	-44.1%	
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	5,030	4,555	4,554	4,592	5,208	5,129	4,703	5,014	38,908	+5.5%	
	返済困難	3,008	1,724	1,268	1,084	924	983	944	921	10,855	-2.4%	
	ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	1,183	679	870	775	585	414	313	5,150	-24.4%	
	ヤミ金融・違法業者被害あり	852	790	534	357	478	364	222	189	3,935	-14.9%	
	自己破産・調停・民事再生手続き	155	71	44	30	43	40	34	43	451	+25.5%	
	小計	10,385	8,426	7,089	7,143	7,429	7,101	5,317	6,480	50,551	+2.6%	
業者向け問合せ		1,920	12,103	13,795	13,032	10,813	5,470	3,184	71,317	+67.9%		
合計	46,262	34,956	27,520	23,169	21,262	22,064	16,474	12,715	215,593	-4.6%		

(図表 5)

### 【参考】

平成 29 年度の相談の総受付件数は、前年度対比でほぼ横ばい(微減)であるが、内容を見ると、「業者向け問合せ」の構成割合が急増している。

その要因は、昨年まで一般相談に入った誤認電話(業者と間違えた)を「契約内容」及び「融資関連」と分類していたが、本年度より誤認電話は全て、「業者向け問合せ」と変更したためである。

協会では、誤認電話の解消を図るため、主な協会員への訪問活動を実施し、具体的な相談窓口の案内表示及び協会の連絡先案内の変更提案を行っている。

また、相談・苦情における電話担当者の初期対応の改善を図るため、協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応の向上のための支援を行っている。

2. 相談内容

(1) 一般相談

「契約内容」に関する相談が、367件と前年度3,631件と比較すると3,264件減(-89.9%)、「融資関連」に関する相談が、894件と前年度2,396件と比較すると1,502件(-62.7%)、「身分証明書等の紛失等」に関する相談が、244件と前年度371件と比較すると127件減(-34.2%)等となっている。

(2) 多重債務関連相談

「貸付自粛依頼・撤回」に関する相談が、5,014件と前年度4,703件と比較すると311件増(+6.6%)、「返済困難」に関する相談が、921件と前年度944件と比較すると23件減(-2.4%)等となっている。

【ヤミ金融】

平成29年度におけるヤミ金融被害関連相談は502件で、「ヤミ金融等・被害あり」は189件、「ヤミ金融等・被害なし」は313件と減少している。(図表6)

(単位: 件、%)

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	合計	前年対比
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	790	534	567	478	364	222	189	3,996	-14.9%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	1,183	679	870	776	585	414	313	6,160	-24.4%
合計	2,192	1,973	1,213	1,437	1,254	949	636	502	10,156	-21.1%

(図表6)

「ヤミ金融等・被害あり」189件の被害状況については、「現金の被害」が149件、そのうち53件はヤミ金と分かって接触していたケースとなっている。

また、「現金以外の被害」(図表7-1)については、28件となっている。

(図表7-1) (単位: 件、%)

現金以外の被害	件数	比率
携帯電話・スマホ	1/	60.7%
キャッシュカード・通帳	8	28.6%
その他	3	10.7%
合計	28	100.0%

なお、接触媒体(図表7-2)については、「FAX」が97件と最も多く、次いで「インターネット」が84件、「メール」が79件等となっている。

※「ヤミ金融等被害あり・なし」は合計で502件のうち接触媒体で判明した468件の分析となっている。

(図表7-2) (単位: 件、%)

接触媒体	件数	比率
FAX	97	20.7%
インターネット	84	17.9%
メール	79	16.9%
DM	57	12.2%
電話	37	7.9%
紹介	5	1.1%
不明	109	23.3%
合計	468	100.0%

◆ 「貸付自粛」の定義

資金需要者(ご本人)が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により、貸付の自粛の対象者とする旨の申告又は親族のうちの一定の範囲の者が、当該資金需要者を貸付けの自粛の対象者とする旨を協会に申告し、協会がこれを個人信用情報機関に登録する。

【貸付自粛の相談・問合せ】

貸付自粛の相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成29年度においては、5,014件と前年度4,703件と比較すると311件増(+6.6%)となっている。

(図表8)

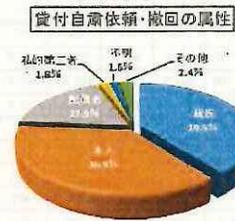
なお、相談の状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。



(図表8)

【貸付自粛依頼・撤回の属性】

「親族」からの自粛依頼・撤回が最も多く39.5%、次いで、「本人」が36.9%、「配偶者」が17.9%等であり、親族・配偶者からの相談が57.4%と過半数を占めている。(図表9)



(図表9)

【個人信用情報機関への登録】

協会にて受けた情報を、㈱日本信用情報機構(JICC)及び㈱シー・アイ・シー(CIC)に一定期間(5年以内)登録する。

なお、平成24年度より郵送による受付を開始し、平成29年度は67.2%と増加傾向が継続している。(図表10)



(図表10)

### 3. 生活再建支援カウンセリング

#### ◆「生活再建支援カウンセリング」の定義

多重債務問題への取組みの一環として、資金需要者等に対し多重債務の再発防止を目的とした支援を行っている。

相談者との信頼関係を構築し、家計管理の改善実行や債務の原因となる問題行動に対し、心理カウンセリングを通じて、改善や再発防止を目的として行う。

※多重債務問題は、家族の問題でもあり、債務者本人が立ち直るため、親族や配偶者などは重要なキーパーソンであるためカウンセリングの対象としている。

#### (1) 受付状況

平成 29 年度において相談者 109 人（新規 40 人、前年度からの継続 69 人）に対し、面接相談及び電話相談を 491 回実施した。

なお、491 回のうち、面接相談が 121 回（構成割合 24.6%）、電話相談が 370 回（同 75.4%）となっている。（図表 11）

年度	22年度		23年度		24年度		25年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規・継続								
新規相談者	135	694	116	530	111	540	121	498
前年度からの継続相談者	63	352	63	419	83	495	98	666
合計	198	1,046	179	949	194	1,035	219	1,164

年度	25年度		27年度		28年度		29年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規・継続								
新規相談者	123	515	86	421	34	150	40	121
前年度からの継続相談者	122	790	114	741	99	575	69	370
合計	245	1,305	200	1,162	133	725	109	491

(図表 11)

「生活再建支援カウンセリング」については、協会設立当初より、貸付自粛・返済困難・ヤミ金融関連・自己破産など多重債務関連の幅広い相談受付を行っていたが、平成 27 年度より、カウンセリング業務を貸付自粛や返済困難などの相談に絞込みを行った結果、カウンセリング業務の受付件数は減少している。

#### 【紹介先】について

紹介先は、「弁護士会・司法書士会」が 866 件と最も多く、次に「法テラス」533 件等となっている。（図表 12）

紹介先	弁護士会・司法書士会	法テラス	裁判所	都道府県・消費者センター	クレジットカウセリング協会	その他 (任意労働組合)	合計
件数	866	533	220	229	134	301	2,283

(図表 12)

#### (2) 実施結果

平成 29 年度におけるカウンセリングの終了者は 69 人、このうち問題が解決したとの表明があり、合意の上でカウンセリングを終了した「改善あり」の終了者は 44 人（63.8%）であった。

また、中断等によって改善の確認ができなかった人が 25 人（36.2%）であった。

#### (3) 並行面接

協会では状況に応じて債務者本人及びその配偶者・親族等を一組とした家族のカウンセリング（並行面接）を実施している。

どちらか一方の単独面接に比べ、“家族間の気持ちや考え方の理解等について調整しやすい”、“問題解決に適した人間関係の築き方、関わり方が構築できる”などのメリットがあり、改善の成果を明確に確認することができる。

#### (4) 新規相談者の属性等

##### ① 債務者本人との関係

新規相談者 40 人のうち、債務者本人との関係は債務者本人が 19 人（47.5%）、配偶者 17 人（42.5%）、親族 4 人（10.0%）となっている。（図表 13）

また、男女の割合は男性が 17 人（42.5%）、女性が 23 人（57.5%）であり、これらの構成割合は、毎年ほぼ同様の傾向を示している。

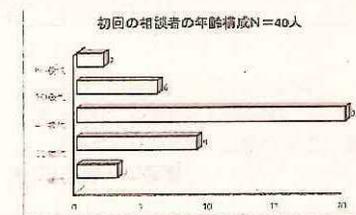
相談者と債務者本人との関係N=40人



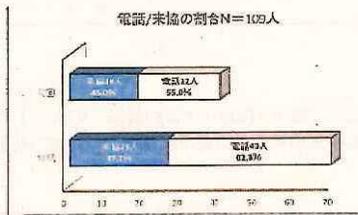
(図表 13)

##### ② 年齢及び電話/来協区分

新規相談者の「年齢構成」は、40 歳代が最も多く、次いで 30 歳代となっている。また、「電話と来協の割合」は、新規相談者は電話が 22 人、来協が 18 人であり、継続相談者については電話が 43 人、来協が 26 人となっている。（図表 14・15）



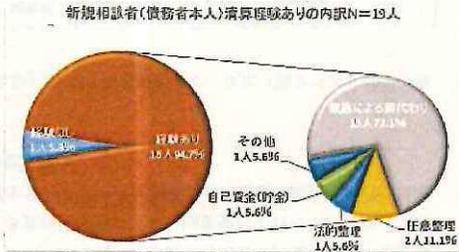
(図表 14)



(図表 15)

③ 債務清算経験の有無

債務者本人19人のうち18人(94.7%)が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、13人が親族による肩代わり、2人が任意整理等による清算となっている。(図表16)



(図表16)

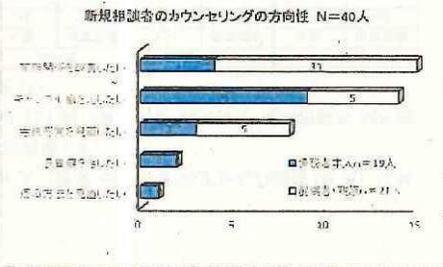
④ 債務の原因

「ギャンブル癖」が13人(68.4%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」4人(21.0%)となっている。

⑤ 相談の方向性

相談者が抱えている問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な取り組み課題として合意したものについて分類した。

その結果、新規相談者における相談の方向性で最も多いものが「家族関係を改善したい」となっている。(図表17)



(図表17)

Ⅲ 苦情

◆ 「苦情」の定義

協会における苦情の定義は、「貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の内容」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。(図表18)

主な分類	定義
請求業務	債権回収業務における不満
契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
カード等不正使用	クレジットカード等の不正使用に対する業者の対応などへの不満
過払金	過払金返還に関する不満
個人情報	個人情報情報の登録、登録内容などへの不満
事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
融資関連	審査結果、審査対応・手続などへの不満
その他	広告・勧誘(詐称以外)、保証契約、金利、過剰貸付、年金担保への不満

(図表18)

1. 受理件数

平成29年度に苦情として受理した件数は41件であり、前年度73件と比較すると32件減(-43.8%)となった。

これは、協会が平成22年10月の指定紛争解決機関(金融ADR)開設以降、最も少ない年間受付件数となった。(図表19)

(単位: 件、%)

