

2007年7月20日

損保協会 お客様の声レポート

2006年度総括版

(2006年4月1日～2007年3月31日)

【目次】

はじめに	P 1
1．2006年度における苦情・相談受付状況	P 2
（1）受付総件数	P 2
（2）保険種類ごとの受付件数	P 3
2．2006年度における苦情の概要	P 4
（1）全体的傾向	P 4
（2）保険会社への解決依頼事例	P 6
（3）苦情の解決状況	P 7
3．2006年度における相談の概要	P 8
4．お客様の声に関連した損保協会の取り組み	P 9
別紙 統計	P 11

はじめに

日本損害保険協会（以下「損保協会」といいます。）では、次のお客様窓口を設置し、お客様からの損害保険全般に関するお問い合わせやご相談をお受けするとともに、会員会社に対する苦情のお申し出があった場合には、当該会社に対して解決の依頼を行っております。

そんがいほけん相談室

- ・ 損保協会本部（東京）および全国各地の支部（10支部）に設置
- ・ 損害保険全般に関するお問い合わせ・相談・苦情に対応
- ・ 専用フリーダイヤル（0120-107808）を設置

自動車保険請求相談センター

- ・ 全国48か所に設置
- ・ 自動車保険および自賠責保険の請求に関するお問い合わせ・相談・苦情に対応
- ・ 弁護士相談(予約制・無料)を実施し、自動車保険に関する法律相談にも対応

また、そんがいほけん相談室および自動車保険請求相談センター（以下「そんがいほけん相談室等」といいます。）でお受けした苦情・相談の概況について、2006年度から四半期毎に「損保協会お客様の声レポート」として公表しております。当レポートは、これまで公表したレポートでの分析結果等をもとに、年度総括版として整理したものです。

なお、第3四半期受付分のレポートで報告しましたとおり、そんがいほけん相談室等では、お客様の声をより広くかつ的確に集めて分析するために、2006年10月から「**苦情**」と「**相談**」の分類を次のとおりいたしました。

< 新たな分類 >

- ・ 「**苦情**」... 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社へその解決を依頼したもの（「保険会社への解決依頼事例」）。
上記には至らなかったが、保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの（「不満足の表明事例」）。
- ・ 「**相談**」... 損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

< 従来分類 >

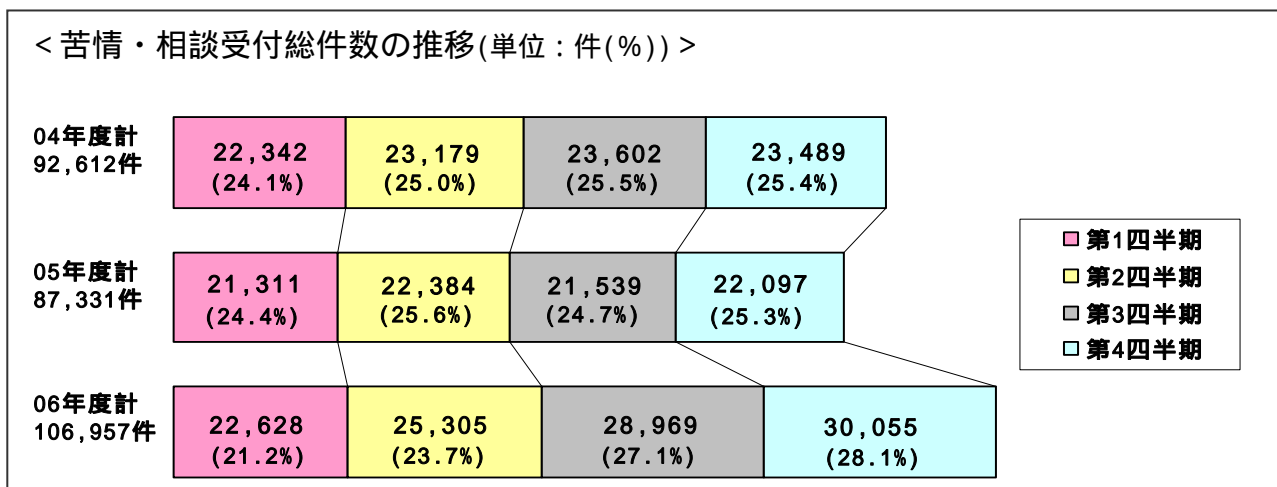
- ・ 「**苦情**」... 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社へその解決を依頼したもの。
- ・ 「**相談**」... 「**苦情**」には至らなかったものの、保険会社の対応に「不満足」の表明があったもの、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

