

（日本工業規格 A 4）
令和元年 6 月 26 日提出

業 務 に 関 す る 報 告 書

第 9 期

平成 30 年 4 月 1 日から

平成 31 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 滑川 文明 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
214	68	191	68	23	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	3	17		20
契約管理	3	22		25
保険金	26	188		214
その他				
計	32	227		259

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他 (取下)	小計	移送	計
契約募集	4	11	4		1		20		20
契約管理	1	18	2		4		25		25
保険金	9	99	25		79	2	214		214
その他									
計	14	128	31		84	2	259		259

（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。

注 1. 「不開始」の内訳

「正当な権利がない」

（被保険者の地位がない→大家から借家人に対する債務不履行請求；修繕は借家人賠償特約の範囲外、企業賠償だが保険会社が交渉に一切関与していない；保険会社に示談代行権がない等：10件）

「権利の濫用（言いがかり）：1件」、「訴訟提起：2件」、「他の相談機関による手続を希望：1件」の14件。

注 2. 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。

注 3. 「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	90
1 月以上－3 月未満	124
3 月以上－6 月未満	44
6 月以上	1
計	259

（単位：件）

手続実施方法	件数
面 談	
電 話	244
電 子 メ ー ル	15
フ ァ ク シ ミ リ	
文 書 の 送 付	
そ の 他	
計	259

（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
25	12	17	12	8	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			1	2
契約管理							1	1
保険金	10	3	5	3	3		2	26
その他								
計	10	3	5	4	3		4	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	1	1	2			2	2
契約管理		1	1			1	1
保険金	1	25	26			26	26
その他							
計	2	27	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
	和解	特別 調停								
契約募集	1	1					2			2
契約管理			1				1			1
保険金	11		14		1		26			26
計	12	1	15		1		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	2	2	2	6
契約管理	1	1	1	3
保険金	26	26	26	78
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		1 回	23	面 談	2	
1 月以上－3 月未満	17	2 回	5	面 談 以 外	電 話	27
3 月以上－6 月未満	9	3 回	1		電 子 メ ー ル	
6 月以上－1 年未満	3	4 回			フ ァ ク シ ミ リ	
1 年以上－2 年未満		5－10 回			文 書 の 送 付	
2 年以上		0 回			そ の 他	
計	29	計	29		小 計	29

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。

保険オンブズマン
平成 30 年度決算書

第 9 期(平成 31 年 3 月 31 日現在)貸借対照表

単位(円)

資産の部		負債および純資産の部	
現金	49,837	入会保証金	7,600,000
銀行預金	11,576,355	入会金	1,700,000
未収金-紛争解決	438,185	未払い金	1,258,794
前払費用	32,400		
(流動資産合計)	12,096,777	(負債合計)	10,558,794
建物付帯設備	161,676	前期繰越金	1,699,659
(固定資産合計)	161,676	当期損益	0
		(純資産合計)	1,699,659
資産の部合計	12,258,453	負債および純資産の部 合計	12,258,453