

2008年5月15日

# 損保協会 お客様の声レポート

2007年度 第4四半期受付分  
(2008年1月1日~2008年3月31日)

## 【目次】

1. 2007年度第4四半期における苦情・相談受付状況	P 2
(1) 受付総件数	P 2
(2) 保険種類別の受付件数	P 3
(3) 苦情・相談別受付件数	P 4
2. 2007年度第4四半期における苦情の概要	P 5
(1) 全体的傾向	P 5
(2) 保険会社への解決依頼事例	P 8
(3) 苦情の解決状況	P 9
別紙1 統計	P10
別紙2 主な苦情事例 (保険会社への解決依頼事例)	P14
別紙3 主な相談事例 (Q&A)	P20

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—

日本損害保険協会（以下「損保協会」といいます。）では、次の窓口を設置し、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・ご相談・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・ご相談・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、これらの窓口でお受けした苦情・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」として取りまとめ、会員会社の経営層にフィードバックするとともに、ホームページを通じて公表しております。

今般、2007年度第4四半期（2008年1月から3月）受付分の概況を取りまとめましたので、ご報告いたします。

※損保協会では、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月から以下のおり「苦情」と「相談」の分類を変更しております。このため、本レポートにおいても、2006年度第2四半期以前と2006年度第3四半期以降では、「苦情」および「相談」の捉え方が異なっておりますので、お含みおきください。

#### <2006年10月以降>

- ・ 「苦情」… ①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はその解決を依頼したもの（「保険会社への解決依頼事例」）。  
②上記①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。

#### <2006年9月まで>

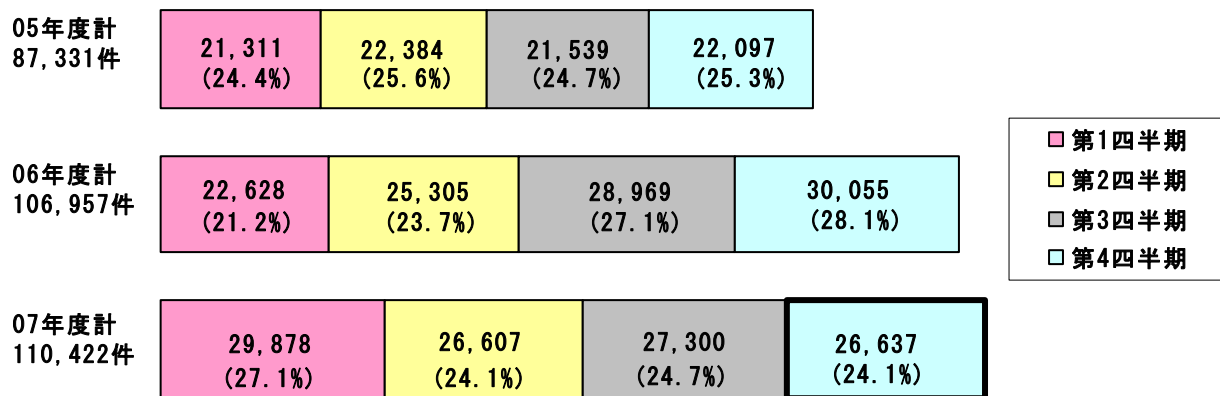
- ・ 「苦情」… 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社はその解決を依頼したもの。
- ・ 「相談」… 「苦情」には至らなかったものの、保険会社の対応に「不満」の表明があったもの、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

# 1. 2007年度第4四半期における苦情・相談受付状況

## (1) 受付総件数

2007年度第4四半期における苦情および相談の受付総件数は**26,637件**であり、前年度同期(30,055件)と比べると3,418件(11.4%)の減少となった。また、前期(27,300件)と比べても663件(2.4%)の減少となった。

<各年度における受付総件数割合の推移(単位：件(％))>



前期に続き今期も前年度同期と比較して件数が減少した背景として、前年度においては、保険金の支払いに係る問題、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係る問題が相次いで発覚し、これらに関連した苦情や問い合わせが集中したことから、通常よりも件数が多くなったことが推察される。

※ 2005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】(P11)を参照。

## (2) 保険種類別の受付件数

自賠責・自動車保険の受付件数(18,437件)が大多数を占めることに変わりはないが、前年度同期(20,931件)と比べると2,494件(11.9%)の減少となった。また、前期(19,249件)と比べても812件(4.2%)の減少となった。

