

2007年2月15日

# 損保協会 お客様の声レポート

2006年度 第3四半期受付分  
(2006年10月1日～2006年12月31日)

## 【目次】

1．2006年度第3四半期における苦情・相談受付状況	P 2
2．2006年度第3四半期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 7
(3) 不満の表明事例	P 8
3．2006年度第3四半期における相談の概要	P 9
4．お客様の声に関連した損保協会の取り組み	P 10
別紙1 統計	P 12
別紙2 主な苦情事例(保険会社への解決依頼事例)	P 15
別紙3 主な苦情事例(不満の表明事例)	P 23
別紙4 主な相談事例(Q & A)	P 28

社団法人 日本損害保険協会

そんがいほけん相談室

## はじめに

当レポートでは、今号から、お客様の声をよりの確に分析するため、「**苦情**」と「**相談**」の分類を次のとおり変更いたしました。

これにより、「苦情」の件数が大幅に増加しておりますこと、および受付総件数以外は、従来の統計との比較が困難となっておりますことをご了承ください。

### < 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に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」の表明があったもの(「不満の表明事例」)。
- ・「**相談**」... 損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

### < 従来の分類 >

- ・「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に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」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。

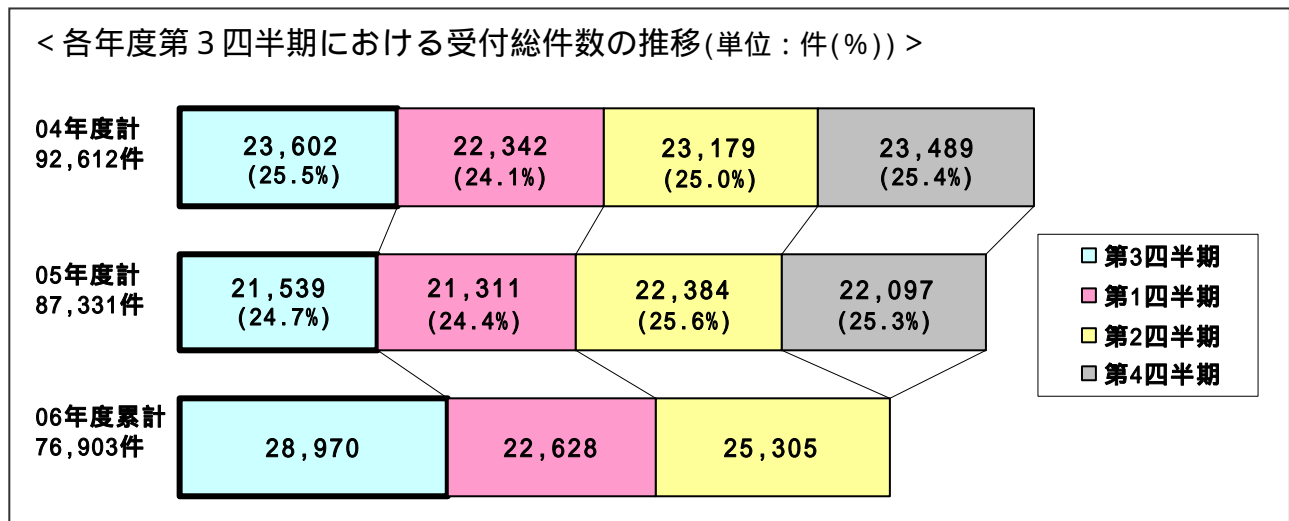
損保協会では、お客様の声により迅速に対応できるよう、また、お寄せいただいた声を的確に分析し、会員会社に迅速にフィードバックできるよう、以下のとおり苦情・相談対応体制の強化を図っています。

- ・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。
- ・フィードバック体制を強化するため、2006年10月に「そんがいほけん相談室」を部内室から役員直轄の独立部門とする組織改革を行った。

# 1. 2006年度第3四半期における苦情・相談受付状況

## (1) 受付総件数

2006年度第3四半期における苦情および相談の受付総件数は28,970件で、前年度同期(21,539件)に比べ7,431件(34.5%)と、大幅に増加した。また、前期(25,305件)と比べても、3,665件(14.5%)の増加となっている。



今期の受付総件数は、過去3年間でも特に目立って多くなっているが、その理由としては以下のようなことが考えられる。

- ・ 保険金の支払いに係る問題が度重なり発生していることに加え、新たに火災保険における引受け時の保険料の算出や保険金額の設定について様々な指摘がなされ、保険会社への不信感を増大させたこと。
- ・ 2006年9月から、損保協会において、苦情・相談対応に関する専用フリーダイヤル(0120-107808)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と。

(2006年9月以降におけるフリーダイヤルによる1日あたりの平均受付件数は、2006年度初めと比べ、2倍以上となっている。)

2004年度以降の各四半期における受付総件数については、別紙1の【表1】および【図1】(P13)を参照。

## (2) 保険種類ごとの受付件数

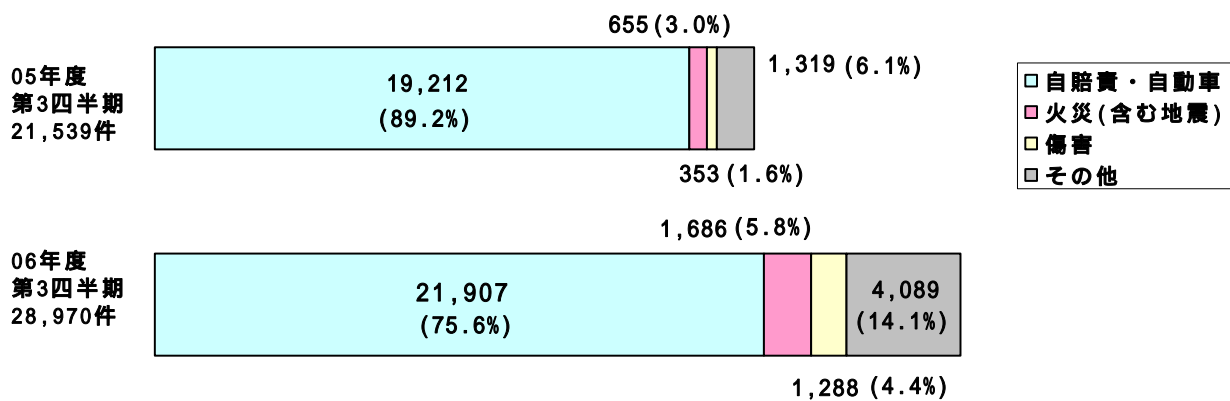
自賠責・自動車保険の受付件数(21,907件)は、前年度同期に比べ、2,695件(14.0%)増加した。全体に占める割合では、今期は75.6%となり、前年度同期の89.2%から、13.6ポイント減少している。これは、自賠責・自動車保険以外の件数も大幅に増加

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 1,031 件 (157.4%)増、傷害保険 935 件(264.9%)増、その他 2,770 件(210.0%)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、引受け時の保険料の算出や保険金額の設定に関する指摘に加え、12月27日に損保協会が全国43紙に謹告広告「日本損害保険協会ならびに会員各社からのお詫びとお知らせ」を掲載したこともあり、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お問い合わせが増加したこと。
- ・ **傷害保険**については、自動車保険等の付随的な保険金の支払い漏れや医療保険等の第三分野商品における不適切な不払いが判明したことから、過去に傷害保険の保険金請求を行った契約者においても、当時の保険会社の対応の妥当性に疑義を抱いた方が増加したこと。
- ・ **その他**については、保険会社が契約者に提供している「契約概要」や「注意喚起情報」に、損保協会のフリーダイヤル(0120-107808)を表示していることから、前期同様、契約している保険会社の問い合わせ窓口と損保協会を誤解して電話をされたケースが多かったこと。

