

令和6年 6 月 7 日提出

業務に関する報告書

第 14 期

令和5 年 4 月 1 日から
令和6 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 山岡 修

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
140	16	116	16	24	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		16		16
保険金	10	96		96
計	10	122		132

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 (取り下げ)				
募集	1	6	1		2		10		10	
管理		10	2		4		16		16	
保険金	2	51	21		31	1	106		106	
計	3	67	24		37	1	132		132	

(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	68
1月以上－3月未満	38
3月以上－6月未満	21
6月以上	5
計	132

（単位：件）

手続実施方法	件数
面談	
電話	123
電子メール	9
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
24	4	19	4	5	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							
	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	計
募集	1							1
管理	2							2
保険金	14	2	2	1			1	20
計	17	2	2	1			1	23

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
募集		1	1			1	1
管理		2	2			2	2
保険金	1	19	20			20	20
計	1	22	23			23	23

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	不承諾	移送	計
募集	1					1			1
管理	1	5		1		7			7
保険金	11	2		2		15			15
計	13	7		3		23			23

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	費生活相談	保険業務						計
募集	1	1	1						3
管理	6	6	6						18
保険金	13	13	13						39
計	20	20	20						60

注) 「一方の離脱」の3件については、調停期日開始前に「紛争解決手続の取下届出書」が提出された為、紛争解決委員（調停委員）は選任せず。

(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	2
1月以上－3月未満	10
3月以上－6月未満	11
6月以上－1年未満	
1年以上－2年未満	
2年以上	
計	23

(単位：件)

所要回数	件数
1回	16
2回	4
3回	
4回	
5－10回	
11回以上	
計	20

(単位：件)

手続実施方法		件数
面談		
面談以外	電話	20
	電子メール	
	ファクシミリ	
	文書の送付	3
	その他	
小計		23

(記載上の注意)

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。

注) 「一方の離脱」の3件については、調停期日開始前に「紛争解決手続の取下届出書」が提出された為、期日は実施せず。

(3) 紛争解決手続の料金等の総額（当期の状況）

(単位：千円)

料金・負担金			
料金額		負担金額	計
苦情処理手続	紛争解決手続		
なし	なし	40,168	40,168

(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）

（単位：件）

類型	苦情処理手続に関するもの	紛争解決手続に関するもの	その他	合計
指定紛争解決機関の窓口業務に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の選任の方法に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の資質・能力に関するもの				
手続の進行に関するもの		1		1
資料の保管・返還、秘密の保持に関するもの				
報酬・費用に関するもの				
苦情処理手続又は紛争解決手続の結果に関するもの		1		1
その他				
計		2		2

（記載上の注意）

苦情の対象類型ごとに整理した上、各類型ごとの苦情件数を記載すること。

1 2 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

日本損害保険協会そんぽADRセンターとは齟齬をきたさないよう日常的に緊密に連絡を取っている。

1 3 その他特記事項

なし

（記載上の注意）

保険オンブズマン

2023年度決算書

2024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	66,935	入会保証金	8,700,000
銀行預金	13,845,527	未払金-紛争解決(報酬)	653,758
未収入金-紛争解決	876,922	未払経費	67,731
未収入金-FNLIA	191,051	仮勘定	657,528
		負担金精算戻戻分	249,939
(流動資産合計)	14,980,435	(負債合計)	10,328,956
無形固定資産(MS Exchange)	748,180	前期繰越金	4,899,659
(固定資産合計)	748,180	当期損益	500,000
		(純資産合計)	5,399,659
資産の部合計	15,728,615	負債および純資産の部合計	15,728,615

0

2023年度 損益計算書
自2023年4月1日 至2024年3月31日

単位(円)

費用		収益	
経費	38,262,742	負担金	38,262,531
(紛争解決費用)	5,467,526	(紛争解決費用回収)	5,467,526
(一般経費)	32,795,216	(令和5年年会費)	32,795,005
		入会金	500,000
		受取利息	211
剰余金	500,000		
合計	38,762,742	合計	38,762,742
当期剰余金処分案			
前期繰越金	4,899,659		
当期剰余金	500,000	次期繰越剰余金	5,399,659
合計	5,399,659	合計	5,399,659