このため、「不満足の表明事例」について、第1～2四半期受付分では「相談」として、また第3～4四半期受付分では「苦情」として整理しておりますことをご含みおきください。

1. 2006年度における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2006年度における苦情および相談の受付総件数は106,957件で、2005年度(87,331件)と比べ19,626件(22.5%)と、大幅に増加した。またどの四半期においても、2004・2005年度同期を上回っている。特に、第4四半期における受付件数の増加は著しく、2005年度同期と比べ7,958件(36.0%)増の30,055件となり、四半期単独として初めて30,000件を超えた。



受付総件数が大幅に増加した主な要因として、以下が考えられる。

< 増加要因 >

1. 次のような保険会社の対応に関する問題が明らかとなり、行政処分が出されたこと等により、保険会社への不信感を増大させたお客様からの問い合わせや苦情の申立てが増加した。
 - ・ 医療保険等の第三分野商品の不適切な保険金不払い問題
 - ・ 自動車保険の費用保険金等の付随的な保険金の支払い漏れ問題
 - ・ 火災保険等の契約の不適切な引受け問題(各種割引の適用・構造級別の判定・保険金額の設定など)
2. 保険会社が契約者に交付する「契約概要」や「注意喚起情報」等の重要事項説明書の普及に伴い、2006年9月頃から、保険会社の相談窓口とあわせて表示されているそんがいほけん相談室等に誤って問い合わせをされるお客様が増加した。特に、年度末が近づくにつれ、学生総合保険などの団体契約の次年度契約に関する問い合わせが非常に増えた。

このような状況を踏まえ、損保協会では後述4.(P.9)のとおり、苦情・相談対応のための専用フリーダイヤルの回線と相談員を増やし、これまで以上にお客様の苦情・相談に迅速に対応できる体制を整えた。このことも、受付総件数の増加を後押ししたといえることができる。

(2) 保険種類ごとの受付件数

受付けた苦情および相談の大半は、**自賠責・自動車保険**に関するものであり、その件数は増加傾向にある。中でも、交通事故の被害者や契約者、被保険者からの、保険金の支払いに関する苦情および相談の増加が目立つ。

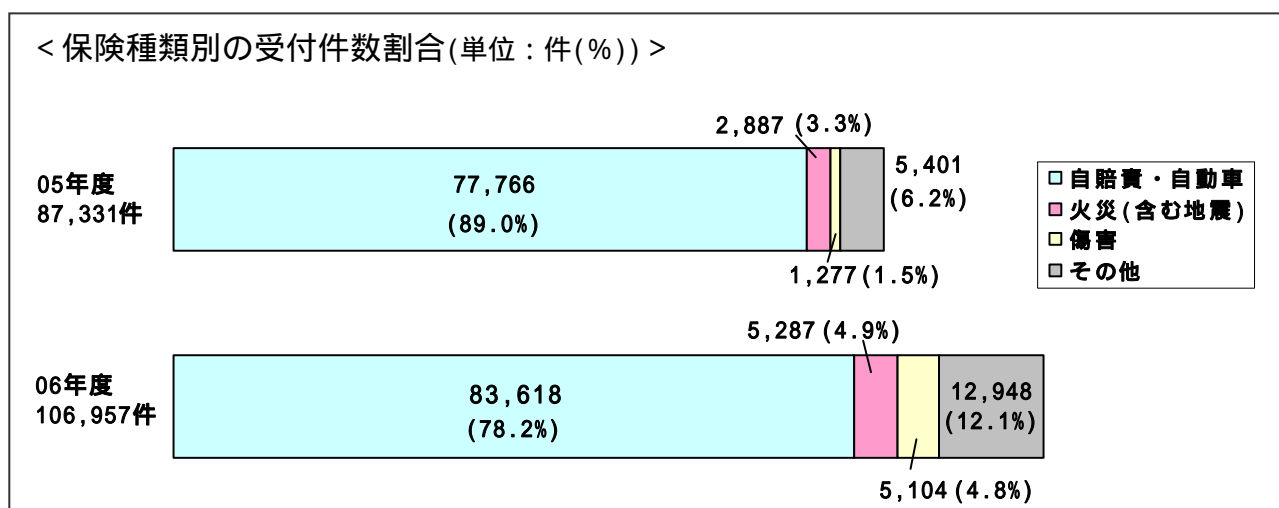
しかし全体に占める割合を見ると、**自賠責・自動車保険**は78.2%であり、前年度の89.0%から10.8ポイントも減少した。これは、**自賠責・自動車保険**以外の件数も大幅に増加したことに伴って、相対的に減少したものと考えられる。(火災保険2,400件(83.1%)増、**傷害保険**3,827件(299.7%)増、**その他**7,547件(139.7%)増)