< 各年度第3四半期における保険種類別の受付件数割合(単位:件(%)) >



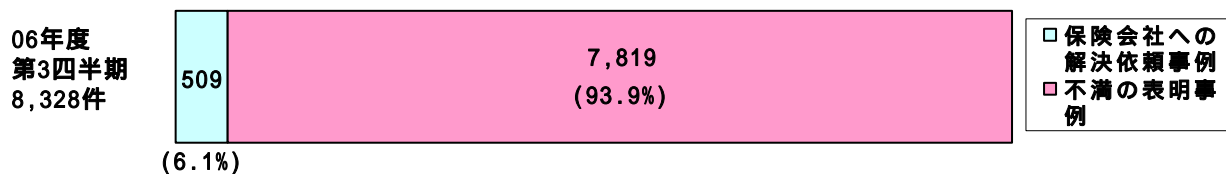
なお、契約している保険会社と損保協会を誤解されたケースについては、件数の増加が目立つ保険会社に対しては、その都度関係書類の記載状況の確認および是正を求めている。

## 2. 2006年度第3四半期における苦情の概要

### (1) 全体的傾向

今期受付けた苦情の総件数は 8,328 件であった。このうち、相談者の意向により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 509 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の表明があった事例(「不満の表明事例」)は 7,819 件であった。

< 2006 年度第 3 四半期における苦情の内訳(単位：件(%)) >

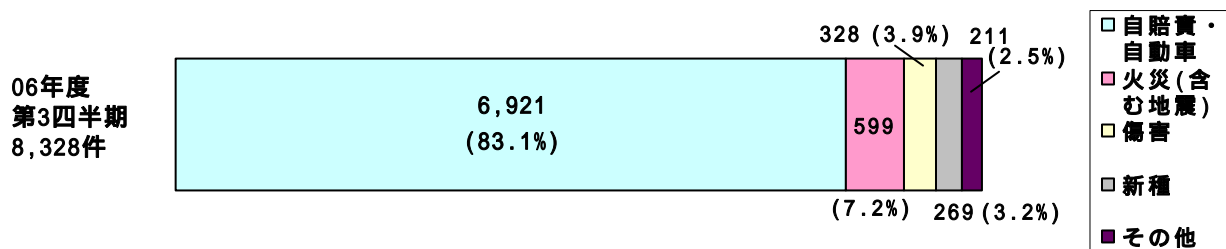


受付けた苦情の内訳を詳しく見ると、以下のような状況であった。

#### 保険種類別の傾向

自賠責・自動車保険に関するものが 6,921 件(83.1%)、火災保険(含む地震保険)599 件(7.2%)、傷害保険 328 件(3.9%)、新種保険 269 件(3.2%)等であった。

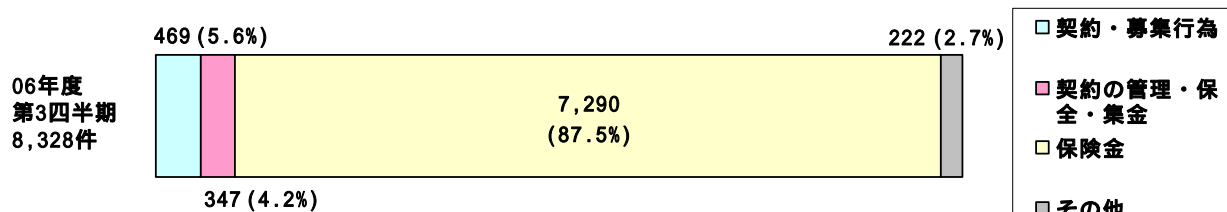
< 2006 年度第 3 四半期における苦情件数(保険種類別)(単位：件(%)) >



#### 内容別の傾向

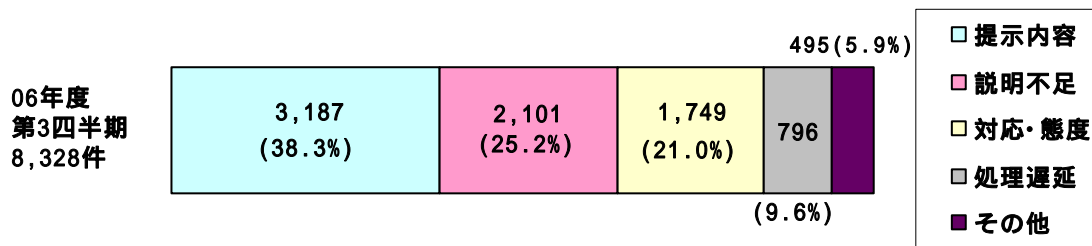
「保険金」に関するものが 7,290 件(87.5%)と大半を占めており、「契約・募集行為」に関するものが 469 件(5.6%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 347 件(4.2%)となっている。

< 2006 年度第 3 四半期における苦情件数(内容別)(単位：件(％)) >



全体を内訳ベースでみると、保険会社からの「提示内容」(3,187 件/38.3%)に関する苦情が最も多く、以下、「説明不足」(2,101 件/25.2%)、「対応・態度」(1,749 件/21.0%)、「処理遅延」(796 件/9.6%)の順となっている。

< 2006 年度第 3 四半期における苦情件数割合(内容別(内訳ベース))(単位：件(％)) >

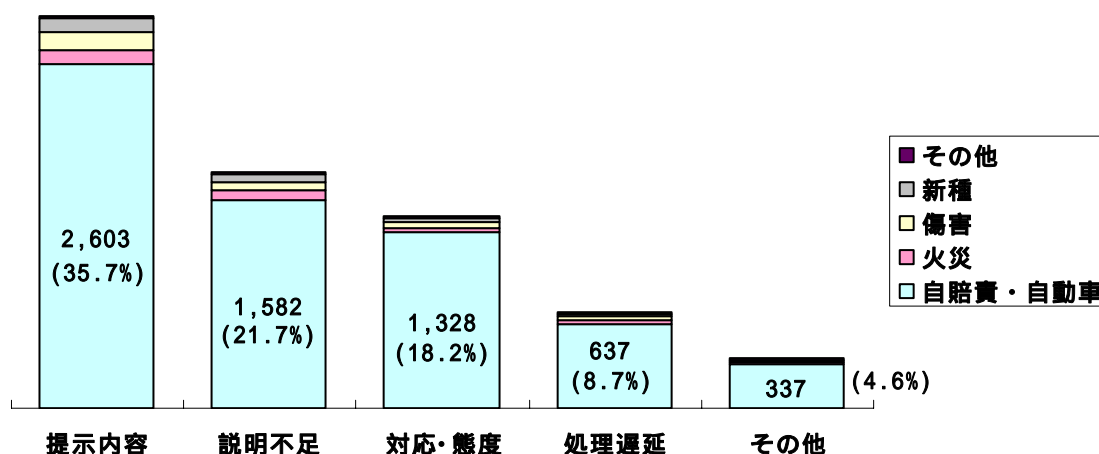


保険種類別・内容別の傾向

自賠償・自動車保険の「保険金」に関する苦情は、全体のおよそ 3 / 4 (6,487 件/77.9%)を占めており、さらにその約 4 割は「提示内容」(2,603 件/31.3% / 自賠償・自動車保険の「保険金」の内訳では 40.1%)に関する苦情である。

