

# 募集品質の 向上へむけて

～損保協会に寄せられた苦情事例より～

2011年  
1月版

本リーフレットは、消費者から寄せられた苦情の中から代理店の日常業務に直接関係するものを紹介し、その未然防止策を取りまとめたものです。

ここに掲げられている事例は、契約申込時等に代理店からの説明がなかったり、説明が不十分だったと思われるために後日トラブルとなったものなど、いずれも実際に寄せられた苦情を基にしていますので、保険募集の品質向上のための実践的な手引きとしてご活用ください。

なお、本リーフレット中の保険商品の名称や補償内容等につきましては、保険会社により異なることがあります。

社団法人 日本損害保険協会

# 1, 重要事項の説明

## 自動車保険の場合 \* \* \*



### 1. 人身傷害補償保険に関する事項

人身傷害補償保険に関しては、**補償範囲や保険金額**について詳しく説明しなかった結果、補償対象とならないことや、期待どおりに保険金が支払われないことによる苦情が多く寄せられています。

契約にあたっては、**補償範囲を被保険自動車(契約した自動車)に搭乗中の事故に限るのか、他の自動車に搭乗中の事故や歩行中の事故も補償の対象とするのかなどについて、また、支払う保険金の額が被保険者(保険の補償を受けられる方)の年齢・収入・扶養家族の人数などにより変わることなどについて、十分に説明し、お客さまの理解を得る必要があります。**

苦情事例

自転車で帰宅途中、道路を横断していたところ、自動車との接触事故にあったが、自転車搭乗中の事故であり、自動車保険の人身傷害補償が対象であるとは思わずに、保険金を請求していなかった。先日、自動車保険の満期が近づき、補償内容を見直して補償対象であることに気がついた。代理店からは、契約申込時に歩行中の自動車との接触事故も補償対象となるとの説明は受けていない。

### 2. 車両保険に関する事項

車両保険については、**補償範囲**に関する苦情が多く寄せられています。

契約にあたっては、**補償範囲を十分に説明し、「他の自動車との衝突・接触」や「火災・爆発等」に限定するのか、「単独事故」や「当て逃げ」なども含めるのかについて確認した上で、お客さまの理解を得る必要があります。**

苦情事例

コインパーキングに自動車を駐車中に当て逃げされた。車両保険を契約していたので、保険金を請求したところ、当て逃げは支払対象外と言われた。契約時にはそのような説明を受けていない。契約時の説明が不足していたのではないか。

### 3. 「家族の範囲」や「運転者の年齢条件」に関する事項

**「運転者家族限定特約」や「運転者年齢条件特約」を付帯した契約**については、確認用のチェックシート等を活用するなどして、**家族の既婚・未婚(これまでに婚姻歴がないこと)の別、同居・別居の別、年齢等を契約の都度確認し、適切な契約条件を設定する必要があります。**

また、契約更新にあたっては、「前年度と同じでよいですね」というような曖昧な確認では後日のトラブルとなりがねません。お客さまに対して、契約締結後に**「家族構成」や「運転者の年齢」等の契約内容や条件に変更が生じる場合には、事前に通知をし、保険会社の承認を得る必要があること**についても、十分に説明することが重要です。

苦情事例

自動車保険契約に家族限定特約を付けて契約している。2年前に結婚し、別居をしている息子が交通事故を起こし保険金を請求したが、支払われなかった。保険契約上、結婚したことで家族でなくなると思わなかった。

### 4. 自動車の使用目的に関する事項

**自動車の使用目的**に関する苦情が多く寄せられています。使用目的の設定にあたっては、**月平均の使用日数や年間使用日数をきちんと確認して、使用目的を正しく設定することが重要です。**

苦情事例

自動車保険の契約の際に、代理店に仕事でも自動車を使用する旨を伝えたと、使用目的は「業務使用」と言われた。今回、契約を更新する際に、仕事で月に〇日程度でも自動車を使用すると「業務使用」になるのかと確認すると「日常・レジャー使用」で大丈夫とのことだった。当初の契約時には何日くらい仕事で車を使用するのか質問されていない。