この背景には、それぞれ以下のような事情があると考えられる。

- ・ **火災保険**については、不適切な引受け問題が明らかとなり、第3四半期以降、契約者ご自身の契約の妥当性や、妥当性確認のための手続きに関する問い合わせが急激に増加したこと。
- ・ **傷害保険**については、第2四半期頃から、「契約概要」や「注意喚起情報」を見て、契約保険会社の問い合わせ窓口と間違えて電話をされたケースが増加し始め、年度末が近づくとつれ、その件数が増大したこと。

また、医療保険等の第三分野商品の不適切な保険金不払い問題等により、過去に傷害保険の保険金請求を行ったご契約者からのお問い合わせも増加したこと。

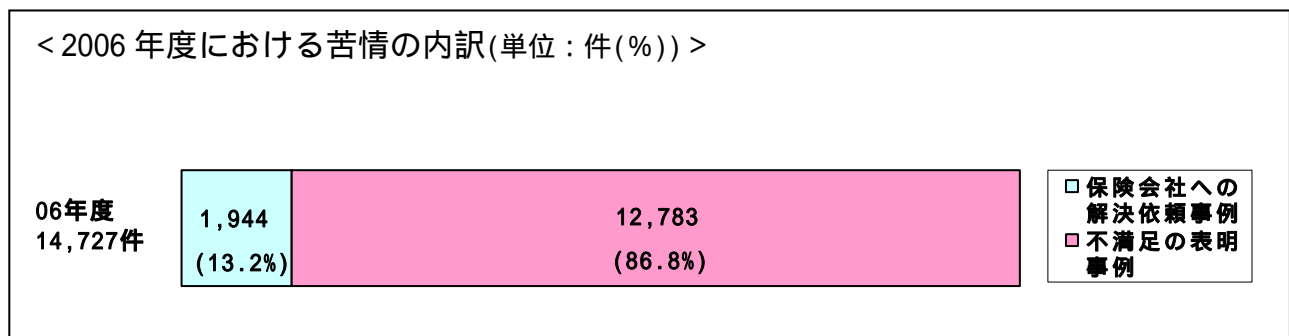
- ・ **その他**については、**傷害保険**と同様、契約保険会社の問い合わせ窓口と間違えて電話をされたケースが増加したこと。



2. 2006年度における苦情の概要

(1) 全体的傾向

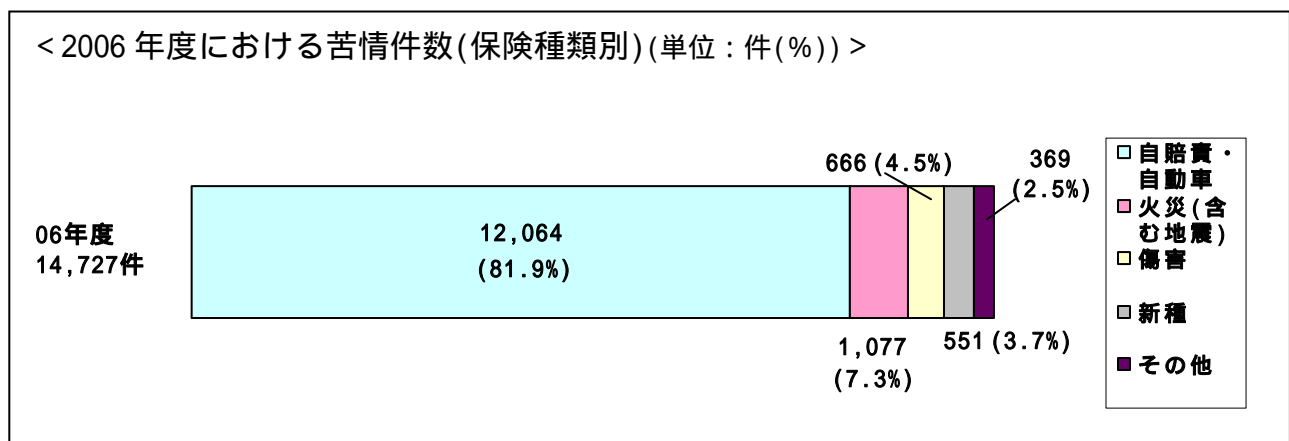
2006年度に受け付けた苦情の総件数は14,727件であった。このうち、保険会社へ解決を依頼した事例(「保険会社への解決依頼事例」)は1,944件であり、保険会社への解決依頼には至らなかったが、相談者から不満足 of 表明があった事例(「不満足 of 表明事例」)は12,783件であった。