内容分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	合計	構成比	前年対比
請求業務	11	46	25	16	16	24	12	2	218	18.9%	-83.3%
契約内容	59	53	30	28	21	20	22	5	238	20.6%	-77.3%
帳簿の開示	85	54	19	10	16	19	15	7	225	19.5%	-53.3%
カード等不正使用	0	0	0	0	0	0	0	11	11	1.0%	
過払金	21	19	9	5	4	11	0	3	72	6.2%	
個人情報	28	19	8	5	6	9	4	3	82	7.1%	-25.0%
事務処理	20	30	11	25	28	44	14	10	188	16.3%	-28.5%
融資関連	32	10	5	4	1	2	2	0	55	4.8%	
その他	30	16	4	2	2	8	4	0	65	5.7%	
合計	362	247	117	95	94	137	73	41	1,156	100.0%	-43.8%

※その他とは、広告・勧誘(詐称以外)、保証契約、金利、過剰貸付、年金担保を含む (図表19)

## 2. 苦情内容及び処理結果

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」に関するものが11件、「事務処理」が10件、「帳簿の開示」が7件、「契約内容」が5件、「個人情報」及び「過払金」がそれぞれ3件、「請求業務」が2件である。

## 3. 事実確認結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝えたくて、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っているが、41件のうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が34件、次いで「紛争受付課へ移行」が3件、「打ち切り」が1件、「継続中」が3件となっている。

## 4. 所要日数

平成29年度において、苦情処理手続が終了した41件（前年度からの繰越事案5件含む）の手続き終了までの所要日数は、1か月未満が30件（73.2%）、1か月以上～3か月未満が5件（12.2%）、3か月以上～6か月未満は6件（14.6%）となっている。

そのうち、苦情で終了せず、紛争解決へ移行した案件は5件となった。

また、平成30年度に繰越は、3件になったがこのうち受理から1か月以上経過しているのは1件あるが海外でのクレジットカードの不正使用の事案であり、事実関係の確認が遅延の理由である。（図表20）

		苦情処理手続段階における所要日数別内訳				
		1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
処理 結果	（苦情として）解決	28	4	3	0	35
	移行	2	1	2	0	5
	不調	0	0	1	0	1
計		30	5	6	0	41

（図表20）

## IV 紛争

### ◆ 「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るものをいう。

### 1. 紛争解決手続申立ての受理状況

平成29年度における紛争事案の受理件数は12件であり、前年度17件と比較すると5件減（-29.4%）となっている。

今年度は、「過払金」、「契約内容」に関する事案は減少したが、「クレジットカード等不正使用」6件（+50.0%）と平成27年度から増加傾向となっている。（図表21）

（単位：件、%）

内容分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	合計	前年対比
過払金	4	1	1	4	3	8	4	3	28	-25.0%
契約内容	0	2	1	5	2	2	4	1	18	-75.0%
カード等不正使用	0	0	0	0	0	5	4	6	15	+50.0%
融資関連	1	2	0	0	0	1	1	1	6	+0.0%
帳簿の開示	0	1	1	0	2	0	0	1	5	—
事務処理	0	0	0	0	2	2	0	0	4	—
個人情報	0	0	0	0	1	1	1	0	3	—
請求業務	0	0	0	0	0	1	1	0	2	—
過剰貸付	0	0	0	1	0	0	0	0	1	—
その他	0	1	4	6	2	0	2	0	15	—
合計	5	7	7	17	12	20	17	12	97	-29.4%

（図表21）

### 2. 終了件数

平成29年度において、平成28年度からの繰越事案3件を加えた15件について紛争解決手続を実施し12件が手続を終了した。平成30年度の繰越事案は3件となっている。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案を当事者双方が承諾した「和解成立」が7件（過払金、契約内容、融資関連、その他各1件）、クレジットカード等不正使用3件）申立人の自己都合等による「取下げ」が1件（過払金）、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「終了決定」が4件（過払金、契約内容、帳簿の開示、クレジットカード等不正使用各1件）となっている。（図表22）

なお、終了までの期間は、受理～3か月未満が8件、3か月以上～6か月未満が4件となっている。

終了事由	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	合計
和解成立	3	2	3	4	8	6	12	7	45
取下げ	0	2	4	4	4	4	7	1	26
終了決定	0	2	2	1	4	3	7	4	23
合計	3	6	9	9	16	13	26	12	94

（図表22）

V 広報・講演等活動状況

1. 講師派遣

(1) 行政機関・消費生活センター等

消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会にカウンセリングの手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の研修を行った。

(図表 23)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	8月4日	公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会	日本貸金業協会の相談状況等について	5
2	8月24日	公益社会福祉法人福井県社会福祉協議会	生活困窮者等への相談対応と生活再建に向けた家計管理支援について	30
3	8月21日	新井県飛騨生活部くらし安全安心課	多量債務相談におけるカウンセリング・対応の実務―生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助成金活用について―	19
4	8月21日	社会福祉法人のやず市産業都市生活自立相談支援センター	生活困窮者・多量債務者への相談対応と生活再建に向けた家計管理の支援について	35
5	11月7日	財務省東北財務局	多量債務者への相談対応と家計管理方法等	31
6	12月13日	神奈川県横浜民局くらし部長部部長生活課	日本貸金業協会のADRについて	11
7	12月15日	神奈川県横浜民局くらし部長部部長生活課	日本貸金業協会のADRについて	18
8	1月22日	財務省西園財務局高知財務事務所	家計相談支援の実態について	21
9	1月23日	社会福祉法人宮城県社会福祉協議会	債務滞りにおける生活再建に向けた支援について	70
10	1月23日	日野市	多量債務について	17
11	2月21日	社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会	貸付相談支援対象とした相談援助の方法と、生活再建に向けた支援について―聞き取り・助成金のポイント―	44
12	2月23日	千葉県消費生活センター	カウンセリング前手法を用いた相談対応や家計管理等	43
13	3月15日	財務省西園財務局	家計相談支援の実態について―生活困窮者の家計管理、生活再建の具体例―	25
14	3月18日	財務省西園財務局高知財務事務所	家計相談支援の実態について―生活困窮者の家計管理、生活再建の具体例―	25
15	3月18日	社会福祉法人山形県社会福祉協議会	多量債務者・生活困窮者への相談対応と、生活再建支援カウンセリングアプローチの手法について―日本貸金業協会の実務より―	16
16	3月27日	株式会社ビスネット	利用困窮者への対応とセルフケア	18
				小計 438

(延べ15団体16回、受講者数：436人) 小計 (図表 23)

(2) 協会員

お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリングの手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会を行った。(図表 24)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	5月30日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社 お客様サービスデスク	カウンセリング手法を活用したお客様対応	10
2	5月31日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社 債権管理課	カウンセリング手法を活用したお客様対応	10
3	6月23日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社 債権管理課	カウンセリング手法を活用したお客様対応	14
4	7月13日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社 債権管理課	カウンセリング手法を活用したお客様対応	14
5	9月9日	株式会社セゾット	カウンセリング手法を活用したお客様対応	11
6	9月9日	株式会社セゾット	カウンセリング手法を活用したお客様対応	11
7	9月11日			10
8	10月17日			10
9	11月14日			8
10	11月16日	アコム株式会社	債権対応研修	8
11	11月21日			8
12	11月22日			7
13	11月30日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客様対応	12
14	1月17日	ビズネット株式会社	カウンセリング手法を活用したお客様対応	8
15	2月5日	アルヒ株式会社	相談、来店相談、申込、貸付滞りにかかわる場面から学ぶ、コミュニケーショントラブル防止法	15
16	2月13日	アルヒ株式会社	相談、来店相談、申込、貸付滞りにかかわる場面から学ぶ、コミュニケーショントラブル防止法	18
				小計 174

(延べ5社16回、受講者数：174人) 小計 (図表 24)

また、協会主催による「カウンセリングの手法を用いた実務研修」をテーマに、ロールプレイ、グループによる相談事例検討など様々な手法を学習する、初級編、中級編、上級編に講師及び援助者を派遣した。(図表 25)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	10月20日	日本貸金業協会(参加協会員:16社)	カウンセリングの手法を用いた実務研修[初級編]	23
2	12月21日	日本貸金業協会(参加協会員:9社)	カウンセリングの手法を用いた実務研修[中級編]	12
3	2月15日	日本貸金業協会(参加協会員:9社)	カウンセリングの手法を用いた実務研修[上級編]	10
				計 45

(協会員16社、受講者数45人) (図表 25)

(3) その他講習

職業訓練事業で知的障害や発達障害のある方が就労移行行程を終了する予定者と職業訓練者などを対象に、就職後の社会生活上で、お金やクレジットカード利用及び金融トラブルに巻き込まれないためと金銭管理などについて学習を目的に研修会を実施した。(図表 26)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	9月27日	社会福祉法人大塚市障害福祉・スポーツ推進センター・オアシス平野(大塚市障害福祉・リハビリテーションセンター分室)	金融トラブルに巻き込まれないために	37
2	1月31日	社会福祉法人であい共生会ひらかたに(じ)福祉工場	障がいのある方向けにお金についての話し	22
				小計 59

(2団体、受講者数：59人) 小計 (図表 26)

2. 協会員との意見交換会

平成30年1月に第1回目となる「協会員との意見交換会」を開催しました。協会設立10周年記念として、各社の「お客様相談関係部署責任者」の方々には出席をいただき、当センター活動への理解を深めていただくとともに、各社の相談体制、苦情や障害者・高齢者対応の現状などについて意見交換を行った。

3. 消費生活センターへの訪問活動の実施

各都道府県の主要な消費生活センターに対し一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。

(対象数148箇所、訪問延べ回数360回)

4. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

平成29年6月及び12月には、前年度に続き第5回目、第6回となる国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携を図った。

5. 国民生活センター役員等との「意見交換会」の開催

平成29年12月に一昨年に引き続き第4回目となる国民生活センター役員等との「意見交換会」を実施し、協会及び国民生活センターの活動状況等について連携強化を図った。

6. 消費者団体への活動報告会の開催

平成29年10月30日及び11月2日の両日に、主な消費者団体(14団体)を対象として、前年度に続き7回目となる「消費者団体との良好な関係の維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。

7. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(実施日:平成29年6月15日、11月14日)」に参加しヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。

8. 「センターだより(季刊)」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。(図表27)

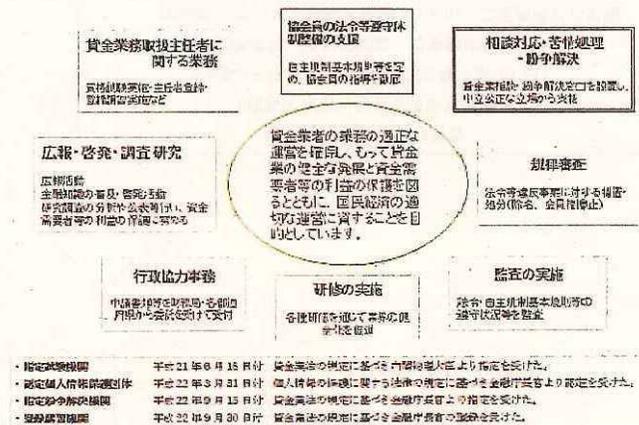
- ◆平成29年 7月31日発行 Vol.26
- ◆平成29年 9月30日発行 Vol.27
- ◆平成29年 12月31日発行 Vol.28
- ◆平成30年 3月31日発行 Vol.29