なお、別紙 1【表 3】(P14)を見ると、自賠償・自動車保険、傷害保険および新種保険では「保険金」に関する苦情がほとんどであるのに対し、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多くなっている。ここからも、特に火災保険における契約上の問題に関する波紋の広がりが見て取れる。

< 2006 年度第 3 四半期における保険金に係る苦情(7,290 件)の内訳  
(保険種類別・内容別件数(単位:件)) >



なお、今期寄せられた主な苦情は、以下のとおりである。

#### 【提示内容に関する苦情例】

10年前に自動車を運転中に衝突事故に遭い、自動車が破損したため、保険会社から賠償金を受け取った。事故当時に乗っていた自動車の購入価格からすると、賠償金はあまりに安すぎるように思える。これは問題となっている保険金の不払いに該当するのではないか。(注1) 等

注1. 別紙2「1. 自賠償・自動車保険」(3)の<提示内容>(P16)を参照。

#### 【説明不足に関する苦情例】

1年間無事故であったにもかかわらず、契約更改時に提示された次年度の保険料が、今年度よりも若干高くなっていた。保険会社に高くなった理由を照会したが、的確な説明はなかった。これでは説明責任を果たしていないのではないか。明確な理由を教えてほしい。(注2) 等

注2. 別紙2「1. 自賠償・自動車保険」(1)の<説明不足>(P15)を参照。

### 【対応・態度に関する苦情例】

所得補償保険金を請求するために、代理店に電話したが、十分な説明を受けることができず、相談窓口を案内された。このため、同窓口に問い合わせたところ、「わからない」というだけであった。

電話対応者は、最低限の商品知識を持っておくべきではないか。(注3) 等

注3．別紙2「3．傷害保険」(2)の<対応・態度>(P20)を参照。

### 【処理遅延に関する苦情例】

自動車修理会社を営んでいる。保険会社の担当者から、被害者の車両の修理費を本日入金するとの連絡を受けていたが、入金されていない。このため担当者に確認したところ、手続きを失念していたので入金は数日後になるとのことであった。担当者からは謝罪はあったが、それですむ問題ではない。今問題となっている払い滞りではないか。部品メーカーには部品代を本日支払うと約束しているので、部品メーカーにも迷惑をかけてしまう。本日中に入金してほしい。(注4) 等

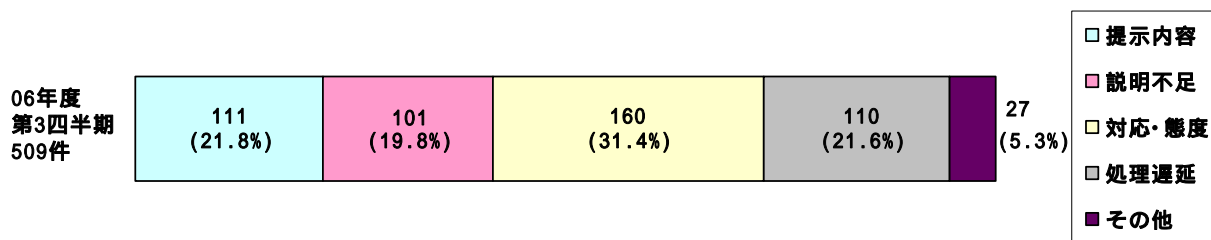
注4．別紙2「1．自賠責・自動車保険」(3)の<処理遅延 - >(P17)を参照。

## (2) 保険会社への解決依頼事例

今期の509件は、過去最高の受付件数である。ちなみに、前年度同期(346件)と比較すると163件の増加(47.1%増)、また前期(440件)と比較すると69件の増加(15.7%増)となっており、期を追うごとに件数が増加してきている。

なお、保険会社への解決依頼事例における特徴は、保険会社等の「対応・態度」に関するものが最も多い(160件)ことである。とりわけ、交通事故の被害者から、加害者側が契約者となっ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等の苦情が多々寄せられており、交通事故被害者への対応姿勢の一層の改善が望まれるところである。

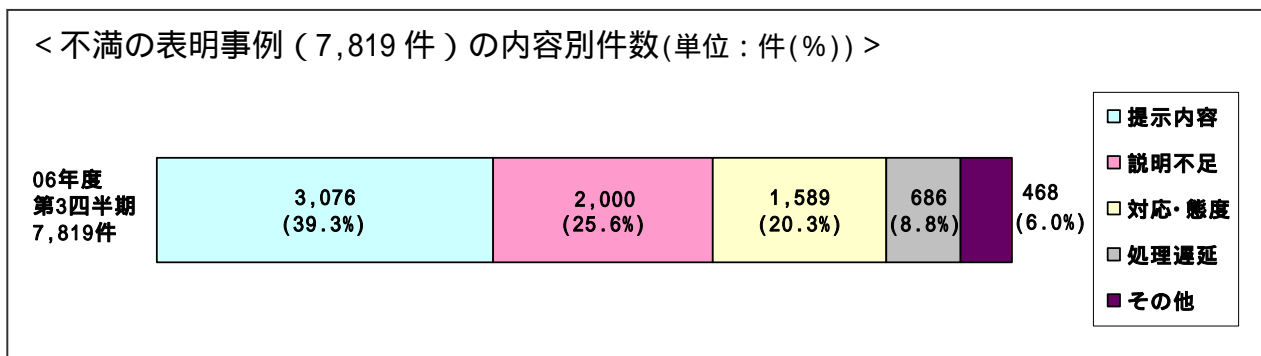
< 保険会社への解決依頼事例(509件)の内容別件数(単位：件(%)) >



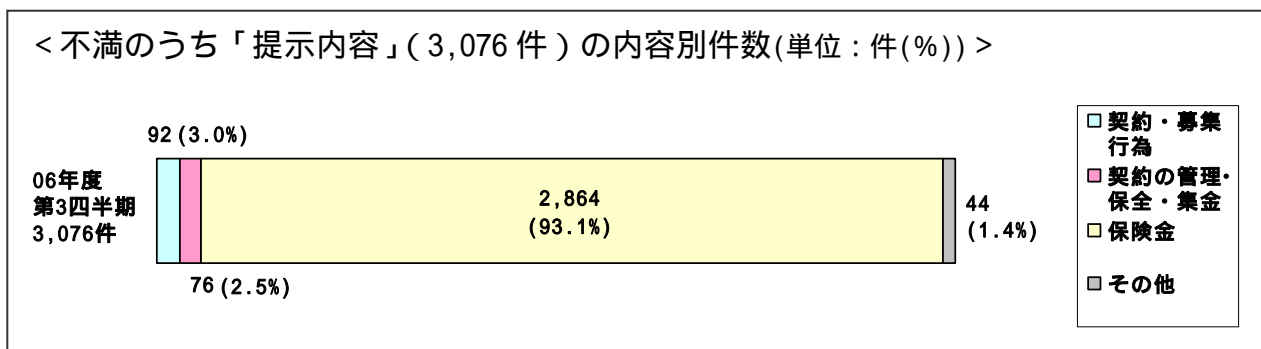


### (3) 不満の表明事例

不満の表明事例(7,819件)の多くは、保険の種類を問わず保険金の「提示内容」に係るものであったが、業界に係る問題が相次いで判明する状況を受け、損保協会や業界に対する貴重なご意見、ご提言もいただいた。



なお、不満の表明事例の特徴は、保険金に係る「提示内容」に関する不満が最も多い(2,864件/全体の36.6%)ことである。今期は、保険金の支払漏れや不払い関係の報道に接し、契約者ご自身の事例に対する疑義を抱いた方が、いわば「セカンドオピニオン」を求めて損保協会に連絡をしてきたケースが多々見受けられた。