なお、受け付けた苦情の内訳を詳しく見ると、以下のような状況であった。

保険種類別の傾向

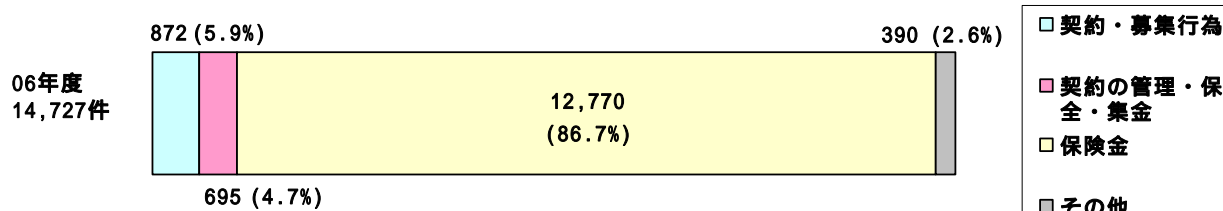
自賠責・自動車保険に関するものが12,064件(81.9%)、火災保険(含む地震保険)1,077件(7.3%)、傷害保険666件(4.5%)、新種保険551件(3.7%)等となっている。



内容別の傾向

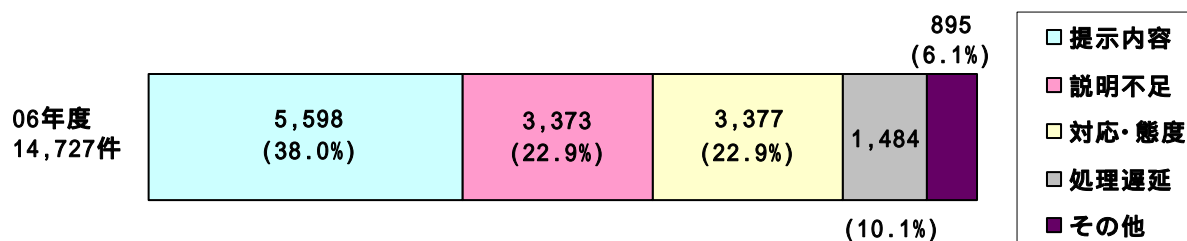
「保険金」に関するものが12,770件(86.7%)と大半を占めており、「契約・募集行為」に関するものが872件(5.9%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが695件(4.7%)となっている。

< 2006 年度における苦情件数(内容別)(単位：件(%)) >



また、全体を内訳ベースでみると、保険会社からの「提示内容」(5,598 件/38.0%)、「対応・態度」(3,377 件/22.9%)、「説明不足」(3,373 件/22.9%)、「処理遅延」(1,484 件/10.1%)の順となっている。