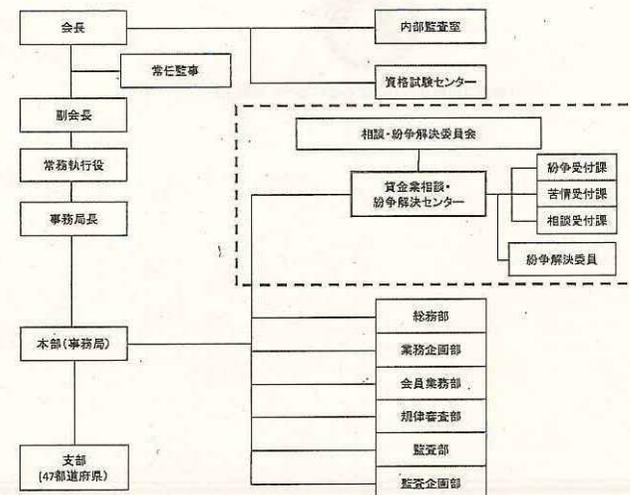
(図表 27)

日本貸金業協会 概要

平成19年12月19日、改正貸金業法に基づき、内閣総理大臣の認可を受け、貸金業界の自主規制機関として設立



日本貸金業協会組織図 (平成30年4月1日現在)



### 貸金業相談・紛争解決センター受付時間変更のご案内

当協会は、平成 22 年 9 月 15 日に金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年 10 月 1 日より貸金業務における相談・苦情・紛争等に関する紛争解決等業務を開始しております。

この度、当協会では、当該業務の受付状況等を鑑みて、平成 30 年 2 月 1 日より下記のとおり当該業務の受付時間を変更させていただくことになりましたので、ご案内いたします。

皆様におかれましては、今後とも引き続き当該業務にご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

#### (貸金業相談・紛争解決センター受付時間)

1. <変更前受付時間>  
9時00分～17時30分(土・日・祝日・12月29日～1月4日を除く)  
<変更後受付時間>  
9時00分～17時00分(土・日・祝日・12月29日～1月4日を除く)
2. 変更日：2018年(平成30年)2月1日
3. 受付電話番号(従来と変わりありません)  
0570-051-051(貸金業相談・紛争解決センター及び各支部にて受付)

日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会の紛争解決センターは、「相談・苦情・紛争」をテーマに設置したものです。ご利用から申し込みに至るまで、上記の通り受付時間を変更いたします。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。この変更の旨であるプレスリリースを「安心・信頼の目印」としての随時公表いたします。

#### 平成 29 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階

電話 03-5739-3861

発行日 平成 30 年 6 月 13 日

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成30年度 第1四半期報告書)  
(平成30年4月1日～平成30年6月30日)  
(速報値)

日本貸金業協会  
貸金業相談・紛争解決センター

1. 苦情処理手続の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数 (当期の状況)

(単位: 件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
9	5	7	3	2	2

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数 (当期の既済事件)

(単位: 件)

類型	終了事由の別						小計	移送	計
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他			
請求業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
契約内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0
帳簿の開示	0	3	0	0	0	0	3	0	3
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広告・勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0
過払金	0	1	0	0	0	0	1	0	1
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	1	0	0	0	0	1	0	1
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1
クレジットカード等不正利用	0	3	1	0	0	0	4	0	4
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	9	1	0	0	0	10	0	10

(3) 苦情処理手続 (不応諾及び移送を除く。) の所要期間 (当期の既済事件)

(単位: 件)

所要期間	件数
1月未満	9
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	10

2. 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数 (当期の状況)

(単位: 件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
6	3	1	2	5	1

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数 (当期の既済事件)

(単位: 件)

類型	終了事由の別									
	成立		見込なし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
	和解	特別調停								
契約内容	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
融資関連	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
クレジットカード等不正利用	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
計	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3

※申立の取下げによる終了は「一方の離脱」

## (3) 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上～1年未満	2
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	3

## 3. 苦情の事例及び紛争の事例

## (1) 苦情の事例

## ① 類型：帳簿の開示

## 【申立内容】

（代理人弁護士より）A社（以下相手方）に対し、債権調査依頼書を送付し取引履歴の開示を求めたが開示に応じないため、その後、数回にわたり相手方に対して取引開示に対応するように債権調査再依頼書を送付し、取引履歴の開示請求を行ってきたが、約1年経過しているがいまだに取引履歴の開示がされていない。開示手続きに合わせるよう指導をお願いしたい。

## 【対応結果】

債権調査依頼書を受けて取引履歴の開示については受け付けている。当社も調査中であるが2度にわたり、申立人へFAXにて取引履歴の開示について「すべて手作業での調査となり、時間がかかります。お詫び申し上げます。」等の経過報告を送信している。その後再依頼を受けているが、現段階ではまだ見つかっていない。本日、当社から申立人に調査の途中経過を連絡するとともに、調査のための他の資料提供のお願いのFAXを送り協力を求め、早急に対応できるように努めています。

## 【協会から相手方へ】

期間がかなり経過しているので相手方との具体的な交渉を要請し了承。

## 【申立人へ】

確認内容を伝えたと「相手方からの連絡を待ちます。お世話になりました。」と対応終了を了承。

## ② 類型：クレジットカード等不正利用

## 【申立内容】

B社（以下相手方）よりキャッシング利用のお知らせが届き、自分はその覚えがなく、相手方へ連絡したところ、コンビニにてのキャッシングとJR駅にての回数券が不正購入されていた。そのときにカードを探したが見当たらず、紛失したのか盗まれたのかも不明である。相手方にはこのように不正使用された場合の、不正検知システムを導入していると聞いているが、急激に限度額まで使用されているにも関わらず何故検知できなかったのか疑問である。相手方からの回答は、「キャッシングも回数券も暗証番号取引であるため、一切補償はありません。」と全く歩み寄りの姿勢がありません。今まで、キャッシングは利用したことがないが、過去に病院の入院代金をカードで払ったとき、機械に暗証番号を入力した覚えがあり、漏れるとすればそれ以外心当たりはない。協会より確認していただきたい。

## 【対応結果】

申立ての内容を調査したところ、キャッシングとJR回数券を不正に使用されたとの報告を受け、その経過については、ほぼ申立人の申立て通りである。不正検知システムについてはJR回数券を購入のとき、検知しているが、暗証番号が合致しているため本人利用と判断している。そのことは、申立人に説明済みである。申立人から事情を聴取した折に、財布の保管が不十分であったとの聴取もしているので、事実は定かではないが、そう言った状況の中でカードを抜かれたのではないかと判断している。カード保管管理上の問題や、それぞれの利用は暗証番号での取引であり、本人への請求と判断している。今後について本人からの相談は真摯に応じますが、現状、本人請求の判断は覆すことはできない。

## 【申立人へ】

上記内容を伝えたと「弁護士さんとも相談して、全額払いました。」と対応終了を了承。

(2) 紛争の事例

① 類型：クレジットカード等不正利用

【申立内容】

申立人は、海外で睡眠強盗に遭った。その際、申立人名義の相手方発行のクレジットカードにより、複数回にわたりATMから十数万円のキャッシングをされた。

申立人はその後、現地警察に被害届を出しており、また暗証番号は推測されやすいものではなかったにもかかわらず、相手方はキャッシングされた金額を申立人に請求することから、相手方に対し、当該請求の取下を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、聴聞において、申立人が被害にあった状況、及び当事者双方の意向を聴取し、会員規約の内容も吟味した上で作成した和解案を提示したが、申立人はこれを受け入れたものの、相手方の和解に応じられないとの意向が固いことから、紛争解決委員は、和解の見込がないものとして本件手続を終了する旨の決定をし、本件は終了した。

② 類型：融資関連

【申立内容】

申立人は申立外A社担当者と称する者から空くじに当選したとの連絡を受けて、A社に運転免許証等を送付した。その後、A社担当者から保証金が必要と言われ振り込んだ。さらに、相手方からクレジットカードの送付を受けたので、A社担当者にクレジットカードが届いている旨連絡したところ、暗証番号を教えられ指示どおりにキャッシングし、申立人名義の別口座に入金のうえ、B名義の口座に送金した。申立人は他にも保証金として送金した。その後、A社担当者と連絡がとれなくなり警察に被害届けを提出した。申立人は、相手方とカード契約は締結していないので、相手方に対し、数十万円のキャッシング債務が不存在であることの確認を求める。

【手続結果】

相手方は、遅延損害金等の免除を了承し、申立人も元金の支払は了承したのを受けて、紛争解決委員は和解案を作成して当事者双方に書面で提示し、当事者双方がそれを受諾し、和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 平成30年5月23日 第15回金融ADR連絡協議会
- (2) 平成30年6月18日 消費者センター実務担当者との意見交換会
- (3) 平成30年6月26日 協会員 意見交換会
- (4) 平成30年6月27日 第55回金融トラブル連絡調整協議会

# センターだより

□発行人:今井 三夫 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

季刊

H30 8.31  
vol. 31

日本貸金業協会は  
貸金業法に基づく  
貸金業者の  
自主規制機関です。

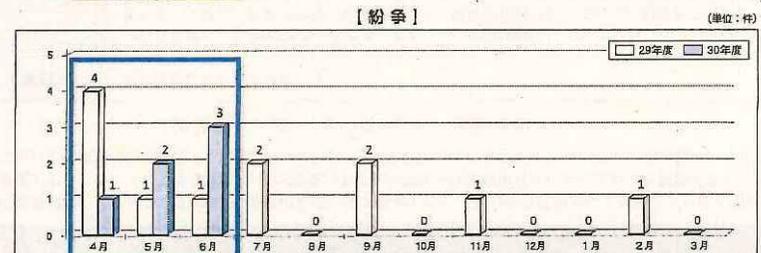
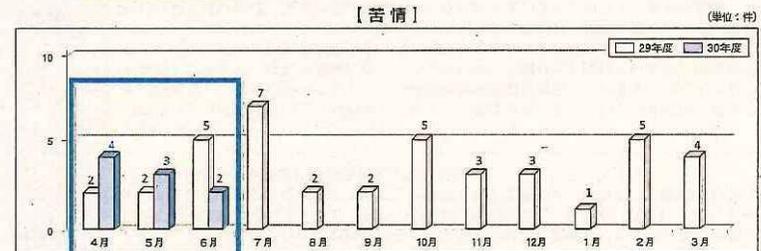
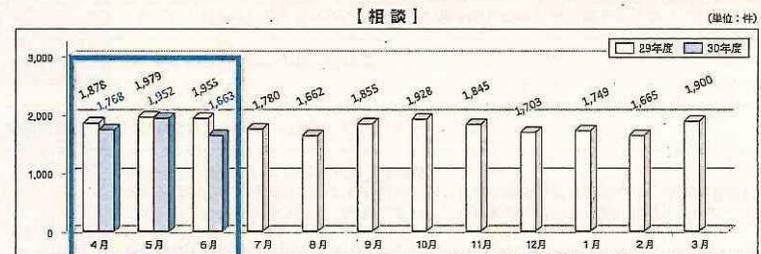


1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. 相談事例
5. 苦情内容および対応状況
6. 紛争の終了件数と事例
7. プロの目
8. 金融トラブル連絡調整協議会(金トラ協)について
9. 手続実施基本契約の締結状況