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1【表2】および【図2】(P13)を参照。

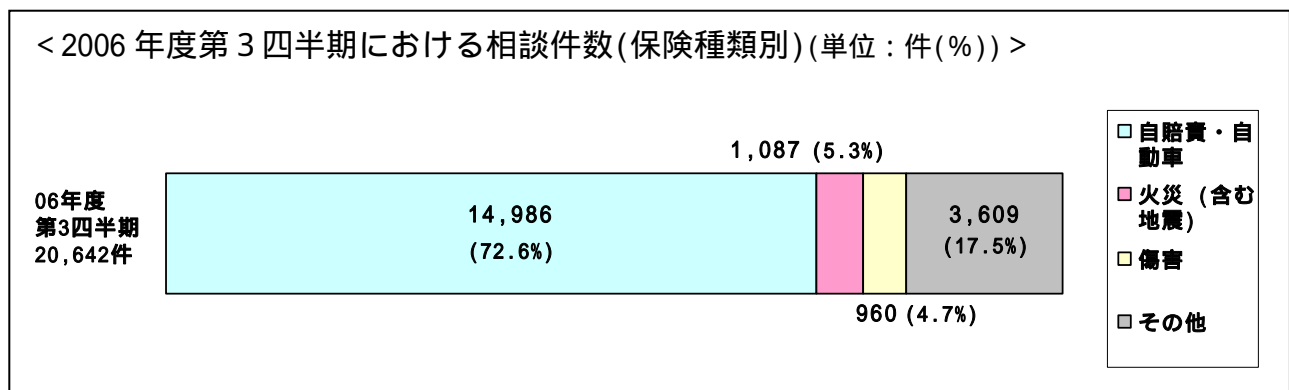
苦情の保険種類別・内容別件数については、別紙1【表3】(P14)を参照。

主な苦情事例(保険会社への解決依頼事例)については、別紙2(P15~22)を参照。

### 3. 2006年度第3四半期における相談の概要

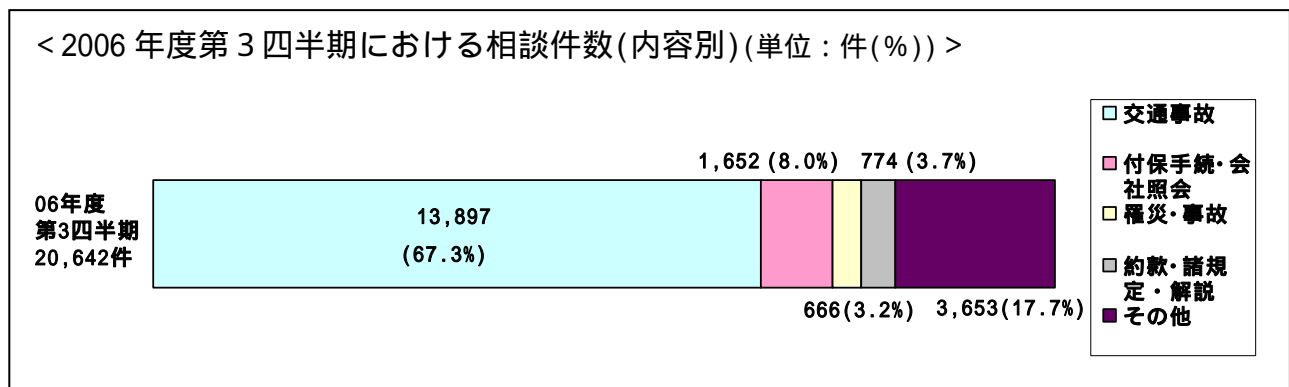
#### 保険種類別の傾向

今期受付けた相談の件数は20,642件であった。保険種類別の傾向としては、苦情同様、自賠責・自動車保険が14,986(72.6%)と大半を占めているが、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、各保険種類別の件数に比べ、「その他」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13,897件(67.3%)を占め、「付保手続・会社照会」に関するものが1,652件(8.0%)、等であった。



主な相談事例(Q & A)については、別紙4(P28~30)を参照。

## 4. お客様の声に関連した損保協会の取り組み

お客様から寄せられる貴重な声について、損保協会では適宜業務に反映させている。今期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、次のとおりである。

お客様の声	損保協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2006年12月に「<b>募集文書等の表示に係るガイドライン</b>」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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2006年9月に策定した「<b>損害保険の保険金支払に関するガイドライン</b>」において、被害者の方への対応も含めて、『<b>「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</b>』など、各保険会社が留意すべき事項等を明示した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自動車保険料の割引制度について代理店に質問したが、満足できる返答がなかった。このような代理店に自分の契約を任せても大丈夫なのか不安である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様にとってよりわかりやすく、より適切な保険商品の案内等を実現するため、損害保険募集人の一層の資質向上について、具体的な方策の検討に着手した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店舗を対象とする普通火災保険に加入しようとして代理店に相談したところ、しきりに店舗総合保険への加入を勧められている。不要な補償もあり店舗総合保険への加入は考えていないため、困っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、保険募集時におけるコンプライアンスの徹底を目的として、保険募集の際に留意すべきコンプライアンス上のポイントを整理したガイドの策定を鋭意進めている。</li> </ul>

お客様の声	損保協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金の支払い漏れや不払い問題については、損保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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、関連の対応をまとめて掲載していくこととした。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分も「ツーバイフォー」住宅に住んでいるので、保険料を過払いしているのではないかと心配である。</li> <li>・火災保険の更改にあたり、保険会社から送付されたお勧めプランをみると、前契約と同一の保険金額となっているが、問題はないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2006年12月27日に、全国43紙に謹告広告「日本損害保険協会ならびに会員各社からのお詫びとお知らせ」を掲載し、火災保険等の契約に不適切な点がないかについて、会員会社が確認調査を実施していくことを周知した。</li> </ul>

以上

**統 計****【目 次】**

## &lt; 苦情・相談 &gt;

表 1	苦情・相談受付総件数の推移	P13
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	P13

## &lt; 苦情 &gt;

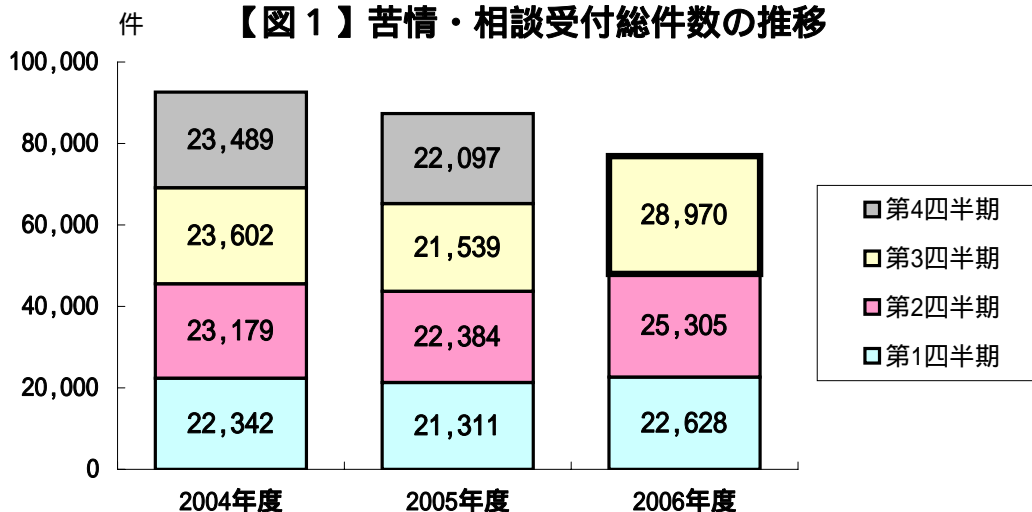
表 2	苦情件数の推移	P13
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P13
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P14