< 2006 年度における苦情件数割合(内容別(内訳ベース))(単位：件(%)) >

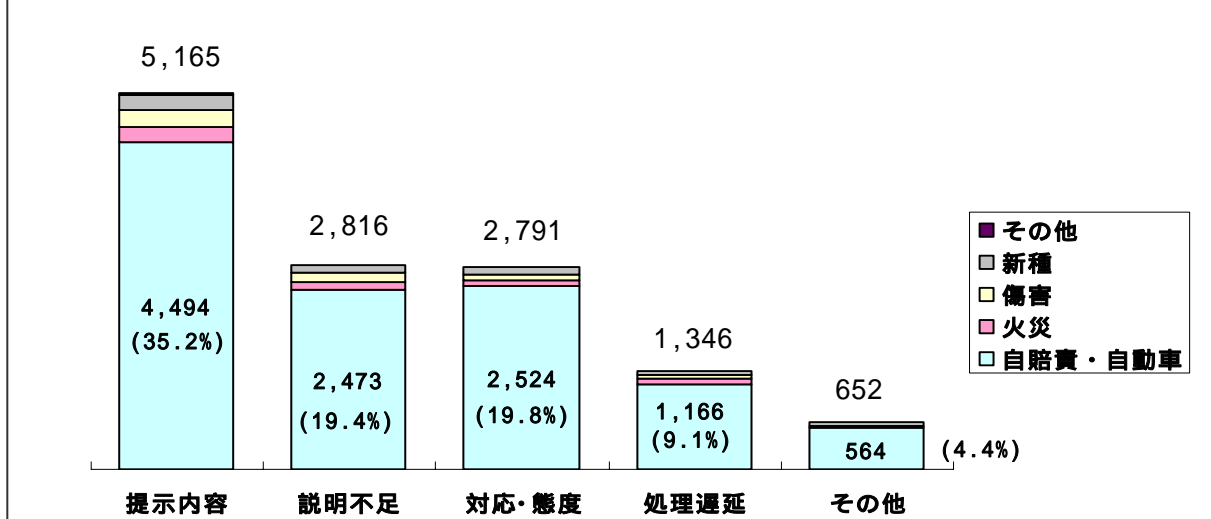


保険種別・内容別の傾向

自賠責・自動車保険の「保険金」に関する苦情が、全体の 90%近く(11,221 件/87.9%)を占めており、その 40%程度は「提示内容」(4,494 件。なお「保険金」全体でみると 35.2%)に関するものである。

なお、別紙【表 3】(P13)を見ると、自賠責・自動車保険、傷害保険および新種保険では「保険金」に関する苦情が大半を占めているのに対し、火災保険では、相対的に「契約・募集行為」と「契約の管理・保全・集金」に関する苦情の割合が高くなっている。

< 2006 年度における保険金に係る苦情(12,770 件)の内訳
(保険種類別・内容別件数(単位：件))>



(2) 保険会社への解決依頼事例

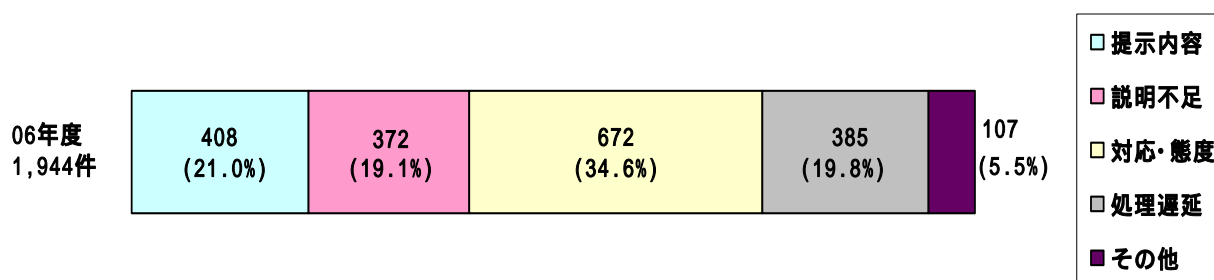
2006 年度における解決依頼事例件数は、1,944 件となり、2005 年度(1,238 件)を大きく上回り、これまでで最高の受付件数となった。

この件数の増加は、損保協会として、お客様から不満足の表明があった事案については積極的に保険会社に解決依頼を行う方向で対応するようにしていることから、必然の結果と言えるが、度重なる問題が保険会社への信頼失墜を招いていることの現れであることも事実と思われる。

苦情内容の内訳をみると、「対応・態度」(672 件/34.6%)が最も多く、続いて、「提示内容」(408 件/21.0%)、「処理遅延」(385 件/19.8%)、「説明不足」(372 件/19.1%)の順となっている。

「対応・態度」に関する苦情の多くは、交通事故の被害者からの申し立てであり、加害者側が契約している保険会社の担当者の態度について、事務的あるいは誠意が見られない、といったものである。信頼失墜を招く事態が相次ぎ、保険会社を見るお客様の目が一段と厳しくなったことが、このような保険会社に対する不信感を助長したことは否定できない。

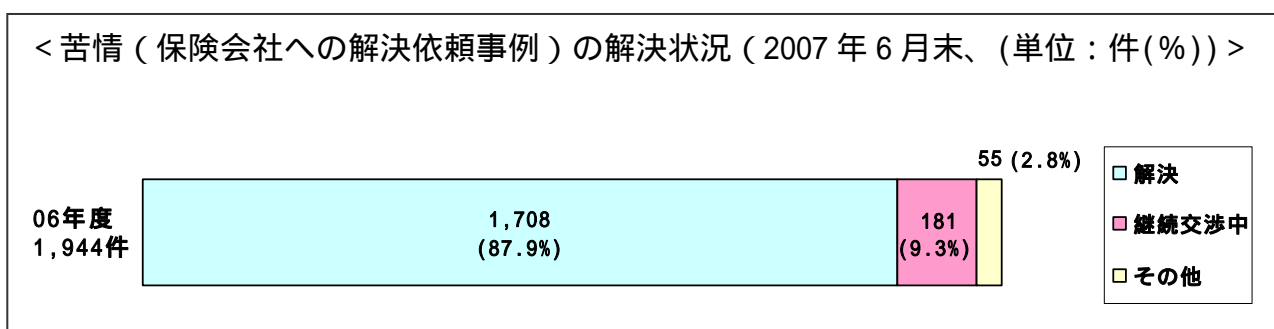
< 保険会社への解決依頼事例(1,944 件)の内容別件数(単位：件(%)) >