### 5. 車両入替に関する事項

**自動車の買い替え時**等に連絡が必要であることについて、お客さまに十分な説明がなされていなかったと考えられるケースがあります。自動車保険の契約にあたっては、**車両の入替や譲渡をする場合には、事前に通知をし、保険会社の承認を得る必要があること**について、十分に説明することが重要です。

苦情事例

契約期間の途中で車を買替えたが、代理店へ連絡していなかった。事故を起こしたので、代理店に連絡したところ、車を買替えた旨の連絡をもらっていないので、保険金は支払えないと言われた。車を買替えたなら連絡しなければならないとは聞いていない。

### 6. 等級に関する事項

自動車保険の等級に関しては、非常に多くの苦情が多く寄せられています。特に**他社からの切り替え時における手続き誤りや手続き漏れ**などにより、前契約の等級が引き継げずに苦情となるケースや、**「ノーカウント事故」や「等級据え置き事故」についてきちんと説明せず、適切に保険金請求をサポートしなかったこと**により、苦情となるケースがあります。

これらの中には、事由が発生した際に、きちんとお客さまに説明していれば、苦情を防ぐことができるものもありますので、**等級制度についてはお客さまに対し、十分に説明し、お客さまの理解を得る必要があります。**

苦情事例

来月、自動車保険が満期となるため、これを機に、保険会社をA社からB社に変更しようと思い、その旨をA社の代理店に連絡したところ、代理店が誤って連絡日にA社の自動車保険を解約してしまい、それまでの等級が引き継げなくなりましたが、何とかしてほしい。

### 7. 中断特則に関する事項

無事故割引を継続できなかったときのデメリットは、お客さまにとって非常に大きなものです。**廃車や譲渡などによる解約**では、「中断特則」を利用できる場合がありますので、契約を引き受ける際には、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」等を活用するなどして、**「中断特則」がある旨を説明する必要があります。**

なお、中断特則については、**契約締結時だけでなく、解約受付時にも、同様の説明をすることが重要です。**

苦情事例

9等級になるまで自動車保険に加入していたが、昨年、自動車を廃車したので解約した。その時に「中断」という手続きの説明がなかった。必要が生じ自動車保険に再び加入したが、6等級となってしまった。



## 火災保険の場合 \* \* \*

### 1. 建物の評価に関する事項

年月の経過により保険金額が保険の対象の評価額を上回る可能性がありますので、**定期的**に評価額を確認してください。万一、超過保険(契約金額が、損害が生じた地および時における建物の価額を上回っている保険契約)となっている場合は、すみやかに保険金額等の見直しをアドバイスすることが必要です。

苦  
情  
事  
例

数年前に住宅を購入した際に、長期の火災保険に時価で加入した。建物の評価額は年々下がっているようだが、このままの契約金額で契約を更新していて問題ないか。

### 2. 水濡れ損害に関する事項

水濡れ損害については、補償範囲に関する苦情が寄せられています。**お客さまの不注意による漏水や給排水設備そのものに生じた損害は補償の対象とならないこと**について、**契約を引き受ける際に、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」等を活用するなどして説明することが重要**です。

苦  
情  
事  
例

- 先日、自宅マンションの水道管の不具合により室内が水浸しとなり、家財に損害を被った。加入していた火災保険に保険金を請求したところ、家財については保険金が支払われたが、水道管の修理には保険金が支払われなかった。契約時に代理店からそのような話は聞いていない。
- 先日、2階の窓を開けたまま外出したところ、急に降り出した雨が室内に吹き込み、壁紙や家財がダメになってしまった。加入していた火災保険に保険金を請求したところ、窓の閉め忘れによる雨の吹き込みについては保険金を支払わないというのが、代理店からそのような話は聞いていない。