【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	28,970	-	76,903

【図1】苦情・相談受付総件数の推移



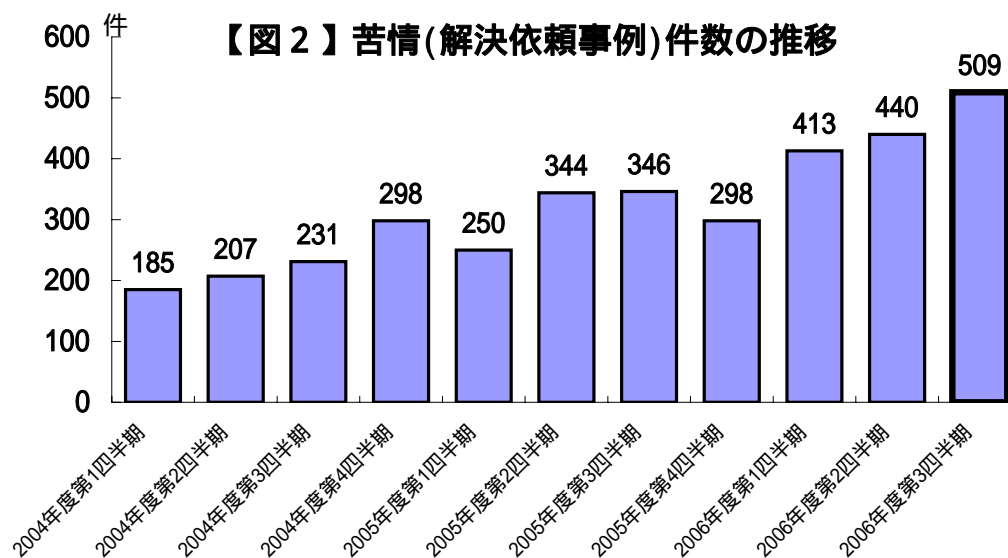
【表2】苦情件数の推移

(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	-	-	8,328	-	8,328
	(413)	(440)	(509)	-	(1,362)

(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年度第3四半期）

	自動車	火災	傷害	新種	積立	その他	合計
<b>契約・募集行為</b>							
提示内容	39	52	6	2	1	2	102
説明不足	75	67	15	4	3	3	167
対応・態度	58	47	5	7	3	10	130
処理遅延	9	8	3	0	2	1	23
その他	21	13	5	4	0	4	47
小計	202	187	34	17	9	20	469
<b>契約の管理・保全・集金</b>							
提示内容	31	34	2	4	4	3	78
説明不足	50	54	4	3	8	1	120
対応・態度	43	35	6	6	4	2	96
処理遅延	20	11	0	1	3	1	36
その他	10	5	0	1	0	1	17
小計	154	139	12	15	19	8	347
<b>保険金</b>							
提示内容	2,603	102	139	106	3	10	2,963
説明不足	1,582	68	64	59	2	7	1,782
対応・態度	1,328	34	44	31	2	9	1,448
処理遅延	637	35	26	21	1	3	723
その他	337	8	6	17	1	5	374
小計	6,487	247	279	234	9	34	7,290
<b>その他</b>							
提示内容	15	6	2	1	0	20	44
説明不足	16	10	1	1	0	4	32
対応・態度	27	5	0	1	0	42	75
処理遅延	9	1	0	0	1	3	14
その他	11	4	0	0	0	42	57
小計	78	26	3	3	1	111	222
<b>合計</b>							
提示内容	2,688	194	149	113	8	35	3,187
説明不足	1,723	199	84	67	13	15	2,101
対応・態度	1,456	121	55	45	9	63	1,749
処理遅延	675	55	29	22	7	8	796
その他	379	30	11	22	1	52	495
<b>合計</b>	<b>6,921</b>	<b>599</b>	<b>328</b>	<b>269</b>	<b>38</b>	<b>173</b>	<b>8,328</b>

## 主な苦情事例（保険会社への解決依頼事例）

### 1. 自賠責・自動車保険

#### (1) 「契約・募集行為」に関するもの

##### <説明不足>

###### - 内容 -

1年間無事故であったにもかかわらず、契約更改時に提示された次年度の保険料が、今年度よりも若干高くなっていた。保険会社に高くなった理由を照会したが、的確な説明はなかった。これでは説明責任を果たしていないのではないかと。明確な理由を教えてください。

###### - 保険会社の対応 -

同社は「型式別料率クラス制度」を採用しており、お客様の自動車の型式と同じクラスの事故率が上昇したために保険料が高くなったことをご説明し、さらに、満期案内に添付して送付した継続手続きにかかるパンフレットなどをもとに説明したことにより、ご理解をいただきました。

#### (2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

##### <処理遅延>

###### - 内容 -

保険証券を紛失したので、9月に保険会社の営業所に連絡し、再交付を依頼した。その後、郵送されてきた申請書類を作成し返送したが、いつまでたっても保険証券が郵送されてこなかった。

そこで、12月に営業所へ再度電話したところ、確認して連絡するとの回答を得たが、その後、何の連絡もない。

###### - 保険会社の対応 -

お客様の再交付手続き書類を紛失したために、再交付手続きがとられていなかったことが判明した。その後、再交付手続き書類を捜し出し、至急、再交付手続きを行うとともに、お客様を訪問し、謝罪のうえ、保険証券をお渡しすることで、ご理解をいただきました。



### (3)「保険金」に関するもの

#### < 提示内容 >

- 内容 -

10年前に自動車を運転中に衝突事故に遭い、自動車が破損したため、保険会社から賠償金を受け取った。

事故当時に乗っていた自動車の購入価格からすると、賠償金はあまりに安すぎるように思える。これは問題となっている保険金の不払いに該当するのではないか。

- 保険会社の対応 -

事実確認のため関係書類を捜したが、既に保存期間が過ぎており、関係書類が廃棄されていたため、詳細は不明であった。

お客様を訪問し、苦情の申立内容と当時の状況についてお伺いした。そのうえで、事実確認はできないものの、自動車の年式および事故状況から判断すると、予想される損害額はお支払いした金額程度になることを説明して、ご了解いただいた。

#### < 説明不足 >

- 内容 -

子供が自転車搭乗中にバックしてきた自動車を接触され、自転車が破損した。相手が自転車を修理に出してくれたが未修理の箇所があったため、自分で修理に出して保険会社に費用請求したところ、担当者から、既に発生している修理費は補償の限度額に達しているため、修理費を追加して支払うことはできないとの説明があった。

なぜ未修理の箇所の費用は自費となるのか、納得のいく説明をしてほしい。

- 保険会社の対応 -

賠償額は時価が限度となること、破損した自転車は購入から数年経過しているため、補償額は時価を上限にせざるを得ないことなどを説明し、ご了解をいただいた。

#### < 対応・態度 - >

- 内容 -

自動車を運転中に接触事故を起こしたので、お互いの保険会社を通じて話し合いを行っているが、過失割合についてなかなか合意できない。相手方の保険会社の担当者が主張するとおり、自分にも過失があるとして、契約している保険会社の担当者は自分の言い分を聞いてくれない。