(3) 苦情の解決状況

2006年度の苦情総件数(14,727件)のうち、そんがいほけん相談室等による説明、または同相談室等からの依頼を受けて保険会社がお客様と話し合いを行った結果、ご了承を得られた等により解決した事例は、2007年6月末時点で13,634件であった。

このうち解決依頼事例(1,944件)についてみると、解決した事例は1,708件(87.9%)、継続交渉中の事例は181件(9.3%)、その他(損害保険調停委員会や他の機関への申立)は55件(2.8%)となっている。



事故が発生した場合、補償対象となる損害の範囲または損害額の確定に時間がかかる場合がある。特に、交通事故の損害賠償事案等においては、その傾向が強い。

このような特性もあり、お客様から申し立てられた苦情の解決にあたっては、相当の時間を要するケースもある。しかし、保険会社として自らの信頼回復のためにも、今まで以上に速やかに苦情を解決することが望まれる。

2004年度以降の各四半期における苦情件数については、別紙【表1】【表2】等(P12)を参照。

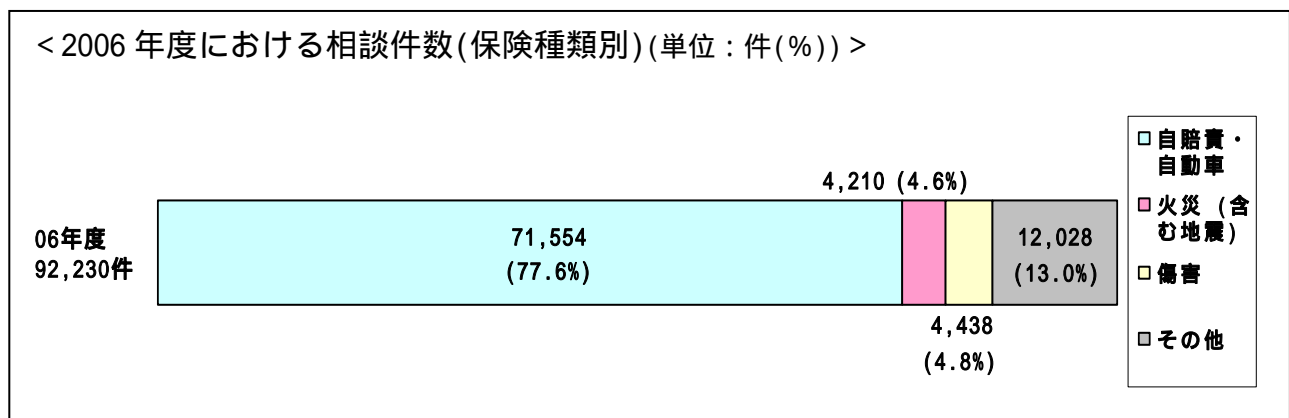
苦情の保険種類別・内容別件数については、別紙【表3】(P13)を参照。

3. 2006年度における相談の概要

保険種類別の傾向

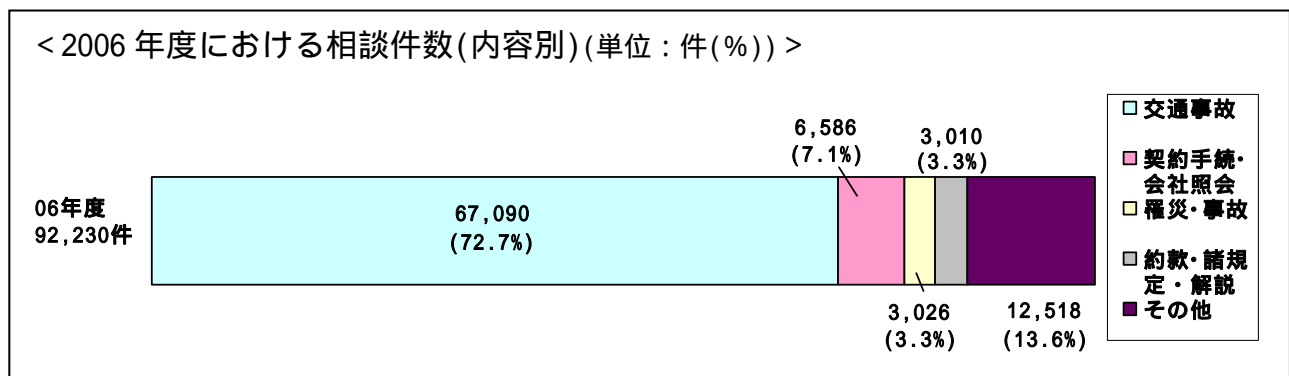
2006年度に受け付けた相談の件数は92,230件であった。保険種類別の傾向としては、自賠責・自動車保険が71,554件(77.6%)と大半を占め、続いて傷害保険が4,438件(4.8%)、火災保険4,210件(4.6%)となっている。

