

日本損害保険協会では、お客様から寄せられる貴重な声を、適宜業務に反映させています。これまで寄せられたお客様の声と、それに関連した損保協会の取り組みの主なものは、次のとおりです。

お客様の声	日本損害保険協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> 代理店から、自動車保険の更改にあたり、重要事項説明書を読んでくださいと言われた。しかし、新聞より小さい文字で、しかも専門用語もあり、分からない点が多い。社会の高齢化が進んでいることを踏まえ、もっと契約者にやさしい対応を求めたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 2007年7月に、高齢者の方に配慮した損害保険に関する参考資料として「知っ得！ガイド わかりやすい損害保険の入りかた」を作成した。本ガイドはユニバーサルデザインに対応（本文中に12ポイント以上の活字を使用）し、かつ、契約時の注意点を最低限知っておいていただきたい点に絞って分かりやすく明示した内容となっている。
<ul style="list-style-type: none"> 医療保険に加入後に通院したので保険金請求したところ、保険会社から、契約日以前に発病していたので、保険金を支払うことはできない旨の説明を受けた。保険会社の回答に納得できないので、契約日以前に発病したと判断した理由を説明して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 2007年6月に、「第三分野（疾病または介護を支払事由とする商品）に関するガイドライン」を策定し、医療保険や介護費用保険などの第三分野商品に関する保険募集や保険金支払いにあたって固有に留意すべき点等を明示した。
<ul style="list-style-type: none"> 損保の約款は、なぜあんなに文字が細かいのか。あれでは誰も読まない。お客様本位で対応すべきではないか。 自動車の利用目的には、「業務用」「通勤通学用」「日常レジャー用」とあるが、「業務用」として契約した場合、業務以外の通勤や日常レジャーには使用できないように解釈できる。このような誤解を与える記載内容は問題ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者にとって、より分かりやすく、保険商品を理解したうえで、安心して保険契約を行うことができるよう、保険商品や保険約款の「わかりやすさ」に関する検討に着手した。
<ul style="list-style-type: none"> 自分の加入している火災保険の内容を代理店に確認したところ、「再調達価額」で契約しているとのことであったが、改めて保険会社に確認したところ「再調達価額」の契約でないことが判明した。代理店からは十分な説明がなかったうえに、再調達価額か否かも知らなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 損害保険募集人の一層の資質の向上を目指して、「損保代理店試験制度」の再構築を図ることとした。具体的には、募集人試験のレベルアップ、募集人試験の再受験制度の導入、ならびに共通専門試験の新設および試験制度運営の見直しの3点を柱とし、2007年度下期以降、順次実施していくことを予定している。

お客様の声	日本損害保険協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約を扱っている代理店の資質に問題があり、保険料に計算誤りがあった。保険会社へ連絡したところ、2年分の火災保険料の訂正とお詫びがあったが、代理店からは謝罪もない。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災保険が満期になるので、火災保険と地震保険の加入を考えている。ついては、契約に際して注意したりする内容をまとめた資料があれば教えてほしい。 ・ 「バイヤーズガイド」を見て、自動車事故を起した場合は、次年度の契約で等級が3段階下がるのが理解できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害保険の契約にあたって特にご注意いただきたい点などをまとめた『損害保険の契約にあたっての手引』（通称：バイヤーズガイド）の普及（注）と、損害保険の理解促進を目的とした学習会「そんぼ・消費者キャラバン」を、2006年7月から9か月間、全都道府県で開催した。 2006年度は、主として消費生活センターの相談員や消費者団体の方々を対象として開催したが、今後はより広く一般消費者の方々を対象に各地で開催することとしている。 <p>（注）2006年7月にバイヤーズガイドのポイントを解説したDVD、さらに、2007年7月にその内容を手話や字幕で見ることができるようにした聴覚障害者向けDVDを作成した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 既契約に特約を付帯すれば十分と思われる場合であっても、代理店はしきりに、別途契約するよう勧める。しかし、両契約の補償内容の相違点や保険料の違い等を、説明してくれない。 ・ ゴールド免許割引制度がある事を知って、代理店に対し、契約にあたりそのような重要事項の説明を受けなかったこと等を申し入れた。翌月、保険の満期がきたが、代理店の担当者は相変わらずゴールド免許割引制度の説明をせずに割引のない内容で更改しようとしたので、ゴールド免許であることを伝えたところ、慌てて別の申込書に替えて手続きを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2007年3月に、より適正な保険募集のために「募集コンプライアンスガイド」を作成した。これは、代理店等の損害保険募集人が遵守すべき法令等を体系的に整理し、また実務における標準例を示すことで分かりやすく解説した損害保険募集人向けのガイドで、勧誘、商品説明等のあり方や、重要事項説明のあり方などを盛り込んでいる。

お客様の声	日本損害保険協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社のパンフレット類は、書き方や用語がまちまちで、わかりにくいことがある。同一の補償内容であれば、記載事項や用語は統一すべきではないか。 ・ パンフレットは、免責に関わる事項など、重要事項の記載が不十分である。明確に記載願いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2006年12月に、「募集文書等の表示に係るガイドライン」を策定し、有利誤認の防止や分かりやすさの観点から、募集文書等への表示にあたり各保険会社が留意すべき事項等を明示した。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金の支払い漏れや不払い問題については、日本損害保険協会の対応ぶりがお客様の信頼を大きく左右すると思われるので、ホームページを活用したコメント等の公表を望む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2006年10月に、ホームページに「信頼回復に向けた活動」と題するコーナーを設け、信頼回復に向けて種々の取組みについて掲載していくこととした。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通事故の被害者であるが、相手方保険会社の当初の担当者は、友人と話しているような口調であり、次の担当者も感じが悪く、不愉快な思いをしている。 ・ 交通事故でケガをし、自動車も破損した。保険会社の人身担当者からは、一度も連絡がないので、物損担当者を通じて連絡するよう依頼したが、いまだに連絡がない。立て替えている通院費が補償されるか不安である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2006年9月に、「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」を策定し、被害者の方への対応も含めて、「『お客様の視点』に立った適時適切な業務推進と親切丁寧なお客様対応」など、各保険会社が留意すべき事項等を明示した。

以上