## 1. 活動報告 (2018年4月～2018年6月)

- ◇ 4月
  - ・消費者信用関係懇談会 (16日)
  - ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン連絡会 (25日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供 (27日)
- ◇ 5月
  - ・東京都多重債務問題対策協議会・貸金業部会 (17日)
  - ・第15回 金融ADR連絡協議会 (23日)
  - ・紛争解決委員候補との意見交換会 (25日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供 (25日)
  - ・第1回 相談紛争解決委員会 (30日)
- ◇ 6月
  - ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン (13日)
  - ・第1回 消費生活センター相談員との意見交換会 (18日)
  - ・第2回 協会11との情報・意見交換会 (26日)
  - ・第55回 金融トラブル連絡調整協議会 (27日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供 (29日)

## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況 (平成30年度第1四半期)



## 3. 相談内容及び対応状況

相談内容別推移	29年度 第1四半期	30年度 第1四半期					対前年同期	
		4月	5月	6月	合計	構成比		
一般相談	/	融資関連	130	177	141	448	8.3%	/
		信用情報関連	52	44	50	146	2.7%	
		身分証明書等の紛失等	17	11	16	44	0.8%	
		帳簿の開示	3	5	1	9	0.2%	
		業者等の連絡先	106	136	95	337	6.3%	
		その他	166	109	116	391	7.3%	
小計	1,640	474	482	419	1,375	25.6%	-16.2%	
多 重 債 務 相 談	/	貸付目録・本人以外	242	343	283	868	16.1%	/
		貸付目録・本人	142	174	117	433	8.0%	
		返済困難	100	124	104	328	6.1%	
		ヤミ金融・違法業者	40	41	45	126	2.3%	
		小計	1,644	524	682	549	1,755	
業者向け問合せ	2,528	770	768	695	2,253	41.9%	-10.9%	
相談合計	5,812	1,768	1,952	1,663	5,383	100.0%	-7.4%	

## 1. 受付件数

平成30年度第1四半期（4月～6月）に相談として受付した件数は5,383件で、前年度第1四半期（5,812件）と比べ429件減（-7.4%）となっています。なお、「一般相談」は前年度第1四半期（1,640件）と比べ265件減（-16.2%）の1,375件、「多重債務関連相談」は前年度第1四半期（1,644件）と比べ111件増（+6.8%）の1,755件、「業者向け問合せ」は前年度第1四半期（2,528件）と比べ275件減（-10.9%）の2,253件、となっています。

## 2. 相談内容

## (1) 一般相談

契約・融資に関する「融資関連」が448件（8.3%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報関連」が146件（2.7%）、等となっています。

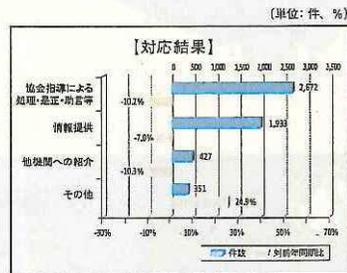
## (2) 多重債務関連相談

本人以外からの貸付目録に関する「貸付目録・本人以外」が868件（16.1%）、本人からの貸付目録に関する「貸付目録・本人」が433件（8.0%）、返済困難に関する「返済困難」が328件（6.1%）、等となっています。

## 3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っていますが、「協会の指導による処理・是正・助言等」が2,672件（前年同期比-10.2%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,933件（前年同期比-7.0%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」が427件（前年同期比-10.3%）、「その他」351件（前年同期比+24.9%）となっています。



## 4. 相談事例

相談事例の一部を紹介します。「不満足の説明」をされたものの、双方の意思疎通により解決が可能と判断した事案です。当センターで事実確認をした結果、申立人が納得され苦情申立てに至らなかった事例です。初期対応の重要性を理解していただき、今後の苦情発生防止のご参考にしていただきたいと思います。

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

<事例1>	信用情報に関する問い合わせ
申立内容	信用情報機関に信用情報開示手続きしたところ、以前契約をしていたA社（以下相手方）の延滞情報が載っており、住所が自分の住所ではなく、実家の住所になっていた。相手方に連絡をし「何故、実家の住所になっているのか。いつから実家の住所になっているのか。住所変更をした経緯等を教えて欲しい」と連絡したが、明確な回答せず相手方の対応に納得がいけない。私の記憶では借入れは全て完済しているはず。「(1) 何故、実家の住所になっているのか。(2) いつからになっているのか。(3) 住所変更をした経緯について」の詳細を教えてください。納得のゆく説明がわかれば幸いです。協会から相手方に事実確認をして下さい。
処理結果	【相手方から】 「申立人とは平成〇年〇月、契約をしており、一度は完済になっているがその後、再度キャッシングの契約をし、返済は滞っており、その旨信用情報機関に登録しています。申立人からの電話記録を確認したところ、住所が実家になっている件について問合せを受けているが、担当者が明確な回答しなかったことに相談者が疑念をもち、混乱させるような説明をしてしまいました。実際は、申立人さんと連絡が取れなかったので法に基づき住民票を取得し、情報を得ています。担当者が具体的に説明していれば、返済の話にスムーズに移れたと思います。申立人に謝罪を含め、今後の返済も、対応する旨を協会から申立人にお伝え下さい。また、初期対応について、再指導いたします。 【申立人から】 「相手方より連絡があり再度、確認しました。住所変更については法に基づいていることであると説明を受け納得し、返済についても勘違いだったことの説明を受け納得した。大変御世話になり、ありがとうございます。」と対応終了を了承。
苦情の原因	問合せ内容について、具体的な説明が不足していた。
<事例2>	身に覚えのない請求への問い合わせ。
申立内容	B社（以下相手方）からキャッシングの明細書が届いたが、身に覚えがなかったので、相手方に電話をしたところ、担当者から「暗証番号が入力されているし、相談者に落ち度があるので補償は受けられない。」と一方的に言われ取り合ってくれない。暗証番号は推測されにくい番号にしていた。警察にも届出て、1度、相手方に電話をしたところ「銀行のATMから4回にかけてをキャッシングしている。」と言われましたが身に覚えがない。私の言い分は全く聞いてくれない。カードは手元に無いが落としかどうかは不明。相手方から全額請求されているが全額支払うことに納得できない。説明により私に落ち度があれば納得します。相手方にもう少しきちんと対応してもらいたい。協会から相手方に事実確認をして下さい。
処理結果	【相手方から】 記録、録音等で事実確認が出来ました。申立内容にはば間違いありません。当社の担当者が申立人の話しを聞かず、一方的に当社の言い分だけを話している。大変申し訳ないが、申立人に再度、誠意を持って事情を確認したうえで対応いたしますので、その旨を協会から申立人へお伝え下さい。 【相手方から】 当社で再調査した結果、①4回の不正キャッシングのうち1回目だけが暗証番号を何度か間違えていること。②判明してすぐ警察に届出をしていること。③本人からの事情聴取の内容等を社内で検討し、総合的に判断した結果、請求はしないこととしました。その旨を申立人へも説明し納得して頂きました。今後、初期対応については、十分注意対応いたします。大変御世話になりました。 【申立人から】 相手方から連絡いただき「当社で再調査した内容を、総合的に判断した結果、今後請求は致しません。」と説明を受けた。ありがとうございます。と対応終了を了承。
苦情の原因	申立人の言い分を聞かず、業者側の言い分だけを主張した。

## 5. 苦情内容および対応状況

(単位: 件、%)

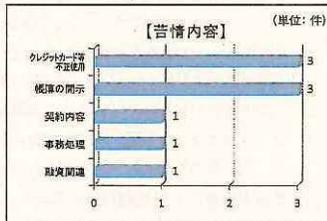
苦情内容	29年度 第1四半期	30年度 第1四半期				対前年同期	
		4月	5月	6月	合計		
クレジットカード等不正使用	2	0	1	2	3	33.3%	+50.0%
帳簿の開示	1	3	0	0	3	33.3%	+200.0%
契約内容	2	0	1	0	1	11.1%	-50.0%
事務処理	2	1	0	0	1	11.1%	-50.0%
融資関連	0	0	1	0	1	11.1%	—
個人情報	2	0	0	0	0	0.0%	—
請求業務	0	0	0	0	0	0.0%	—
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	—
保証契約	0	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘(詐称以外)	0	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	9	4	3	2	9	100.0%	0.0%

### 1. 受理件数

平成30年度第1四半期(4月~6月)に苦情として受理した件数は9件でした。

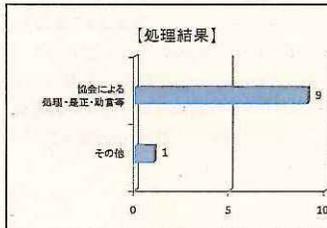
### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ3件、「契約内容」及び「事務処理」及び「融資関連」に関するものがそれぞれ1件でした。



### 3. 処理結果

利用者等からの苦情に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた結果、第1四半期に終了した事案は10件であり、そのうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が9件で、その他が1件となっています。



### 4. 所要日数

苦情処理手続の所要日数は、「協会による処理・是正・助言等」により解決した9件はすべて1ヶ月未満となっています。その他1件(クレジットカード不正使用)は、海外在住者申立の事案のため、事実確認に時間を要し(所要日数は6ヶ月未満)、最終的に紛争解決手続に移行しています。

所要日数	件数
1ヶ月未満	9
1月以上~3月未満	0
3月以上~6月未満	1
6月以上	0
計	10

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位: 件)

	29年度 第1四半期	30年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	6	1	1	1	3

### 2. 終了した事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

#### 【事例1】

類型	クレジットカード等不正使用	受理日	平成29年9月
申立人	資金需要者	終了日	平成30年4月(聴聞回数: 2回)
相手方	貸金業者	終了事由	和解不成立
紛争の概要	申立人は、海外で睡眠盗に遭った。その際、申立人名義の相手方発行のクレジットカードにより、複数回にわたりATMから十数万円のキャッシングをされた。相談者はその後、現地警察に被害届を出しており、また暗証番号は推測されやすいものではなかったにもかかわらず、相手方はキャッシングされた金額を申立人に請求することから、相手方に対し、当該請求の取下げを求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、聴聞において、申立人が被害にあった状況、及び当事者双方の意向を聴取し、会員規約の内容も吟味した上で作成した和解案を提示したが、申立人はこれを受け入れたものの、相手方の和解に応じられないとの意向が強いことから、紛争解決委員は、和解の見込がないものとして本件手続を終了する旨の決定をし、本件は終了した。		

#### 【事例2】

類型	融資関連	受理日	平成30年4月
申立人	資金需要者	終了日	平成30年6月(聴聞回数: 2回)
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は申立外A社担当者と称する者から宝くじに当選したとの連絡を受けて、A社に運転免許証等を送付した。その後、A社担当者から保証金が必要と言われ振り込んだ。さらに、相手方からクレジットカードの送付を受けたので、A社担当者にクレジットカードが届いている旨連絡したところ、暗証番号を教えられ指示どおりに数十万円をキャッシングし、申立人名義の別口座に入金のうえ、申立外B名義の口座に送金した。申立人は他にも保証金として数十万円を送金した。その後、A社担当者との連絡がとれなくなり警察に被害届を提出した。申立人は、相手方とカード契約は締結していないので、相手方に対し、数十万円のキャッシング債務が存在しないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	相手方は、遅延損害金等の免除を了承し、申立人も元金の支払は了承したのを受けて、紛争解決委員は和解案を作成して当事者双方に書面で提示し、当事者双方がそれを受諾し、和解が成立した。		