なお、保険会社と間違えて連絡されたケースを「その他」としてカウントしているために、そのウェイトが高くなっている。



内容別の傾向

内容別の傾向では、「交通事故」に関するものが67,090件(72.7%)を占めている。続いて「契約手続・会社照会」(6,586件(7.1%))、「罹災・事故」(3,026件(3.3%))、「約款・諸規定・解説」(3,010件(3.3%))の順となっている。



4. お客様の声に関連した損保協会の取り組み

損保協会では、信頼回復に向けた取組みの一環として、お客様から寄せられる貴重な声を原点とした業務運営の見直しを行うこととし、次の取組みを行った。

(1) そんがいほけん相談室の機能強化

より迅速にお客様の声に対応できるよう、また、寄せられた声を的確に分析し、会員会社に迅速にフィードバックできるよう、そんがいほけん相談室の機能を次のとおり強化した。

2006年9月以降、専用フリーダイヤルの回線を増設するとともに、相談員を増員した。

お客様の声を一元的に集約し、分析・評価するために、役員直轄の独立した部門とし、お客様の声の分析等を行うための体制強化を図った。

(2) 「消費者の声」諮問会議の設置

お客様の声を真摯にお聴きし、業界全体の業務運営に反映させていくための仕組みとして、2006年9月に「消費者の声」諮問会議を設置した。諮問会議では、そんがいほけん相談室等に寄せられるお客様の声を踏まえて、業界として取り組むべき具体的な課題等について論議し、理事会に提言を行った。

そんがいほけん相談室等に寄せられたお客様の声、またそれに関連し、「消費者の声」諮問会議での論議等も踏まえ、種々の取組みを実施した。主な取組みは次のとおりである。

「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」の策定

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。

損保協会のホームページへの「信頼回復に向けた活動」コーナーの新設

2006年10月に、損保協会のホームページに「信頼回復に向けた活動」と題するコーナーを設け、信頼回復に向けて実施した種々の取組みについて掲載していくこととした。

「募集文書等の表示に係るガイドライン」の策定

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。

「募集コンプライアンスガイド」の策定

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ものであり、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。

「そんぼ・消費者キャラバン」の実施

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。

「損保代理店試験制度」の再構築

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検討の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。

保険商品や保険約款の「わかりやすさ」に関する検討

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」の向上に向けた検討に着手した。

等

以上

統 計

【目 次】

< 苦情・相談 >

表 1	苦情・相談受付総件数の推移	P12
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	P12

< 苦情 >

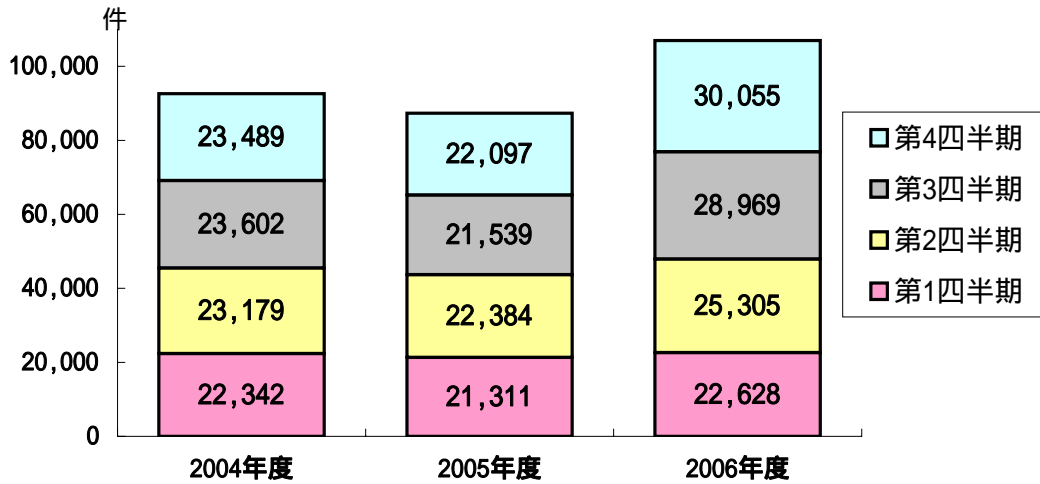
表 2	苦情件数の推移	P12
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P12
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P13