- 保険会社の対応 -

お客様を訪問し、事故現場および事故状況の詳細を確認するとともに、事故解決に向けたご要望等を伺った。また、今後は、面談結果をもとに丁寧に交渉を進めていくことを説明し、ご了解をいただいた。

< 対応・態度 - >

- 内容 -

保険会社の担当者A氏同席のもと、甲代理店で自動車保険に加入した。A氏からは、甲代理店が返答できないことがあれば遠慮なく連絡願いたいとの説明を受けた。

交通事故に遭い、加害者が自賠責保険に未加入であったことが判明したため、人身傷害補償保険から治療費の補償を受けることにした。事故担当者の説明では分からないことがあったので、甲代理店に質問したところ、確かなことは言えないので事故担当者に再度質問してはどうかとの返答であった。このため、A氏に電話したところ、別の担当者から、Aは転勤したので、甲代理店に相談してほしいと言われた。いったいどうしたらよいのか。

- 保険会社の対応 -

事情を承知していない担当者が、お客様からの相談を親身にお聞きしなかったため、事故担当者につなぐことができなかった。

事故担当者からお客様にお詫びするとともに、今後は事故担当者が窓口となってご相談に応じることで、ご了解をいただいた。

< 処理遅延 - >

- 内容 -

自動車修理会社を経営している。保険会社の担当者から、被害者の自動車の修理費を本日入金するとの連絡を受けていたが、入金されていない。このため担当者に確認したところ、手続きを失念していたので入金は数日後になるとのことであった。

担当者からは謝罪はあったが、それですむ問題ではない。今問題となっている払い渋りではないか。部品メーカーには部品代を本日支払うと約束しているので、部品メーカーにも迷惑をかけてしまう。本日中に入金してほしい。

- 保険会社の対応 -

手続きが遅れたことを再度お詫びした。そのうえで、本日中に入金することをお約束し、ご了解をいただいた。

### < 処理遅延 - >

#### - 内容 -

自動車を運転中に追突されケガをした。加害者側が治療費の支払いを拒否したため、自分が契約している保険会社に人身傷害補償保険金を請求した。保険会社の担当者から、「医学的他覚所見がないと補償対象にならない。」との説明を受けたが、その意味がよく分からなかった。また、担当者から、「補償対象となるか否か、本社で検討中である」との説明があったが、その後何の返答もなく、困っている。

自分も保険金不払いにあっているのではないかと。早く保険金を支払ってほしい。

#### - 保険会社の対応 -

医療調査の結果により、補償の対象となるか否かを説明していた。今回のお申立てを受けて、調査結果をもとに補償対象となるか否かを決定させていただくことを再度お客様に説明し、ご了解をいただいた。

## 2. 火災保険

### (1) 「契約・募集行為」に関するもの

#### < 提示内容 >

#### - 内容 -

団地保険に加入する際に、パンフレットを見て個人賠償責任保険を付帯した。

来月満期を迎えるので、代理店に現在の契約と同じ内容で更改したいと伝え契約した。送付されてきた保険証券を確認したところ、個人賠償責任保険は付帯されていないことが分かった。

このため保険会社に照会したが、担当者からは、プランが変わったためと思われるが、詳しくは代理店に照会願いたいとの説明があり、問題を真摯に受け止めようとしていない。このような対応に納得できない。

#### - 保険会社の対応 -

ご契約の商品が廃止されていたため、同内容の新商品に切り替えていただいたが、その際、代理店がお客様に、引き続き個人賠償責任保険を付帯するかを確認していなかった。

お客様に謝罪するとともに、ご契約内容を改めて説明したうえで、個人賠償責任保険を付帯いただいた。

## (2)「契約の管理・保全・集金」に関するもの

### < 処理遅延 >

#### - 内容 -

20年前、住宅ローンを借りる際に、火災保険に加入した。今年、住宅ローンの返済が終了するため、契約内容を確認したところ、家の外壁は「防火サイディング」にもかかわらず「モルタル塗り」となっていることが分かった。

このため保険会社に訂正を求めたところ、担当者から、保険料は変わらないので問題ないとして、訂正に応じてくれなかった。

保険証券の記載内容が事実と異なれば、保険金が支払われないことがあると聞いている。記載に誤りがあれば訂正するのは当然ではないのか。

#### - 保険会社の対応 -

契約締結時に家屋の構造を十分に点検せず、申込書の外壁欄に誤った記載をした。

お客様宅を訪問し外壁を確認した結果、申立どおりであり、保険証券の該当箇所を訂正することで、ご了解いただいた。

## (3)「保険金」に関するもの

### < 説明不足 >

#### - 内容 -

ヒョウが降り、車庫、テラス、渡り廊下の屋根が破損した。保険会社から委託を受けて損害調査のために来た鑑定人から、車庫とテラスの屋根の損傷は保険の補償対象となるが、渡り廊下の屋根は対象外であるとの説明を受けた。一昨年には再塗装したこと、これまで雨漏りなどなかったことを考えると、渡り廊下の屋根の破損は、ヒョウが原因であるのは明らかであるので、納得がいかない。

#### - 保険会社の対応 -

お客様宅を訪問して、お客様立会いのもと調査を行った。破損の原因は明らかに老朽による腐食が原因であり、ヒョウによるものではないことを説明し、ご了解いただいた。

### 3. 傷 害 保 険

#### (1) 「契約・募集行為」に関するもの

##### <その他>

###### - 内容 -

クレジットカード会社が案内している団体傷害保険に今年の10月まで加入していた。今回、このカード会社から、あたかも保険の加入者証のような文書が郵送されてきた。傷害保険契約が自動継続されたのかと思い、カード会社に照会したところ、募集文書であることを確認した。

このような紛らわしい文書を送付するのは、問題ではないか。

###### - 保険会社の対応 -

既加入者を対象としたダイレクトメールの中に、既加入内容をご案内したものを同封したが、これを団体傷害保険の加入者証と勘違いされている。

募集内容、募集文書や同封書類について説明し、誤解であることをご了解いただいた。

#### (2) 「保険金」に関するもの

##### <対応・態度>

###### - 内容 -

所得補償保険金を請求するために、代理店に電話したが、十分な説明を受けることができず、相談窓口を案内された。このため、同窓口にお問い合わせしたところ、「分からない」というだけであった。

電話対応者は、最低限の商品知識を持っておくべきではないか。

###### - 保険会社の対応 -

最初に電話対応した代理店の担当者が保険金請求手続きや具体的な補償範囲について十分なお説明ができなかったことから、保険会社の損害調査部門の連絡先をご案内した。お客様が同部門に電話されたのが時間外であり、事故受付部門に転送されてしまったため、十分な説明ができなかった。

不手際をお詫びしたうえで保険金請求手続きや補償対象となる休業期間を説明し、ご了解をいただいた。

#### < 処理遅延 >

##### - 内容 -

代理店を通じて所得補償保険金を請求したが1か月以上連絡がなかった。そのため、保険会社に連絡したところ、調査中なのでもう少し待ってほしいとの説明を受けた。しかしそれから2週間以上経過しているが、何の連絡もない。

何故、長期間待たなければならないのか。新聞報道にある「保険金不払い」ではないか。

##### - 保険会社の対応 -

代理店が、保険金請求書類が不足していることに気がつき、必要書類が全て揃ってから保険会社に提出しようとしていたが失念していた。お客様からのお問い合わせをいただいたのは、代理店が保険会社に書類を提出した直後であったことなどを説明するとともに、保険金の支払いが遅れていることをお詫びし、ご了解をいただいた。