## 7. プロの目



紛争解決委員  
弁護士 五十嵐 裕美

紛争解決委員の方々から、  
事案解決へのアドバイスや知識を法律家としての  
観点からお話していただきました。

平成22年10月にスタートした金融ADRは、まもなく丸8年を迎えます。当相談・紛争解決センターで取り扱った紛争事案も100件を超え、最近では安定した制度運営が図られているように思います。

取り扱う事案は、機敏に時代の状況を反映しており、近時では多重債務や過払い金をめぐる紛争は、なくなったわけではないものの減少傾向にあり、他方で、クレジットカードの不正使用や信用情報をめぐる紛争が増加しているようです。

クレジットカードの不正使用は、今や世界的に大きな社会問題とも言えるものです。被害総額は年間100億円を超えると聞いています。

実際の事案では、カードの利用者が紛失(盗難等)に気がついたときには、すでに不正使用されてしまっていることが少なくありません。その損害は、本来は不正行為を行った者が負担すべきですが、現実には犯人によって損害が填補される事例はほとんどなく、結局は、業者とカード利用者が、その損害をどのように分担・負担するのが問題になることとなります。その分水嶺になる要素のひとつが暗証番号の管理です。紛争のひとつのパターンは、暗証番号が使用されてカードが不正使用されたとして事業者側が利用者に請求をするもの、利用者は、犯罪の被害者であることを理由に支払いを拒否するという事例です。

そのような事案では、盗難等の犯罪事実が実際にあったのか否か、暗証番号がどうして流

出したのか、暗証番号が流出したことについて利用者に落ち度があるのか等が論点となります。中には、暗証番号が使用されているものの、何故、それが流出したのかがまったくわからないような事案もあります。

ADRは、相互譲歩による話し合いが基本の手続きですので、捜査機関のように事実を探索することもできませんし、そのような場合は、解決は困難を極めることも珍しくありません。結局は、利便性と安全性のバランス、あるいはリスクを内包するカードのシステムによって利益を上げている事業者と利用者保護のバランスをどのように考えるかということになります。

暗証番号の管理が利用者側の責任であることは争いありませんが、実際にはたくさんの複雑な暗証番号をすべて記憶しておくことは難しいので、事案によっては業者側に柔軟な対応をお願いすることもあります。今後は、暗証番号に変わるより安全性の高いシステムが開発されることも期待します。

また、これは不正使用に跟ったことではありませんが、相談や苦情段階での業者側の対応が紛争化を招くことも、相変わらず少なくありません。対応の丁寧さや説明の正確さは大切な要素で、業者側の説明が不十分・不正確だったり、前後で矛盾する内容を含むものだったりすると事案は紛争化します。利用者からの問い合わせや質問に対しては、十分に事実確認した上、正確な説明をすることが求められています。

## 8. 金融トラブル連絡調整協議会(金トラ協)について

平成30年6月27日に、金融庁・関係省庁・消費者団体・学識経験者・民間紛争解決機関等(後の指定紛争解決機関を含む)で構成された第55回金融トラブル連絡調整協議会が開会されました。

当日の主な議題の中で「各指定紛争解決機関の業務実施状況(平成29年度)」の一つに苦情・紛争手続の所要期間が公表されていますのでご紹介します。(不応諾及び移送を除く)

## ◇不応諾

- ・苦情手続は、金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- ・紛争手続は、顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。

## ◇移送

- ・苦情手続は、指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- ・紛争手続は、紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。

## 平成29年度 指定紛争解決機関の苦情・紛争手続の所要期間(当期の既済事件)

団体名	苦情(件数)					紛争(件数)				
	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
全国銀行協会	453	326	223	68	1,070	0	24	54	81	159
信託協会	0	1	4	0	5	0	0	0	0	0
生命保険協会	289	358	292	107	1,046	9	43	185	121	358
日本損害保険協会	998	1,512	687	838	4,035	7	109	215	115	446
保険オンプズマン	103	151	53	4	311	0	7	17	4	28
日本少額短期保険協会	25	31	11	8	75	3	11	4	0	18
証券・金融商品 あっせん相談センター	601	121	31	4	757	2	82	53	0	137
日本貸金業協会	30	5	6	0	41	0	8	4	0	12

## 9. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	284	1,460	1,744
締結数	284	1,456	1,740

平成30年6月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,740社が締結済みで契約率は99.8%です。

【協会へのお問い合わせ先】 URL <https://www.j-fsa.or.jp>

相談・苦情に関すること	貸金業相談・紛争 解決センター	03-5739-3861
手続実施基本契約・ 紛争解決手続に関すること	紛争受付課	03-5739-3863



\*本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。

\*表紙「世界遺産、シエナ歴史地区(イタリア共和国)」



## 業務企画部

～お客さまと信頼関係を築き適切な支援を行うために～  
「カウンセリング的手法を用いた実務研修[初級編]」を開催しました



協会員の皆さまを対象として昨年度実施した「カウンセリング的手法を用いた実務研修（初級編・中級編・上級編）」を、ご好評につき今年度も開催することとしています。

平成30年9月14日、当協会本部の会議室において初級編を開催し、協会員の社員の方10名にご参加いただきました。

なお、中級編は11月9日、上級編は来年1月25日に開催予定です。

## 参加協会員一覧

No.	商号	参加者人数
1	SMBCC消費者金融ファイナンス株式会社	1名
2	商工中金カード株式会社	1名
3	株式会社しんきんカード	1名
4	新生パーソナルローン株式会社	1名
5	株式会社ビューカード	3名
6	エメラダ株式会社	1名
7	アビリオ債権回収株式会社	2名

## 研修内容について

## 目的

協会員の社員の方が顧客と信頼関係を構築し、個々の顧客に合わせた適切な支援を行うことによって、資金需要者等の利益の保護と貸金業の健全な発展に寄与すること。

## カリキュラム

- I. 開講の挨拶 (5分)
- II. 日本貸金業協会の業務 (15分)  
～相談・苦情・紛争解決から生活再建支援まで～
  1. 概要
  2. 業務内容
  3. 貸金業相談・紛争解決センターの業務
  4. カウンセリングの活用が認定される場面
- III. カウンセリングを活用したお客さま対応 (60分)  
～適切な返済相談等に際するために～
  1. カウンセリングとは
  2. カウンセリングにおけるかかわり方 (視点)
  3. カウンセリングにおける留意点
  4. カウンセリングの効果
  5. 姿勢・態度と各種技法
  6. お客さまのタイプに応じた対応
  7. 相談のステップ
- IV. ロールプレイング (110分)
  - ◎ロールプレイング1  
～ウォーミングアップ～
  - ◎ロールプレイング2  
～お客さま役と担当者役によるシミュレーション～

## 実務研修の風景

## ロールプレイングの内容

- ・5人1組(担当者役、お客さま役、観察者)のグループに分かれ、お客さま役が語る問題について、担当者役は講義で学んだ内容を踏まえながら対応し、観察者はその内容を評価します。
- ・各グループにはファシリテーター(援助者)がつき、進行と時間管理を行います。ロールプレイング終了後には、ファシリテーターからの講評があります。



## 初級編を受講された皆さまの声～研修終了後のアンケートから(抜粋)～

- ・ロールプレイングが良かったです。他社の方の対応やフィードバックを受けることができました。
- ・講義とロールプレイング、どちらも行うことができ学ぶことが多かった。
- ・他社のトークの仕方を実際に見るタイミングはなかなかないので、大変良い機会になった。
- ・ロールプレイングにおいて他社の方の実例を聞くことができよかったです。
- ・わかりやすい内容でした。
- ・社内のロールプレイングでは、支払いさせることばかりを重視してしまうので、お客さまの話をとことん聞くことが、こんなに難しいのかと実感させられました。
- ・お客さまがどのような心境で電話をしてきているのか、それにどのように接していき、希望に沿った案内をしたらよいか。互いに良い結果に結びつけていけるように頑張りたいです。
- ・通常では聞けないことを聞くことができた。特にお客さまをホメること。
- ・他の会社の方の対応を見ることができて、新しい気づきをいただきました。
- ・普段とは違う観点からの交渉手法を学ぶことができ、とても勉強になった。

## カウンセリングにおける留意点

初級編で学習したポイントの一部をご紹介します。皆さまの業務にぜひご活用ください。

(カウンセリングにおける留意点)

## ■相談してきたお客さまの不安感情を理解する

“お客さまの心情”に寄り添い感情を受け止めることでお客さまが安心して話ができる環境を作っていくことに努める。そのことが相互理解の第一歩となる。

## ■債権者・債務者の関係性だけを前面に出さない

自分にとって都合の悪いことを正直に話すことは自分の内面を言葉にして語るつらい作業。信頼関係構築を意識した対応を心がけることが大切といえる。

## ■理屈での納得よりも感情的な納得を得ることを心がける

契約を盾に納得をしようと正論に対する拒否反応が先行してしまい、それだけで威圧的と受け止められてしまう可能性がある。債権者としての主張は信頼関係ができてから行ったほうが効果的である。

## ■「延滞した人」というレッテルをはらない

一度、レッテルという先入観を持ってしまうとお客さまのリソース(解決のために必要な情報等)を引き出せなくなってしまふ。担当者には、先入観を排除し柔軟で多様な捉え方をする感性が求められる。

## 金融庁 新着情報一覧の抜粋

平成30年9月27日～10月29日迄の「金融庁 新着情報一覧」の抜粋をお知らせいたします。下記URLからリンクします。

- 「融資に関する検査・監督実務についての研究会」(第4回)の資料を公表しました。(10月26日)  
<https://www.fsa.go.jp/singi/yuusiken/siryou/20181029.html>
- 「融資に関する検査・監督実務についての研究会」(第3回)議事録を公表しました。(10月26日)  
<https://www.fsa.go.jp/singi/yuusiken/gijiroku/20181002.html>
- 「業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点」を更新しました。(10月26日)  
[https://www.fsa.go.jp/common/ronten/index\\_2.html](https://www.fsa.go.jp/common/ronten/index_2.html)
- 「仮想通貨交換業等に関する研究会」(第6回)議事録を公表しました。(10月26日)  
<https://www.fsa.go.jp/news/30/singi/20181003-2.html>
- 金融審議会「金融制度スタディ・グループ」(平成30事務年度第2回)席上配付資料について公表しました。(10月25日)  
[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/seido-sg/siryou/seido\\_sg30-2.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/seido-sg/siryou/seido_sg30-2.html)
- 金融審議会「市場ワーキング・グループ」(第15回)席上配付資料について公表しました。(10月22日)  
[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/market\\_wg/siryou/20181022.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/market_wg/siryou/20181022.html)
- 「金融分野におけるサイバーセキュリティ強化に向けた取組方針」のアップデートについて公表しました。(10月19日)  
<https://www.fsa.go.jp/news/30/20181019-cyber.html>
- 金融審議会「市場ワーキング・グループ」(第13回)議事録を公表しました。(10月18日)  
[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/market\\_wg/gijiroku/20180921.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/market_wg/gijiroku/20180921.html)
- 第40回金融審議会総会・第28回金融分科会合同会合議事次第を公表しました。(10月17日)  
[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/soukai/siryou/20181017.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/soukai/siryou/20181017.html)
- 「コンプライアンス・リスク管理に関する検査・監督の考え方と進め方(コンプライアンス・リスク管理基本方針)」(案)へのパブリックコメントの結果等について公表しました。(10月15日)  
[https://www.fsa.go.jp/news/30/dp/compliance\\_revised.html](https://www.fsa.go.jp/news/30/dp/compliance_revised.html)
- 「仮想通貨交換業等に関する研究会」(第5回)議事録を公表しました。(10月12日)  
<https://www.fsa.go.jp/news/30/singi/20180912-2.html>
- 金融審議会「市場ワーキング・グループ」(第14回)席上配付資料について公表しました。(10月11日)  
[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/market\\_wg/siryou/20181011.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/market_wg/siryou/20181011.html)
- 「違法な金融業者に関する情報について」を更新しました。(10月9日)  
<https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/index.html>
- 「仮想通貨交換業等に関する研究会」(第6回)議事次第を公表しました。(10月4日)  
<https://www.fsa.go.jp/news/30/singi/20181003.html>
- 「融資に関する検査・監督実務についての研究会」(第3回)の資料を公表しました。(10月1日)  
<https://www.fsa.go.jp/singi/yuusiken/siryou/20181002.html>
- 「融資に関する検査・監督実務についての研究会」(第2回)議事録を公表しました。(10月1日)  
<https://www.fsa.go.jp/singi/yuusiken/gijiroku/20180910.html>
- 「業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点」を更新しました。(10月1日)  
[https://www.fsa.go.jp/common/ronten/index\\_2.html](https://www.fsa.go.jp/common/ronten/index_2.html)
- 貸金業関係資料集を掲載しました。(9月28日)  
<https://www.fsa.go.jp/status/kasikin/20180928/index.html>