### 3. 賃貸住宅の火災保険に関する事項

賃貸住宅の借主が加入する火災保険については、**入居時の火災保険の勧誘と退去時の解約手続き**に関する苦情が寄せられています。契約を引き受ける際に、十分な説明をしないまま契約書類への記入・押印を求めると、その手続きを強要しているかのような誤解を与えかねないため、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」等を活用するなどして、お客さまに対し、補償内容等について十分に説明する必要があります。特に不動産会社等の兼業代理店は、借主に対して、万が一の際の**賠償資力を確保するためには借家人賠償責任保険(特約)が必要であることを十分に説明**する必要があります。

また、保険期間の中途での**転居の際には、契約内容の変更(異動)または解約についても説明**し、適切に手続きをすることが重要

苦  
情  
事  
例

- 賃貸マンションの契約をする際に、不動産会社から保険の説明もないまま、「ここに署名と押印をしてください」と火災保険の申込書が差し出された。納得がいかず、署名・押印は保険の説明後にする旨を伝えると、「保険料を含む〇〇円をお支払いください」と言われた。保険の募集をする際は補償内容等について十分に説明をするべきではないか。
- 賃貸住宅入居時に火災保険の契約を条件にされるケースが多いが、なぜ火災保険を付ける必要があるのか説明を受けたことがない。
- 賃貸アパートに入居した際、住宅総合保険(借家人賠償責任補償特約付)に加入させられたが、退去する際に保険の解約手続きについて説明がなかったため、火災保険を解約できずに、保険料の返還が受けられなかった。

### 4. 地震保険の補償内容に関する事項

地震保険に関しては、支払保険金の説明不足について苦情が寄せられています。地震保険では、**損害をその程度により、全損・半損・一部損の3区分に分類し、その区分に応じて保険金が支払われることについて、保険金額の設定方法などとともに、十分に説明**することが重要

苦  
情  
事  
例

地震により自宅建物に損害を被った。長年にわたり地震保険を契約していたが、主要構造部の損害額は建物の時価の3%未満ということで保険金は払われなかった。契約時にそのような説明は聞いていない。

## 傷害保険の場合 \* \* \*

### 1. 通院保険金の支払いに関する事項

**通院保険金の支払い**に関する苦情が多く寄せられています。**実際の通院日数と通院保険金の支払日数は必ずしも一致しないことについて、十分に説明**する必要があります。

苦  
情  
事  
例

傷害保険に加入しており、ケガのため20日間通院したが、通院保険金は10日分しか支払われなかった。保険会社は、通院保険金は日常生活に支障がない程度に治った日までが対象というが、契約時にそのようなことは聞いていない。

### 2. 海外旅行保険の携行品損害補償に関する事項

海外旅行保険については、**携行品損害補償の支払限度額**に関する苦情が多く寄せられていますので、保険金額のほか、**1個または1組の限度額が設定されているような場合には、十分に説明**のうえ、**お客さまの理解を得る**必要があります。

また、携行品損害補償では、「**紛失・置き忘れ**」**免責(保険金を支払わない場合)などに関する苦情**も多く寄せられています。契約を引き受ける際には、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」等を活用するなどして、**補償内容について、十分に説明**する必要があります。

苦  
情  
事  
例

- 海外旅行保険を契約する際、携行品が盗難等の被害にあった場合は50万円まで補償されるとの説明を受けていた。旅行中に腕時計の盗難に遭い事故報告をしたところ、1品〇万円限度の補償になると言われたが、契約時にそのような説明は聞いていない。
- 海外旅行中、空港のトイレに鞆を置き忘れ、すぐに取りに戻ったところ、清掃員が保管してくれていたが、デジカメやビデオカメラなどがなくなっていた。帰国後、盗難として保険金を請求すると、置き忘れのため保険金は支払われなかったと言われた。契約時にそのような説明は聞いていない。納得できない。

## II, 契約意思確認

### 1. 代理人による契約に関する事項

やむを得ない事情により、お客さまの**代理人と契約する場合は、お客さま本人と契約等を行う場合より一層慎重で確実な対応を行う必要があります。**

なお、**代理人と契約する場合の手続きについては、保険会社に十分に確認したうえで対応してください。**

苦  
情  
事  
例

満期を機に保険会社を変更したが、満期契約の保険会社からの保険料の口座引き落としが続いたため確認したところ、契約が更新され、重複契約になっていることが判明した。満期契約の取扱代理店に確認したところ、妻に申込書に押印させて更新したとのこと。保険契約者に意思確認せずに妻に押印させた募集人の行為は問題ではないか。

