

別紙様式第 28 号（第 239 条の 15 関係）

（日本工業規格 A 4）
平成 25 年 6 月 28 日提出

業 務 に 関 す る 報 告 書

第 3 期

〔平成 24 年 4 月 1 日から
平成 25 年 3 月 31 日まで〕

金融庁長官 殿

提出者 （郵便番号 105-0001）
所在地 東京都港区虎ノ門三丁目 20 番 4 号
電話番号 (03) 5425-7963
商号又は名称 一般社団法人保険オンブズマン
代表者又は管理人の役職氏名 代表理事 瀧下行夫 印

目 次

- 1 紛争解決等業務の概要
- 2 紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称、所在地並びに当該業務を行う日及び時間
- 3 組織に関する事項
- 4 紛争解決委員及び役職員の増減
- 5 役員の氏名等
- 6 他の事業の種類及び内容
- 7 役員の兼職状況
- 8 主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等
- 9 意思決定機関の状況
- 10 加入保険業関係業者等の状況
- 11 紛争解決等業務の状況
 - (1) 苦情処理手続の実施状況
 - (2) 紛争解決手続の実施状況
 - (3) 紛争解決等業務の料金等の総額（当期の状況）
 - (4) 紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳（当期の状況）
- 12 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
- 13 その他特記事項

（記載上の注意）

この様式中に記載する金額、件数及び株数は、この様式中で指定された単位で記載し、当該単位未満は切り捨てること。

1.1 紛争解決等業務の状況

(1) 苦情処理手続の実施状況

ア 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
390	64	350	63	40	1

（記載上の注意）

「新受」には、当期に受け付けた苦情処理手続の件数をすべて計上すること。

イ 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	当事者の別			
	顧客が法人	顧客が個人	その他	計
契約募集	2	32		34
契約管理	1	9		10
保険金	28	340		368
その他		1		1
計	31	382		413

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
契約募集		27			6	1	34		34
契約管理	1	8			1		10		10
保険金	5	237	9	2	108	7	368		368
その他		1					1		1
計	6	273	9	2	115	8	413		413

（記載上の注意）

- 「類型」には、苦情処理手続を実施した保険業務等関連苦情の種類をそれぞれ記載すること。
- 「移行」とは、紛争解決手続への移行をいう。

ウ 苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	205
1月以上－3月未満	145
3月以上－6月未満	36
6月以上	25
計	411

（単位：件）

手続実施方法	件数
面談	
電話	406
電子メール	3
ファクシミリ	
文書の送付	2
その他	

（注）1 事案について複数の方法を用いた場合があるが、主に実施された方法を記載した。

（2）紛争解決手続の実施状況

ア 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
24	12	17	12	7	0

（記載上の注意）

「新受」には、当期に受け付けた紛争解決手続の件数をすべて計上すること。

イ 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	請求の価額の別							計
	60万円以下	60万円超－140万円以下	140万円超－300万円以下	300万円超－1000万円以下	1000万円超－1億円以下	1億円超	算定不能又は不明	
契約募集	1						2	3
契約管理								
保険金	11	3	2	3	4		3	26
その他								
計	12	3	2	3	4		5	29

類型	当事者の別			代理人（法定代理人を除く。）の別			
	顧客が法人	顧客が個人	計	双方代理人	一方代理人	代理人なし	計
契約募集	0	3	3			3	3
契約管理	0	0	0			0	0
保険金	5	21	26			26	26
その他	0	0	0			0	0
計	5	24	29			29	29

類型	終了事由の別								
	成立	見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
契約募集		3				3			3
契約管理									
保険金	13	13				26			26
その他									
計	13	16				29			29

ウ 紛争解決手続の類型別の紛争解決委員を選任した人数（当期の既済事件）
（単位：人）

類型	紛争解決委員の別			
	弁護士	消費生活専門相談員	保険業務経験者	計
契約募集	3	3	3	9
契約管理				0
保険金	26	26	26	78
その他				
計	29	29	29	87

（記載上の注意）

- 「類型」には、紛争解決手続を実施した保険業務等関連紛争の種類をそれぞれ記載すること。
- 紛争解決委員の職業ごとに整理した上、各類型ごとの件数を記載すること。
- 複数の紛争解決委員を選任した場合には、その職業ごとに記載すること。

エ 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

（単位：件）

（単位：件）

（単位：件）

所要期間	件数	所要回数	件数	手続実施方法	件数	
1月未満	0	1回	7	面談	0	
1月以上－3月未満	12	2回	12	面談以外	電話	0
3月以上－6月未満	5	3回	6		電子メール	0
6月以上－1年未満	6	4回	3		ファクシミリ	0
1年以上－2年未満	6	5－10回	1		文書の送付	29
2年以上	0	0回	0		その他	0
計	29	計	29	小計	29	

（記載上の注意）

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。