## 新規加入業者のご紹介

平成30年10月17日に日本貸金業協会に次の業者が新たに加入しましたのでお知らせいたします。

NO	協会員番号	登録番号	商号又は名称	代表者	本店所在地
1	006045	東京都知事 (1) 第31697号	がんばるMasashi株式会社	吉栗 正	東京
2	006046	東京都知事 (1) 第31699号	株式会社セイブサポート	金山 貴英	東京
3	006047	東京都知事 (1) 第31700号	一般社団法人グラミン日本	菅 正廣	東京
4	006048	東京都知事 (1) 第31711号	HJアセット・マネージメント株式会社	スクワイヤーズ・タロー・ジェムズ	東京

## 資格試験センター

## 資格試験受験に際してのお願い

平成30年度貸金業事務取扱主任者資格試験は全国17試験地で11月18日(日)に実施いたしますが、例年、試験当日、本人確認書類等を忘れたために受験できない方がおられますのでご注意ください。

団体責任者様におかれては、貴団体の受験者の方に指定する写真付き公的証明書等を忘れないよう、下記の「試験当日必ず持参するもの」についてご周知の程宜しくお願いいたします。

なお、「指定する写真付き公的証明書」以外の写真付き公的証明書の使用をご希望される方は、事前のお申出により、特別措置対応を検討いたします。ご希望の方はお問合せ窓口までご連絡くださるようご案内ください。(※申請から承認まで時間を要しますので早めのご対応をお願いします。)

### 試験当日必ず持参するもの

#### 1. 受験票

試験当日は、「受験票①」と顔写真を貼付した「受験票②(非写真票)」の両方をご持参ください。いずれか1つが欠けても受験できませんのでご注意ください。

#### 2. 指定する写真付き公的証明書

試験当日は、指定する写真付き公的証明書(日本国内で発行されたものに限定する)により本人確認を実施いたします。指定する写真付き公的証明書(日本国内で発行されたものに限定する)または協会が認めた写真付き公的証明書で本人確認ができない方は受験できませんのでご注意ください。

指定する写真付き公的証明書(日本国内で発行されたものに限定する)は次の4種類です。

①運転免許証 (運転経歴証明書を含む) ※1 ※2	②個人番号カード(マイナンバーカード) (写真付き住民基本台帳カードを含む)
③パスポート	④在留カード・特別永住者証明書 (外国人登録証明書を含む) ※3

(1) ①～④のうち、いずれか1点、有効期限内のものを試験当日ご持参ください。試験当日、不所持の場合は受験できませんのでご注意ください。

(2) ①～④以外の写真付き公的証明書の使用をご希望される方は、事前のお申出により、特別措置による対応を検討いたします。ご希望の方はお問合せ窓口までご連絡ください。

(3) 現在写真付き住民基本台帳カードをお持ちの方は、有効期限内であれば個人番号カードを取得するまでは本人確認書類として利用可能です。

※1 道路交通法に基づき公安委員会が交付するもの。

※2 運転経歴証明書は、平成24年4月1日以降に発行されたものに限る。

※3 外国籍の方で通称名で受験申込をされた方は、「在留カード」または「特別永住者証明書」では本人確認ができないため、いずれかの書類とともに通称名が確認できる「住民票」を提示いただきますので試験当日ご持参ください。

#### 3. 筆記用具

BまたはHBの硬さの黒鉛筆(シャープペンシル)、消しゴム、鉛筆削り(任意)

※上記以外の筆記用具を使用した場合、解答が読み取れず採点されないことがありますのでご注意ください。

資格試験に関するお問合せ窓口

TEL: 03-5739-3867

受付時間: 9時30分～12時・13時～17時30分(土日祝日を除く)

当協会では、平成27年より毎年11月に、協会の皆さまのご協力のもと無登録業者のインターネット広告出稿の撲滅活動を行うサイト・バトロールキャンペーンを実施しています。本年も11月の1か月間を強化月間として、このキャンペーンを実施します。インターネット上に無登録業者の広告が出稿されていることが判明した場合は、以下により当該情報を協会までご提供いただきますようお願い申し上げます。ご提供いただいた情報は、逐次集約し検閲のうえ、関係当局に報告させていただきます。ヤミ金融等違法業者の排除に向け、協会の皆さまのご協力をよろしくご依頼申し上げます。

1. 期間

平成30年11月1日(木)から11月30日(金)の間に発見した広告を対象とします。

2. 対象とする広告

- (1) インターネット上で発見したヤミ金融と思われる無登録業者のホームページ
- (2) ファックスや郵送等で送られた広告やパンフレット等に記載された当該無登録業者のURL  
※アフィリエイト広告や審査申込み受付だけの広告は含みませんのでご注意ください。

3. 違法性の判断基準

次の要件(1) (2)をいずれも満たす場合には、無登録業者の貸金業を営む旨の広告に該当すると判断する。

(1) 無登録業者該当性

貸付けの条件の広告に以下の内容が該当している。

- ①「貸金業登録番号の表示がない」
- ②「詐称された登録番号が表示されている」  
※貸金業者は、貸付けの条件について広告するときは、登録番号を表示することが義務付けられている(貸金業法第15条第1項)。  
※登録業者かどうかは、金融庁ホームページに掲載されている「登録貸金業者検索システム」又は登録詐称されている可能性が高い貸金業者を所管する登録行政庁への問合せにより確認することができる。

(2) 広告該当性

以下のいずれかに該当する場合には、広告に該当する。

- ①「金銭の貸付け」又は「金銭の貸借の媒介」を営む旨の記載があること
- ②「貸付けの条件(貸付けの利率、限度額、返済方法等)に関する記載があること
- ③「貸付け契約の締結の勧誘を意味する表現」の記載があること

無登録業者の広告掲載事例

- ①「必ず貸します」、②「ブラック OK」、「バイト・パート・ブラックも OK」、③「簡単融資」最短 5 分でお振込」、④「無条件、無審査で〇〇万円」、⑤「どなたでも貸します」、⑥「無理だと思わず相談下さい」、⑦「借りやすさ No1」、⑧「他社滞滞中・事故歴あり等のブラックでも確実融資」、⑨「お断りすることはありません」、⑩「職業、件数、残高など一切問いません」⑪「当社がダメならあきらめてください」、⑫「借入ができない方・借入れが困難な方」、⑬「〇〇ローン今月に限り無条件融資」

4. 情報提供内容

- (1) 発見媒体(インターネット、ファックス・郵送等の広告) (2) 発見日時(ファックス・郵送等の場合は受け取り日時)
- (3) URL

5. 情報提供方法

上記内容を電子メール本文に記載のうえ、下記までご連絡ください。下記メール以外ではお受けできませんので、ご注意ください。  
(電子メール送信先)seisaku@j-fsa.jp

6. 提供期限

平成30年12月3日(月)午後0時をご提供の締め切りとさせていただきますので、その間に発見の都度、随時ご報告ください。

7. その他注意事項

- (1) ご提供内容には、具体的な被害の断え等は含みませんので、ご注意ください。
- (2) 個別のご回答はいたしかねますので、ご了承のうえご協力くださいますようお願いいたします。
- (3) ご提供いただいた情報は所管行政庁に報告して、削除を求めて参りますが、事案によっては、直ちに削除されるとは限りませんので、ご了承のうえご協力くださいますようお願いいたします。

本連載では、「実地監査マニュアル」の別冊チェックリスト(主な着眼点)を素材として、実地監査における検証項目や懸念整備のポイントなどを、監査員の視点を交えて解説します。今回は、「貸付条件の広告等」を取り上げます。

実地監査マニュアル 別冊チェックリスト(主な着眼点) 13-1

- a. 貸付けの条件について広告をするとき、又は貸付けの契約の締結について勧誘をする場合において貸付けの条件を表示、若しくは説明するときは、法令で定める事項を適正に表示し、又は説明しているか  
※貸金業法第15条1項に規定する「貸付けの条件について広告をする」とは、貸付けの条件の具体的内容を1つでも表示した広告をすることをいう(貸金業者向けの総合的な監督指針Ⅱ-2-15(2)①)

【関連法令等】 貸金業法第15条、自主規制基本規則(第2章第7節 広告及び勧誘に関する規則)

※実地監査マニュアルは、当協会の監査員が、協会員に対する実地監査を行う際に用いる手引書です。当協会ホームページで公表しています。 <https://www.j-fsa.or.jp/association/business/guideline.php>

監査員の視点

- ・ ホームページなどで貸付けの条件の広告等をしている場合に検証を行います。
- ・ 貸金業に関する広告表現が、法令や自主規制基本規則に則っているかを検証します。  
※貸金業法、貸金業法施行規則及び自主規制基本規則等に基づき行われる広告審査の基準の詳細は、当協会「広告審査に係る審査基準」で定められています。  
【検証物件の例】 インターネット広告、広告物(現物) など



監査指摘事例(指導事例を含む)

- ・ 金利(遅延損害金を含む)の表示において、利率の前に「年率」または「年」の表示がない。
- ・ 金利の表示において、少なくとも小数点以下1位での表示になっていない。
- ・ 貸付条件に「担保に関する事項」や「保証人の要否」が表示されていない。
- ・ 指定紛争解決機関の名称が表示されていない。あるいは、適正に表示されていない。

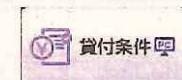
【発生原因】

- ・ ホームページ等の貸付条件に係る広告表現内容の認識・確認が不十分であった。
- ・ ホームページの作成業者に任せきりで、検証を行っていなかった。
- ・ 定期的を実施している業務検証をしっかりと行っていなかった。



貸金業務のポイント

- ・ 貸金業者等に対する適正な情報提供を確保するため、貸付条件の広告等については貸金業法第15条1項各号に掲げる事項を「明瞭かつ正確」に表示してください。(貸金業法施行規則第12条第3項)
- ・ 広告物に貸付条件の具体的内容を1つでも表示した場合には、貸金業法第15条1項各号に掲げる事項をすべて表示する必要があります。