### 2. 高齢者への保険募集に関する事項

**契約者本人が高齢の場合、契約締結後に保険契約者等とトラブルになるケースがあります。契約の際に、必要に応じて、契約者の親族を交えて、十分に説明をしたうえで意思確認を行うなど、慎重に対応することが重要です。**

苦  
情  
事  
例

代理店の訪問を受け、80歳になる父親が、内容が良く分からないまま、医療保険を契約させられた。本人には軽い認知症があり、保険契約を締結できるような状況ではなく、既に医療保険に加入したことも忘れていた。代理店に契約の取り消しを求めたが、正常に契約をしており、取り消しはできないとのことである。このような募集方法は、問題があるのではないか。

## III, 契約内容の変更(異動)・解約手続き

### 1. 手続き遅延・漏れに関する事項

**解約手続きの遅延**に関する苦情が多く寄せられています。お客さまから解約の申し出を受けたら、**すみやかに解約手続き書類を作成し、保険会社に提出**することが重要です。

また、お客さまから契約内容の変更(異動)・解約に関する明確な申し出がない場合でも、お客さまからの情報をもとに的確なアドバイスを行うことも大切です。

なお、振込日などの関係で、**保険料の返還が返れる可能性がある場合には、あらかじめその旨を説明**することが重要です。

苦  
情  
事  
例

- 自動車を売却したため、自動車保険の解約を依頼したが、一向に書類を送ってこない。
- 自動車保険の解約を申し出たのに、すぐに手続きがされず翌月の解約扱いとなったため、返戻金の額が減少し、不満である。
- 転居に伴い火災保険(自動継続特約付)を解約することとし、代理店に電話で解約手続きを依頼した。ところが、解約したはずの火災保険について自動継続と保険料口座引き落としの案内状が送付されてきたことから、代理店に確認したところ、解約手続きが完了していないので、送付する必要書類に記入のうえ返送願いたいとの説明を受けた。解約の依頼をしてから、既に相当期間経過しており、代理店の対応に納得できない。

### 2. 団体扱契約における退職時の手続き漏れに関する事項

団体扱契約の契約者が、**自己都合退職などによって保険料の給与天引きができなくなる場合には、解約するか、未払込保険料の一括支払をするかについて、わかりやすく、かつ、時期を逸することなく、すみやかに案内**することが重要です。

苦  
情  
事  
例

勤務先を通じて年金払積立傷害保険に加入し、毎月の給与から保険料を天引きにしていた。代理店には、勤務先から退職する旨を連絡していたにもかかわらず、退職の際に、契約継続に関する確認や今後の保険料の払込方法などについて、何の連絡もなかった。いまさら残り10か月分の保険料を一括して払ってくれというのは納得ができない。

## IV, 満期管理・満期案内

### 手続き漏れに関する事項

**満期管理・満期案内**が確実に行われないと、無保険状態が生じるおそれがあります。特に自動車保険では、無事故割引が引き継げない場合がありますので、**お客さまの契約をきちんと管理**することが重要です。

満期案内が満期日ぎりぎりであったり、他代理店からの契約継承時や募集人の転勤、担当変更などの際に引継ぎが確実に行われないため、結果として手続きが漏れ、お客さまから苦情が寄せられることが多いので、**更新手続きは時間的余裕をもって確実に行う**ことが重要です。

苦  
情  
事  
例

- 新車購入先で自動車保険を申し込んだが、手続きの遅れから継続扱いとはならず、保険料が20等級から新規加入の6等級になってしまった。
- 自動車保険の満期案内は必ず送付されるものなのか。送付されなかったので、満期日に気がつかなかった。
- 加入している代理店で担当替えがあったことにより更新手続きが漏れてしまい、結果として1年間無保険状態になってしまった。

