

令和 5 年 6 月 29 日提出

業 務 に 関 す る 報 告 書

第 13 期

| |
|-------------------|
| 令和 4 年 4 月 1 日から |
| 令和 5 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

目 次

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 |
| 134 | 24 | 118 | 24 | 16 | 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 |
| 募集 | | 10 | | 10 |
| 管理 | | 12 | | 12 |
| 保険金 | 6 | 114 | | 120 |
| 計 | 6 | 136 | | 142 |

| 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 | | | | |
| 募集 | | 6 | 3 | | 1 | | 10 | | 10 | |
| 管理 | 1 | 9 | 2 | | | | 12 | | 12 | |
| 保険金 | 4 | 45 | 26 | | 45 | | 120 | | 120 | |
| 計 | 5 | 60 | 31 | | 46 | | 142 | | 142 | |

(記載上の注意)

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)

(単位: 件)

| | |
|------|----|
| 所要期間 | 件数 |
|------|----|

| | |
|--------|----|
| 手続実施方法 | 件数 |
|--------|----|

| | |
|-----------|-----|
| 1月未満 | 68 |
| 1月以上－3月未満 | 53 |
| 3月以上－6月未満 | 21 |
| 6月以上 | |
| 計 | 142 |

| | | |
|--------|----|-----|
| 面 | 談 | |
| 電 | 話 | 132 |
| 電 | 子 | メ |
| 子 | メ | ール |
| メ | ール | 8 |
| メール | | |
| ファクシミリ | | |
| 文書の送付 | | 2 |
| 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 |
| 18 | 16 | 14 | 16 | 4 | 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 | |
| 募集 | 1 | | | | | | | 1 |
| 管理 | 1 | | | | | | 1 | 2 |
| 保険金 | 6 | 6 | 5 | 4 | 2 | | 4 | 27 |
| 計 | 8 | 6 | 5 | 4 | 2 | | 5 | 30 |

| 類型 | 当事者の別 | | | 代理人 (法定代理人を除く) の別 | | | | 計 |
|-----|-------|-------|----|-------------------|-------|-------|----|---|
| | 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 | |
| 募集 | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | |
| 管理 | | 2 | 2 | | | 2 | 2 | |
| 保険金 | 1 | 26 | 27 | | | 27 | 27 | |
| 計 | 1 | 29 | 30 | | | 30 | 30 | |

| 類型 | 終了事由の別 | | | | | | | 計 | |
|-----|--------|-----------|-----------|-----------|-----|----|-----|---|----|
| | 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 |
| 募集 | | 1 | | | | 1 | | | 1 |
| 管理 | 1 | 1 | | | | 2 | | | 2 |
| 保険金 | 14 | 12 | | | 1 | 27 | | | 27 |
| 計 | 15 | 14 | | | 1 | 30 | | | 30 |

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 | | | | | | 計 |
|-----|----------|-------|------|--|--|--|----|
| | 弁護士 | 費生活相談 | 保険業務 | | | | |
| 募集 | 1 | 1 | 1 | | | | 3 |
| 管理 | 2 | 2 | 2 | | | | 6 |
| 保険金 | 27 | 27 | 27 | | | | 81 |
| 計 | 30 | 30 | 30 | | | | 90 |

(記載上の注意)

- 1 「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。
 - 2 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。
 - 3 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)

| 所要期間 | 件数 |
|-----------|----|
| 1月未満 | 1 |
| 1月以上－3月未満 | 13 |
| 3月以上－6月未満 | 12 |
| 6月以上－1年未満 | 4 |
| 1年以上－2年未満 | |
| 2年以上 | |
| 計 | 30 |

(単位：件)

| 所要回数 | 件数 |
|-------|----|
| 1回 | 21 |
| 2回 | 7 |
| 3回 | 2 |
| 4回 | |
| 5－10回 | |
| 11回以上 | |
| 計 | 30 |

(単位：件)

| 手続実施方法 | | 件数 |
|------------------|-------------|----|
| 面 談 | | |
| 面 談 以 外 | 電 話 | 30 |
| | 電 子 メ ー ル | |
| | フ ァ ク シ ミ リ | |
| | 文 書 の 送 付 | |
| | そ の 他 | |
| 小 計 | | 30 |

(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

2022年度決算書

2023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 | 54,812 | 入会保証金 | 8,300,000 |
| 銀行預金 | 12,909,419 | 未払金-紛争解決(報酬) | 3,020 |
| 未収金-紛争解決 | 658,072 | 未払金-会費戻戻分 | 1,687,492 |
| 未収金-FNLIA | 1,306,852 | 未払金-その他 | 38,984 |
| (流動資産合計) | 14,929,155 | (負債合計) | 10,029,496 |
| 建物付帯設備 | 0 | 前期繰越金 | 4,399,659 |
| (固定資産合計) | 0 | 当期損益 | 500,000 |
| | | (純資産合計) | 4,899,659 |
| 資産の部合計 | 14,929,155 | 負債および純資産の部合計 | 14,929,155 |

2022年度 損益計算書

自2022年4月1日 至2023年3月31日

単位(円)

| 費用 | | 収益 | |
|----------|------------|------------|------------|
| 経費 | 35,186,821 | 負担金 | 35,186,624 |
| (紛争解決費用) | 7,460,971 | (紛争解決費用回収) | 7,460,971 |
| (一般経費) | 27,725,850 | (令和3年年会費) | 27,725,653 |
| | | 入会金 | 500,000 |
| | | 受取利息 | 197 |
| 剰余金 | 500,000 | | |
| 合計 | 35,686,821 | 合計 | 35,686,821 |

当期剰余金処分案

| | | | |
|-------|-----------|---------|-----------|
| 前期繰越金 | 4,399,659 | | |
| 当期剰余金 | 500,000 | 次期繰越剰余金 | 4,899,659 |
| 合計 | 4,899,659 | 合計 | 4,899,659 |