監査員からの一言

- ・ 貸付条件の「明瞭かつ正確」な表示の重要性は、広告物に限らず、営業所等に掲示する貸付条件表(貸金業法第14条)や、契約締結に係る書面(貸金業法第16条の2、第17条)にも同様のことが言えます。
- ・ 協会員が遵守すべき「広告審査に係る審査基準」や「広告セルフチェック表」が当協会ホームページに掲載されています。広告物の点検にご活用ください。

日本貸金業協会ホームページ>協会について>定款・諸規則等(業務規程)>広告審査に係る審査基準

## 貸金業務に関する質問と回答 ～最近のご相談事例より～

### 平成30年9月度 協会員からの会員業務部への問合せ状況について

平成30年9月度の会員業務部への問合せ状況及び内訳は、以下のとおりとなりました。

分類項目	社内規則等	広告勧誘等	法令等解釈	書式関係	JFSAラーニング・研修関係	その他	合計
件数	16件	12件	67件	2件	11件	5件	113件
構成比	14.16%	10.62%	59.29%	1.77%	9.74%	4.42%	100%

### ご相談事例から

**【質問①】** いわゆる総量規制の除外・例外貸付けを行う場合であっても、貸金業法施行規則第10条の17第1項に規定される源泉徴収票その他の当該個人顧客の収入又は収益その他資力を明らかにする書面等(以下「年収証明書」という。)の提出を受ける必要があるか。

**【回答①】** 貸金業法施行規則第10条の21(個人過剰貸付契約から除かれる契約)第1項、及び、第10条の23(個人顧客の利益の保護に支障を生ずることがない契約等)第1項に規定する契約であっても、当該貸金業者合算額(貸金業法第13条第3項第1号)が50万円を超える場合、又は個人顧客合算額(貸金業法第13条第3項第2号)が100万円を超える場合には、年収証明書の提出を受ける必要があります。(参考:平成19年11月2日公表「貸金業の規制等に関する法律施行令の一部を改正する政令(案)」及び「貸金業の規制等に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」パブリックコメントNo.311。協会ホームページ「よくある質問Q&A」掲載「貸金業者向け説明会における質問事項及びそれに対する考え方」No.207)

**【質問②】** 従業員名簿(貸金業法第12条の4第2項)は、派遣社員であっても記載しなければならないか。また、その場合、住所や生年月日の記載も必要になるか。

**【回答②】** 必要です。従業員が従業員名簿の記載対象となるか否かについては、個別具体的な事実関係に即して判断することになりますが、勧誘や契約の締結を含む営業、審査、債権の管理・回収及びこれらに付随する事務に従事する者であれば雇用関係・雇用形態を問わず、該当すると考えられます(貸金業者向けの総合的な監督指針Ⅱ-2-9(2)②)。従って、派遣社員であっても、これらに該当する場合は記載の対象となると考えられます。なお、従業員の住所や生年月日は従業員名簿の法定記載事項(貸金業法第12条の4第2項、貸金業法施行規則第10条の9の2第1項)になりますので省略することはできません。

**【質問③】** 犯罪収益移転防止法における、実質的支配者の確認方法について、申告によるものでよいか。

**【回答③】** 通常の特定取引における実質的支配者の確認方法については、当該顧客等の代表者等から、実質的支配者の本人特定事項について申告を受ける方法とされています(犯罪収益移転防止法施行規則第11条)。ただし、特定事業者の知識、経験及びその保有するデータベース等に照らして合理的でない認められる者を申告している場合には、正確な申告を促す必要があると考えられます。

なお、ハイリスク取引の場合には、通常の特定取引の場合と異なり、顧客の株主名簿(資本多数決の原則を採る法人の場合)、登記事項証明書(資本多数決の原則を採る法人以外の法人の場合)等の書類を確認し、かつ、実質的支配者の本人特定事項について当該顧客等の代表者等から、申告を受ける方法とされていますので、注意が必要です(犯罪収益移転防止法施行規則第14条第3項)。

(※協会員の皆さまから寄せられた質問をもとに、一部編集しております。)

## 協会発信情報のお知らせ ご確認ください。



平成30年9月28日～10月29日の期間に「協会員専用サイト」から協会員の皆さまに発信した情報は、以下の通りです。必ずご確認ください。

### 周知徹底・要請等について

「ギミ金融等サイト・バトロールキャンペーン」の実施について	2018年10月26日
「法令・判例等検索システム」メンテナンスに伴うサービス停止について	2018年10月22日
一般社団法人キャッシュレス推進協議会に関する情報提供(1)	2018年10月22日
「コンプライアンス・リスク管理に関する検査査問の考え方と進め方(コンプライアンス・リスク管理基本方針)」(案)へのパブリックコメントの総括について	2018年10月16日
緊急地震速報訓練に係る周知依頼について	2018年10月12日
学習支援プログラム「JFSA-Learning」(eラーニング)平成30年10月度受講申込の受付終了について	2018年10月9日
個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(通知編)の改正に関する意見募集について	2018年10月4日

### マネー・ローンダリング関連における関係省庁等からの通知について

タリバン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等についての金融庁からの周知要請について	2018年10月3日
---	------------

より詳しくは [こちら](https://www.j-fsa.or.jp/moneylender/member/backnumber/index.php) (https://www.j-fsa.or.jp/moneylender/member/backnumber/index.php) をご参照願います。

## 協会HPに貴社HPのURLを掲載しませんか

～資金需要者に安心・安全に利用できる事業者としてPRできます～

協会では、協会員の皆さまを安心・安全に利用できる事業者として積極的にPRしており、協会HPにおいても、協会員情報ページに各社さまのURLを掲載しリンクできるようにしております。自社のHPがあり、協会HPにURLの掲載(リンク)を希望される場合は、以下によりお申込みください。

### お申込み方法

所定の申込書に必要事項を記載の上、支部にファックス又は郵送でご提出ください。申込書は以下からダウンロードいただけます。

TOP>貸金業者のみなさまへ>協会員専用サイト>協会への届出等>協会ホームページとのリンクに関する連絡書

200社超の  
協会員さまが  
掲載中

## 「協会員専用サイト」ID・パスワードの管理者の皆さまへ

社員さまにID・パスワードを「幅広く」周知(配布)願います。

ID・パスワードは  
社内で幅広く  
ご利用できます。

本紙「JFSAニュース」は、業務に役立つ情報を盛り込み、毎月定期的に「協会員専用サイト」内に公開しています。「協会員専用サイト」にログインするために必要となるIDとパスワード(一般パスワード)は、管理者の方が、自社の社員に配布することができます。

各店舗で貸金業の業務に従事されている責任者の皆さまや、貸金業務取扱主任者の皆さまなどが、本紙「JFSAニュース」を閲覧し、協会が発信する情報入手できますよう、社員の方へのIDとパスワード(一般パスワード)の周知(配布)について、ご配慮いただけますようお願い申し上げます。

できるかぎり多くの社員の方へID・パスワード(一般パスワード)を周知(配布)願います。



ID・パスワードがご不明な方は

管理者パスワード等照会依頼書 [https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/member/flow\\_forget.pdf](https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/member/flow_forget.pdf) にてお問合せ願います。今後も協会員の皆さまのお役に立つ情報の掲載に努めてまいりますので、引き続きよろしくお願いいたします。



## 高木 秀男

株式会社クレイリッシュ 代表取締役社長  
全国事業者金融協会 副会長

「リスクの高い金融取引に積極的に参加し、前向きにお客さまのニーズに応えていきたい」と語る高木社長。社長業の傍ら、事業者金融の実務をテーマに講演活動を行うなど、事業者向けファイナンスに対する情熱は熱い。1960年10月生まれ、好きな言葉は「因果応報」。

本号では、協会の皆さまに、自ら視点でビジネスを語っていただくコーナー「ビジネス/私の視点」を設け、「法改正から10年を乗り切った自社の経営戦略」をテーマに、事業者向け貸金業者である株式会社クレイリッシュの代表取締役社長であり、全国事業者金融協会 副会長でもある高木秀男氏にご寄稿をお願いしました。

## 法改正から10年を乗り切った自社の経営戦略

### 次の危機に備える

2007年、リーマン・ブラザーズが経営破綻するおよそ1年前の事件だった。弊社は事業者向け貸付と手形割引を専業として、設立以来6期連続の黒字決算を達成し、その経営は順風満帆と思えた。すると突然、弊社の資金調達元であるJファクター（当時の商号はマイダスキャピタル：以下「J社」という）より資金供給を停止された。このJ社は、上場するSFCGの子会社であり、また弊社の営業貸付金残高の4割に相当する14億円を調達する最大の資金調達元であった。このため弊社は想定外の資金難に陥った。

J社は、SFCGがリーマンから調達した大口借入金の弁済原資を確保するため、貸金業者向けの貸付を停止した、と説明した。思い起こせばこの当時、米国住宅金融大手の経営危機が表面化し、「サブプライムローン問題」と報道され、金融機関の信用収縮が広がり始めていた。また当時国内は、ミニバブルと呼ばれる程に不動産担保融資が過熱し、地価高騰を招いた。ご多分に漏れず弊社も、不動産融資残高が営業貸付金の3割を占めていたため、J社への弁済原資は、宅建業者向けの大口不動産担保貸付残高を圧縮し、捻出したものだった。

悪い事は続いていた。弊社の調達元であった第四銀行は、貸金業者向け貸し付けを停止するという決断を下し、弊社への資金供給を停止した。

2008年リーマン・ブラザーズが経営破綻し、金融危機が本格化すると共に地価も下落した。この危機により、弊社の資金調達元であったオリックスが貸付を停止し、ロビンスという調達元も経営破綻した。

弊社は、この時点までに第四銀行、J社、オリックス、ロビンスと立て続けに四社の資金調達元を失った。これら調達元からの調達額は弊社の営業貸付金のおよそ5割の16億円に達し、毎月1億円あまりの借入金の弁済により資金繰りは逼迫した。このため弊社は、1千万円を超える大口貸付の殆どを停止し、売れ残った担保不動産の現金化を急いだ。

この時点で取引が継続していた資金調達元はノンバンク2社で、商業手形割引の再割引のみであり、貸付の原資となる資金は調達できなくなっていた。

- ①代表取締役の役員報酬を9割削減（支給額は1割のみ）。
- ②希望退職者を募り従業員数を削減。
- ③営業の主体を貸付から手形割引へ移行する。  
（手形割引は、手形振出人の信用で資金調達が可能であり、資金繰りの改善が期待できる。）
- ④営業貸付金残高、不良債権残高、売上高、利益などの財務情報を資金調達元に毎月速やかに公開し、資金調達元の不安を解消する。

等であった。上記の結果、従業員6名を削減し9名体制とし、人件費と役員報酬の合計額を45%削減した。私の月額役員報酬は20万円に減ったが、所得税と住民税などの合計額が28万円であった為、手取額はマイナス8万円であった。

2009年SFCGは経営破綻した。弊社は調達元4社からの借入金を完済。すると営業貸付金はリーマン前の5割に相当する17億円にまで減少。それと並行して上限金利を引き下げた結果、年商は2億4千万円とリーマン前の4割に減少した。貸付金を減らした結果、正常債権から先に減少し、不良債権は日増しに増えた。この結果、償却対象の不良債権残高は1億2千万円にまで増加し、貸付の不良債権比率は平時の4倍である18%にまで跳ね上がった。これに対し私は、それまでに契約していた全ての事業保険を解約し、解約返戻金による一時所得1億3千万円を計上。これにより償却対象の不良債権全額を償却し、辛うじて黒字決算を維持できた。