## 4. 新 種 保 険

### (1) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

#### < 処理遅延 >

##### - 内容 -

月初に本社お客様相談室の担当者に、医療保険の解約を申し出たところ、関係書類を送るとの回答があったが、送付されなかった。その間に保険料が銀行口座から引き落とされてしまった。

解約の手続きを至急行うとともに、解約返戻金と引き落とされた保険料を返して欲しい。

##### - 保険会社の対応 -

本社相談室から担当営業所にお客様から解約の申し出があったことを連絡していたが、事務担当者の変更があり、未対応となっていたこと。

解約の手続きが遅れていることをお詫びするとともに、遅れた経緯をご説明した。また、解約の手続きと、申し出後に引き落とされた保険料は翌月に返戻することを説明し、ご了解をいただいた。

## (2)「保険金」に関するもの

### < 提示内容 - >

#### - 内容 -

加入していた医療保険が満期となった。動脈瘤があると診断されていたので、別の保険会社の代理店の担当者にそのことを申し出た上で加入できるかを相談したところ、加入できるとのことだったので契約した。

その後具合が悪くなり、入院の後、手術を受けた。退院後、代理店に確認したところ、補償対象となるであろうとの説明があったため、保険金の請求をした。保険会社の担当者との面談後しばらくたってから、今回の入院および手術は既往症が原因であるから補償の対象外であるとの説明を受けた。保険金が支払われないことに納得できない。

#### - 保険会社の対応 -

代理店に確認したところ、動脈瘤の既往症についてお客様からご相談を受けた記憶はないとのことであり、告知があったか確認できなかった。このため、医療調査の結果をもとに判断することで、ご了解をいただいた。

医療調査の結果、過去の動脈瘤発症と今回のものが同一であると断定できないことから、保険金をお支払いすることで、ご了解をいただいた。

### < 提示内容 - >

#### - 内容 -

自動車修理会社を営んでいる。従業員が作業中に誤って、お預かりした自動車のミッションを破損したので、代理店に相談したところ、加入している自動車管理者賠償責任保険で補償されるのではないかとのことだったので、保険金請求を行った。

後日、保険会社のアジャスターが事故調査のために来たが、結論が出ず、損傷部品を持ち帰り調査することとなった。しばらくしてから保険会社より、調査の結果、金属疲労に起因する破損と判断したので、補償対象外との連絡があった。

その調査結果に納得できないので、再調査をお願いしたい。

#### - 保険会社の対応 -

調査機関で再実施した鑑定結果からも、金属疲労によるものであると考えられること、したがって、お客様が損害賠償責任を負担することにはならないので賠償保険金のお支払いはできないことを説明し、ご了解をいただいた。

以 上



## 主な苦情事例（不満の表明事例）

### 1. 自賠償・自動車保険

#### (1) 「契約・募集行為」に関するもの

##### < 説明不足 >

- ・ 搭乗者傷害保険と人身傷害補償保険はどう違うのかを教えて欲しい。代理店からの説明ではよく分からない。
- ・ 交通事故に遭った。自分に過失がなかったため、契約している保険会社に賠償交渉を依頼できず、結局、弁護士に依頼した。その後、弁護士費用等担保特約を付帯していれば、弁護士費用は補償されることを知った。前回の契約更改時になぜこの特約について案内してくれなかったのか。

#### (2) 「保険金」に関するもの

##### < 提示内容 >

- ・ 交通事故に遭いケガをした被害者である。治療しても痛みが引かなかったため、後遺障害保険金の請求をした。相手方の保険会社から補償対象となる後遺障害には該当しないとの連絡があったが、保険会社の説明は信用できない。
- ・ 新聞報道を見て電話した。3年前に追突事故に遭い自動車が大破した。相手方の保険会社から、補償対象となる修理費は時価額が限度となるとの説明を受けて示談した。自分に過失がなかったのだから、修理費全額が補償されてもよかったのではないか。
- ・ 子供が自動車と接触して顔にケガをした。相手方の保険会社から慰謝料が提示されたが、その金額は妥当か。また慰謝料は実治療日数をもとに計算されるとの説明を受けたが本当か。顔の傷なので本人も辛い思いをしたこと、学校を休んだことによる将来への影響などは、考慮されないのか。
- ・ 契約している保険会社から提示のあった搭乗者傷害保険金（医療保険金）が実治療日数分よりも少なかった。これは保険金の不払いではないか。



### <説明不足>

- ・ 交通事故の被害者である。相手方の保険会社から医療照会に関する同意書の提出を求められている。提出しなければいけないのか。
- ・ 歩行中に自動車に接触されてケガをし、相手方の保険会社から治療費等の補償を受けた。自分も人身傷害補償保険に加入していたので保険金請求したところ、相手方から補償を受けたのであれば、同保険の補償を受けることはできないとの説明があったが、納得できない。保険金不払いではないか。

### <対応・態度>

- ・ 追突事故に遭った。事故当初は、相手方保険会社の担当者から電話があったが、今はない。こちらから電話しても、担当者の誠意を感じられない。保険金不払い問題がある会社なので不安である。
- ・ 子供が交通事故に遭い、相手方保険会社から補償を受けるための必要書類が送付されてきたが、書き方がよく分からなかった。このため担当者に何回か電話したが、なかなか連絡がつかない。

### <処理遅延>

- ・ 交通事故の被害者である。数か月前に後遺障害診断書を相手方保険会社に提出し、後遺障害等級認定の手続きをとった。しかし、未だ結論が出ず、保険会社に問合せても的確な回答がない。どうしたらよいか。

## 2. 火災保険

### (1) 「契約・募集行為」に関するもの

#### <提示内容>

- ・ 新聞報道を見て、自分も「ツーバイフォー」住宅に住んでいるので、火災保険料を過払いしているのではないかと思い保険会社に電話した。保険会社からは、全ての「ツーバイフォー」住宅が準耐火構造建物として火災保険料の割引対象となる訳ではないとの説明を受けた。そういうものなのか。
- ・ 「ツーバイフォー」住宅を対象とする長期の火災保険に加入している。保険会社から、準耐火構造建物を対象とする保険料割引制度が導入されたのは、契約締結後なので対象とならないとの説明を受けたが、本当か。

#### <説明不足>

- ・ 現在、時価に基づいて保険金額を設定した火災保険に加入している。契約更改にあたり代理店から、保険金額を新築費用に基づいて設定することを勧められている。保険金額の設定方法が違えば補償内容や保険料がどう違ってくるのかを確認したい。
- ・ 火災保険の更改時期となっている。保険会社から送られてきたお勧めプランを見ると、保険金額が前契約と同じとなっている。問題ないかを確認するにはどうしたらよいか。

### (2)「保険金」に関するもの

#### <提示内容>

- ・ 台風で住宅が破損したため保険金を請求したところ、保険会社から、保険金額が時価を下回る金額で設定されている（一部保険）ため、保険金を減額して支払わざるを得ないとの説明を受けた。一部保険の場合、どのように保険金が算出されるのか分からない。
- ・ 築20年の住宅の一部が地震で破損したので、保険会社に対して地震保険金を請求した。保険会社からは、損傷の程度が地震保険の支払い対象となるまでには達していないこと、そもそも破損の原因はさびや劣化によるものなので、補償対象外になるとの説明を受けたが、納得できない。

#### <説明不足>

- ・ 台風の影響で天井まで雨漏りしたので、修理することとした。保険会社に確認したところ、瓦が壊れるなどしていなければ、補償対象とならないとの説明を受けた。保険会社の説明内容は正しいかどうかを確認するにはどうしたらよいか。
- ・ 家財と店舗の売上金を盗まれた。家財に住宅総合保険を契約していたのに、売上金は対象外と言われたが、納得できない。