【表1】 苦情・相談受付総件数の推移

(件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	22,342	23,179	23,602	23,489	92,612
2005年度	21,311	22,384	21,539	22,097	87,331
2006年度	22,628	25,305	28,969	30,055	106,957

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



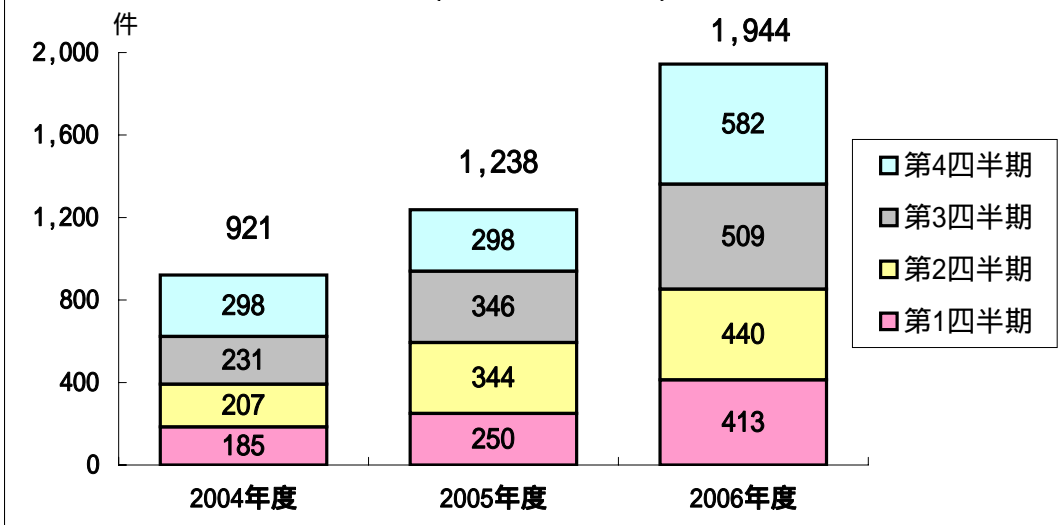
【表2】 苦情件数の推移

(件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	(185)	(207)	(231)	(298)	(921)
2005年度	(250)	(344)	(346)	(298)	(1,238)
2006年度	413	440	8,328	5,546	14,727
	(413)	(440)	(509)	(582)	(1,944)

(注) ()内の件数は苦情のうち、保険会社へ解決を依頼した事例(解決依頼事例)

【図2】 苦情(解決依頼事例)件数の推移



【表3】苦情の保険種類別・内容別件数（2006年度）

	自動車	火災	傷害	新種	積立	その他	合計
契約・募集行為							
提示内容	80	93	14	8	2	4	201
説明不足	138	104	28	16	8	5	299
対応・態度	123	67	14	15	4	23	246
処理遅延	13	21	7	1	2	1	45
その他	35	16	11	8	0	11	81
小計	389	301	74	48	16	44	872
契約の管理・保全・集金							
提示内容	71	77	5	4	6	3	166
説明不足	92	80	12	8	9	2	203
対応・態度	106	66	11	10	10	5	208
処理遅延	36	20	3	3	4	4	70
その他	25	18	2	1	0	2	48
小計	330	261	33	26	29	16	695
保険金							
提示内容	4,494	197	249	201	5	19	5,165
説明不足	2,473	107	121	101	4	10	2,816
対応・態度	2,524	73	90	87	4	13	2,791
処理遅延	1,166	70	60	45	2	3	1,346
その他	564	20	26	32	1	9	652
小計	11,221	467	546	466	16	54	12,770
その他							
提示内容	21	9	3	1	3	29	66
説明不足	21	19	2	2	0	11	55
対応・態度	45	8	4	5	1	69	132
処理遅延	11	3	0	1	3	5	23
その他	25	9	4	2	0	74	114
小計	123	48	13	11	7	188	390
合計							
提示内容	4,666	376	271	214	16	55	5,598
説明不足	2,724	310	163	127	21	28	3,373
対応・態度	2,798	214	119	117	19	110	3,377
処理遅延	1,226	114	70	50	11	13	1,484
その他	649	63	43	43	1	96	895
合計	12,063	1,077	666	551	68	302	14,727