この当時、弊社で急増した不良債権の殆どは流動性に乏しい不動産を担保とした貸付であり地価の下落が主因であった。しかし、最もリスクが高いと思われていた無担保融資が殆ど不良債権化しなかったのは救いだった。私は、貸金業者の資金調達難、上限金利引下、過払金返還請求という三重苦に遭遇し、自分が経営者であることを初めて後悔し、心が折れそうになった。それを救ってくれたのは家族や社員、さらには取引を継続してくれた調達元企業だ。生半可な気持ちでは企業経営はできない、危機の出口たる真実を見分ける心の目が肝心であると悟った。

リーマン後10年が経過し現在の弊社は、役員報酬と売上高は金利を引き下げる前を超えられないが、顧客件数、貸出件数、純利益などは過去最高を更新した。またノンバンクからの調達が減り、大部分が銀行からの調達に変わった。さらに、過払金は時効を迎え含み損は消滅し、設立以来18期連続の黒字決算も達成した。弊社が貸金業者として生き残れた偶発的要因と自発的要因を以下にまとめる。

#### 【偶発的要因】

- ①リーマンが破綻する以前にJ社からの資金供給が途絶えた事によって、不動産担保融資が抑制され、不動産価格下落に伴う不良債権の発生を最小限に抑えられた。
- ②制限法を超過していた期間が短期間で過払金による損失が約4千万円と少なかった。
- ③純資産と同額以上の役員借入金があり実質的な自己資本比率が高かった。
- ④事業保険を利用し、リーマン前に生じていた利益を保険料の支出により圧縮し、リーマン後の不良債権償却に充てる事ができた。
- ⑤無担保、有担保、債権担保、手形割引など多様な貸付を取り扱っていたため資産価値の下落等、特定の要因による業績変動が少ない。
- ⑥廃業する貸金業者が多く顧客開拓などで残存者利益を得られた。
- ⑦金融経験の豊富な社員の比率が高く、一人当たりの生産性が高い。

## 【自発的要因】

- ①人件費・役員報酬及び支払利息などを削減し、低金利で利益を生む体質に改善した。
- ②貸付金残高は減ったものの、手形割引残高が増え、利益を支えた。
- ③社員の定着率が高く金融技術の研鑽を積む事ができた。
- ④一定の不良債権償却費用を容認し、社員の営業意欲を削がない。
- ⑤貸金業で得た利益をすべて貸金業に投下した。

などである。私は、前記三重苦を通じて様々な教訓を得た。ただし、利益を維持するために希望退職者を募った事が正しかったかは今でもわからない。しかし、設立以来18期連続黒字決算という一定の成果が残せ、金融機関や資金需要者からの信頼も得られた。これらの経験から私が得た小規模貸金業者の教訓を紹介する。

- ①資金調達には特定の銀行や企業に偏らない。
- ②営業貸付金は、有担保、無担保、手形割引など特定の分野に偏らず、可能な限りリスクを分散させる。
- ③所得税を支払い、自己資本比率が向上すると支払った税額以上に支払利息が減る。
- ④社員は事業の要、安易な人員削減は避ける。
- ⑤IT化を進め作業効率を高め労働時間を削減し離職者を減らす。
- ⑥試算表を毎日作成する事で社員の収益や収支に対する意識を高める。また月に一回は資金調達元に試算表を開示しガラス張りの経営に努める。
- ⑦非営業部門の人員を総社員数の三分の一程度に抑える。
- ⑧事業保険、貸倒引当金などを適切に積み上げ、不良債権の償却に備える。
- ⑨経営者は、個人の金融資産の殆どを会社に貸し付け、数年間無報酬でも貸付金の弁済により、生計が成り立つようにする。
- ⑩利益の半分は社員に対する賞与で還元し、労働意欲を高める。

などである。既にリーマン後10年が経過し、景気は循環するものであるから次の危機に備える事が肝要だ。また貸金業は法規制が厳しく儲からない商売として廃業する企業は後を絶たず、また新規参入する企業は少ない。それとは対照的にITがあらたな金融手法を開拓し、ソーシャルレンディング等の直接金融の割合が増える事は間違いない。しかし投資家の資金を運用し、不良債権が発生しても事業者が貸倒れ責任を負わないというビジネスモデルは、出資法との兼ね合いで国内の資金調達の主流になるとは考えにくい。

金融業界では、既にAIによる貸付の審査が始まっており、ビッグデータや独自のスコアリングを主体とした実効性の高い審査が可能となりつつある。しかし、貸金業者に於いては貸金業法との兼ね合いで、総量規制、所得証明など旧態依然とした規制があり金融業界のガラパゴスとなる可能性がある。

また、債権の売買を偽装したヤミ金融(似非ファクタリング)は、地裁や高裁レベルの民事訴訟で勝訴できる術を得て、警察も摘発できないほどに手口が巧妙化している。もはやヤミ金融ではなく「似非ファクタリング」という産業に進歩し、無担保による資金提供の分野では正規貸金業者は足元にも及ばない。

現在の日本はヤミ金融のパラダイスかつ貸金業者のガラパゴスとなりつつあり、資金需要者と貸金業者の健全な発展のため、貸金業法改正は待ったなしだ。

## 株式会社クレイリッシュ

埼玉県 さいたま市 見沼区 東大宮5丁目33-12 柏洋ビル3階

平成13年7月5日設立 / 資本金9,900万円 / 主たる業務は事業者向けの金融事業、不動産のリース事業、売掛債権の売買事業 / 従業員11名

(同社ホームページ<https://901901.jp/company/profile.html>の会社概要から抜粋)

## 講師派遣の実績(平成30年度)

### 講師派遣の実績報告詳細

#### 神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課

日時	平成30年10月30日
場所	神奈川県横浜市
受講者	職員 79名
講演テーマ	日本貸金業協会の役割について

協会員専用サイト  
**ログイン**

JFSA ニュース

協会発信情報

法令・判例等検索システム

#### 一般のみなさまへ

- 相談窓口の業務(貸金業相談・紛争解決センターのご案内)
- 借金などでお悩みの方へ
- 生活再建支援カウンセリング

<https://www.j-fsa.or.jp/personal/lecturer/result/index.php>

2018/11/30

【講師派遣制度のご案内】講師派遣の実績(平成30年度) | 日本貸金業協会

2/15 ページ

#### 財務省東北財務局

日時	平成30年10月25日
場所	青森県青森市
受講者	職員 25名
講演テーマ	カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応



- 家計管理診断
- 【消費者啓発】出前講座・講師派遣制度のご案内

講師派遣の概要

講師派遣の要領

講師派遣の対象

講師派遣の実績

- 平成30年度
- 平成29年度
- 平成28年度
- 平成27年度
- 平成26年度
- 平成25年度
- 平成24年度
- 平成23年度
- 平成22年度
- 平成21年度
- 平成20年度

#### 明治大学国際日本学部

日時	平成30年10月4日
場所	東京都中野区
受講者	学生 32名
講演テーマ	ソーシャル・レンディング、個人信用情報



#### 山口市消費生活センター

日時	平成30年10月3日
場所	山口県山口市
受講者	市民 10名

平成30年度 出前講座・講師派遣実績

【協会員向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	4月5日	アルヒ株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	27
2	4月12日	株式会社サンステージ	カウンセリング的手法を用いた対応	36
3	4月19日	株式会社サンステージ	カウンセリング的手法を用いた対応	36
4	5月11日	株式会社セブン・カードサービス	新規従事者向け基礎講座	28
5	5月17日	株式会社ジェイ・モーゲージバンク(2回)	コンプライアンス研修(社員向け)	94
6	5月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修スターター編	13
7	5月25日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修スターター編	12
8	5月29日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社(2回)	カウンセリング研修スターター編	29
9	6月4日	株式会社優良住宅ローン	貸金業法に係る研修	47
10	7月26日	りそなカード株式会社	カウンセリング的アプローチ法	19
11	8月2日	りそなカード株式会社	カウンセリング的アプローチ法	13
12	8月28日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	15
13	9月4日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	14
14	9月6日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	12
15	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	16
16	9月12日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	17
17	9月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	16
18	9月21日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	15
19	11月7日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修	12
20	11月7日	エーアイトラスト株式会社	ソーシャルレンディング事業の今後について	20
21	11月14日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修	12
22	11月14日	Jトラストカード株式会社	カウンセリング的手法を用いた実務研修(初級)	8
23	11月14日	Jトラストカード株式会社	カウンセリング的手法を用いた実務研修(中級)	5
24	11月19日	SBIエステートファイナンス株式会社	貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)	11
25	11月20日	SBIエステートファイナンス株式会社	貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)	20
26	11月26日	SBIエステートファイナンス株式会社	貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)	18
計				565

【協会員向け講座】(実務研修)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	9月14日	日本貸金業協会(参加協会員:7社)	カウンセリング的手法を用いた実務研修【初級編】	10
2	11月9日	日本貸金業協会(参加協会員:11社)	カウンセリング的手法を用いた実務研修【中級編】	18
3	1月25日	日本貸金業協会(参加協会員: 社)	カウンセリング的手法を用いた実務研修【上級編】	
小計				28

【一般・消費者・学生向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	5月31日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	183
2	6月7日	明治大学国際日本学部	貸金業界の現状	26
3	6月8日	東京都生活学校連絡協議会	お金についてはなしと金融トラブル事例と防止策について	52
4	7月3日	金城学院大学	多重債務問題および貸金業協会の役割	8
5	9月25日	佐世保市消費生活センター	中高年向け消費生活講座(金融トラブルの事例、被害防止等)	21
6	9月28日	高松市市民政策局くらし安全安心課消費生活センター	お金と賢く付き合ひましょう! ~やりくり上手になるための家計管理術~	115
7	10月3日	山口市消費生活センター	金融知識の向上、金融トラブルの事例、被害防止	10
8	10月4日	明治大学国際日本学部	ソーシャル・レンディング、個人信用情報	32
9	12月8日	宮崎県消費生活センター	その借金大丈夫ですか? 日頃の備えと早めの相談を!	32
10	12月9日	鳥取県消費生活センター	お金と上手につきあおう~金融トラブル被害に遭わないために~	8
11	1月10日	広島市消費生活センター	金融トラブル被害の実例紹介及び被害防止	
小計				487

【相談員向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	6月1日	中国労働金庫	多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務	48
2	8月17日	大分県消費生活センター	多重債務相談への相談対応と家計管理方法等	22
3	8月22日	独立行政法人国民生活センター相談情報部	カウンセリング等	30
4	8月23日	独立行政法人国民生活センター相談情報部	カウンセリング等	12
5	9月28日	栃木県県民生活部くらし安全安心課	多重債務におけるカウンセリング・対応の実務~生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント~	25
6	10月25日	財務省東北財務局・青森財務事務所・青森県消費生活センター共同開催	カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応	20
7	10月30日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	日本貸金業協会の役割について	79
8	11月12日	富山県生活環境文化部県民生活課	多重債務相談におけるカウンセリングや相談対応について	28
9	11月22日	岐阜県県民生活相談センター	市町村多重債務問題実務担当者研修会	56
小計				320

2014年度合計 1,400 (人)

※ 過去の実績につきましては、日本貸金業協会ホームページ(一般のみなさまへ⇒講師派遣制度のご案内)をご覧ください。