## 3. 傷 害 保 険

### (1)「保険金」に関するもの

#### <提示内容>

- ・ ケガをしたので傷害保険金（通院保険金）を保険会社に請求したところ、実際の通院日数分よりも少ない保険金が支払われたが納得できない。

- ・ 数年前に家族が足を骨折したが、完治したとは言えないため、傷害保険の通院保険金に加えて後遺障害保険金を保険会社に請求した。保険会社からは、医療調査を行ったが、保険金の支払い対象となる後遺障害を確認できなかったため後遺障害保険金を支払うことはできないとの説明を受けたが納得できない。
- ・ 骨折箇所を比較的容易に着脱できるギプスで固定していた。傷害保険金（通院保険金）を請求したところ、保険会社から、ギプスを常時装着していたとは言えないので、装着期間中のすべてを日常生活等に著しい支障があったとして保険金支払いの対象とすることはできないとの説明があった。これは保険金の不払いではないか。

#### <説明不足>

- ・ 昨年の秋に子供が湯たんぽを長時間使用してやけどを負った。傷害保険金（通院保険金）を請求したところ、保険会社の担当者から補償対象外であるとの説明を受けた。補償対象外となる理由をよく説明して欲しい。
- ・ 3年前にケガをして傷害保険金の支払いを受けたが、その額が妥当であったか疑問に思っていた。今から確認するには、どうしたらよいか。

#### <処理遅延>

- ・ 事故に遭いケガをしたため、2か月前に傷害保険金（通院保険金および後遺障害保険金）を請求したが、未だに保険金が支払われない。保険会社に照会したところ、医療調査に時間がかかっているとのことであったが、保険金が支払われるまでにどのくらい時間がかかるものなのかを知りたい。

## 4. 新 種 保 険

### (1) 「保険金」に関するもの

#### <提示内容>

- ・ 以前に医療保険金を請求したところ、保険会社から支払対象外であるとの説明を受けた経緯がある。あきらめていたが、最近の保険金不払い問題が明らかになったこともあり、自分のケースも該当するかどうかを調べたい。
- ・ 保険会社の社員と面談して通院歴等も告知して医療保険に加入した。その後病気で入院したので、保険金請求したところ、保険金支払いの対象外であるとの説明があったため、契約を解約し返戻保険料を受け取った。今般、保険会社から連絡があり、保険金をお支払いできるので、契約復活のために保険料を支払って欲しい旨、お詫びの連絡があった。しかし、保険会社のこれまでの対応に納得できない。

- ・ ゴルフクラブのシャフトが折れたので、ゴルファー保険の保険金を請求した。他にもゴルファー保険に加入していることを伝えたところ、他のゴルファー保険の契約と按分して保険金を支払うことになると言われた。契約ごとに損害額（全額）が支払われることにならないのか。

#### <説明不足>

- ・ 知人から預かっていたものを誤って壊してしまった。保険会社に確認したところ、個人賠償責任保険の補償対象外であるとの説明があった。補償対象外となる理由をもっと詳しく説明して欲しい。

## 5. 積立保険

### (1) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

#### <処理遅延>

- ・ 積立傷害保険に加入したが、事情によりすぐ解約せざるを得なくなったため、保険会社に連絡した。保険会社から解約書類が送付されてこなかったため、保険料が引き落とされないよう、銀行口座を解約した。しかし、保険契約は解約されていないために、保険料未払いで失効しないよう、保険料の自動振替貸付が行われていたことが分かった。自動振替貸付となった保険料を負担しなければならないのか。

### (2) 「保険金」に関するもの

#### <提示内容>

- ・ 積立傷害保険の契約者である父親が事故で他界した。相続人は自分と妹の2人だけだが、妹は所在不明で連絡がとれない。保険会社に事情を話して、保険金を請求したところ、原則として妹の承諾書が必要であるとの説明を受けたが、どうしたらよいか分からない。

以上

## 主な相談事例（Q &amp; A）

## Q 1：＜車の保険＞ 自賠責保険証明書の紛失

いろいろと捜したが自賠責保険証明書が見当たらない。どこの保険会社に自賠責保険を契約していたかも覚えていないが、どのようにすればよいのか。

A：

自賠責保険証明書は、自賠責保険を契約していることを証明するもので、自賠法 8 条の規定により、自動車に備え付けなければ運行してはいけないことになっています。

したがって、自賠責保険証明書を紛失した場合には、ご本人からご契約された保険会社に自賠責保険証明書の再発行を依頼する必要があります。ご契約の保険会社を覚えていないとのことですが、損保協会では契約情報を保有していませんので、契約保険会社を調べることはできません。自動車を購入された販売店で自賠責保険の契約を締結している可能性もありますので当該販売店にご確認いただき、不明であれば、ご本人から個別に保険会社にご照会いただく必要があります。

## Q 2：＜車の保険＞ 過失ゼロの場合の示談代行

信号待ちで停車中に追突された（相談者の過失はゼロ）。車両後部に損傷を受けたので保険会社に加害者との示談交渉を依頼したが、過失ゼロの場合は保険会社が対応することはできないと聞いた。これは本当か。

A：

自動車保険では、交通事故による対人・対物の賠償問題の解決を加害者である被保険者に代わって保険会社が行う示談交渉サービスを提供しています。

約款規定に基づき、保険会社が示談代行を行うのは、保険会社が被保険者に対して「支払い責任を負う限度において」であり、保険会社が当該事故について保険金支払い義務を負う場合です。このため、被保険者の過失がゼロのときには賠償責任を負わず、保険会社は当該事故について保険金を支払うことはないので、示談代行することはできません。

**Q3** : <住まいの保険> 明記物件

賃貸マンションに住んでおり、家財の火災保険の加入を検討している。加入に際し、高価な宝石などは申告する必要があるとの説明を受けたが、どのようにすればよいのか。

**A** :

家財を保険の対象（目的）とした火災保険の場合、1個または1組の価額が30万円を超える宝石、貴金属、書画、彫刻物その他の美術品などは保険証券に明記しなければ、保険の対象（目的）とはなりません。したがって、実際に契約する場合には、30万円を超える上記宝石など（「明記物件」といいます。）については、保険証券に明記するために申告する必要があります。

**Q4** : <住まいの保険> 地震保険の損害保険料控除

2007年1月から損害保険料控除制度について、地震保険料控除が創設されると聞いたが、どのようなものか。

**A** :

年間の総所得金額から損害保険契約に基づいて支払った保険料の一定額を控除することができる損害保険料控除制度が導入されています。

税制改正により、2007年1月から地震保険料控除が創設され、地震保険について所得税は2007年分以降最高5万円、住民税は2008年度分以降最高2万5千円を所得金額から控除できるようになります。

**Q 5 : <からだの保険> 交通事故の賠償金と傷害保険金の重複受領**

交通事故の被害者となり、相手側から賠償金を受領した。自分は普通傷害保険に加入しているが、相手側から賠償金を受領した場合でも普通傷害保険の保険金は受け取ることができるか。

**A :**

住宅の火災保険をはじめとして、物を保険の対象（目的）とする損害保険では、被保険者が保険金を受領することにより利得が生じないようにしています。

しかしながら、傷害保険は人の身体や生命を対象とする保険のため、第三者からの賠償金の取得の有無に関係なく、所定の保険金が支払われます。

以 上