

業 務 に 関 す る 報 告 書
第 7 期 { 平成 28 年 4 月 1 日から
平成 29 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 平川元之 印

目 次

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

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
310	48	264	48	46	0

（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	29		31
契約管理	2	20		22
保険金	12	246		258
その他		1		1
計	16	296		312

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	2	22	1		6		31		31
契約管理		16			6		22		22
保険金	2	142	5		108	1	258		258
その他		1					1		1
計	4	181	6		120	1	312		312

（記載上の注意）

注）「不開始」の内訳としては、「正当な権利がない（生命保険金請求及び日本社契約）」、「権利の濫用（約款の逐条解釈）」、「訴訟提起（確定していないが紛争解決手続は望まない旨の意思を確認）」の4件。

終了事由の「その他」には苦情処理手続の「取下」を「その他」として計上した。

- 1 「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。
- 2 「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	134
1月以上－3月未満	132
3月以上－6月未満	46
6月以上	
計	312

手続実施方法	件数
面談	
電話	311
電子メール	1
ファクシミリ	
文書の送付	
その他	

(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
32	10	21	10	11	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	3						1	4
契約管理		1						1
保険金	9	3	4	4	3		3	26
その他								
計	12	4	4	4	3		4	31

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	1	3	4			4	4
契約管理		1	1			1	1
保険金	3	23	26			26	26
その他							
計	4	27	31			31	31

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(不開始)	小計	不応諾	移送	計
契約募集		4				4			4
契約管理	1					1			1
保険金	12	9	1	3	1	26			26
計	13	13	1	3	1	31			31

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	4	4	4	12
契約管理	1	1	1	3
保険金	23	23	23	69
計	28	28	28	84

（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	1	1 回	22	面 談	2	
1 月以上－3 月未満	10	2 回	6	面 談 以 外	電 話	
3 月以上－6 月未満	14	3 回			電 子 メール	
6 月以上－1 年未満	6	4 回			ファクシミリ	
1 年以上－2 年未満		5－10 回			文書の送付	29
2 年以上		0 回	3		そ の 他	
計	31	計	31	小 計	31	

注）所要回数「0 回」とは期日実施前に申立人が申立を取り下げた（一方の離脱）ことにより調停を実施しなかったことを指す。

（記載上の注意）

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。