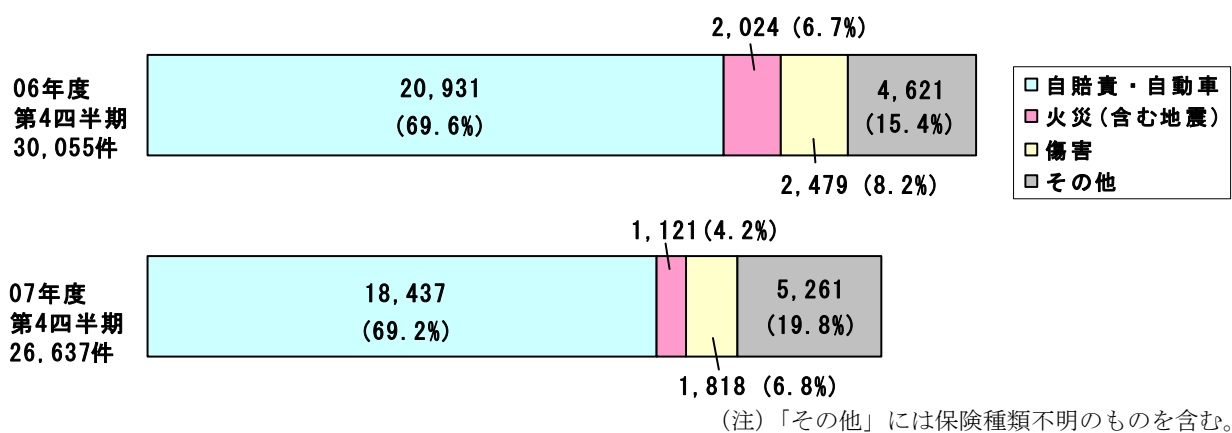
火災保険(含む地震保険)についても前年度同期と比べると903件(44.6%)の減少となり、傷害保険についても661件(26.7%)の減少となった。

これら保険が減少した主な要因としては、次の2点が考えられる。

- ・前記のとおり、前年度同期においては、これらの保険を中心に、保険金の支払い漏れや保険料の算出等に係る問題が発覚した直後であり、関連した苦情および相談の件数が特に多かったこと。
- ・相次いだ問題に対し、各保険会社における社内態勢の整備が進んだこと。

なお、**その他**が前年度同期と比べて顕著に増加している要因の1つとして、保険会社から提供される重要事項説明書等に記載されたフリーダイヤルを見たお客様が、損保協会に具体的な加入手続き等を問い合わせる事例が増加したことなどが挙げられる。

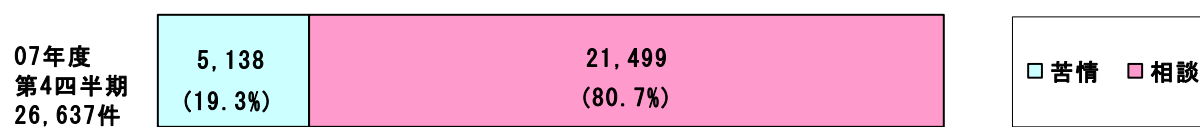
<第4四半期における保険種類別の受付件数割合(単位:件(%))>



### (3) 苦情・相談別受付件数

苦情の受付件数は5,138件(19.3%)、相談の受付件数は21,499件(80.7%)であり、苦情と相談の内訳割合については、前期と比べて苦情が1.3ポイント増加した。これは、前期の本レポートでも触れたとおり、前期において、お客様の声を一層広く集めて保険会社の業務改善に活かせるよう、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するようにしたためであり、引き続き今期もその傾向が反映されている。

<2007年度第4四半期における苦情・相談別受付件数割合(単位：件(%))>



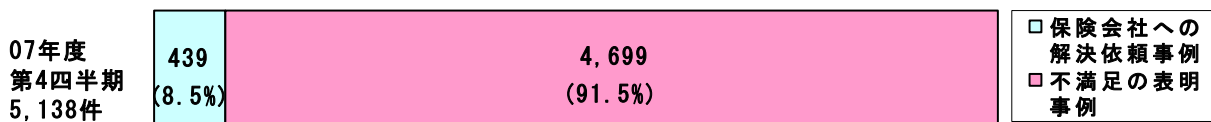
## 2. 2007年度第4四半期における苦情の概要

### (1) 全体的傾向

苦情の総件数は前記のとおり 5,138 件であった。このうち、相談者の意向によって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 439 件であり、保険会社への解決依頼には至らなかったが、相談者から不満足の表明があった事例（「不満足の表明事例」）は 4,699 件であった。

前年度同期（5,546 件）と比べると 408 件（7.4%）の減少となっている。これは、「1.（1）受付総件数」（P2）で触れたとおり、保険金の支払いや火災保険料の算出等に係る問題により、前年度同期は多くの苦情が寄せられたためといえる。

<2007 年度第 4 四半期における苦情の内訳(単位：件(%))>

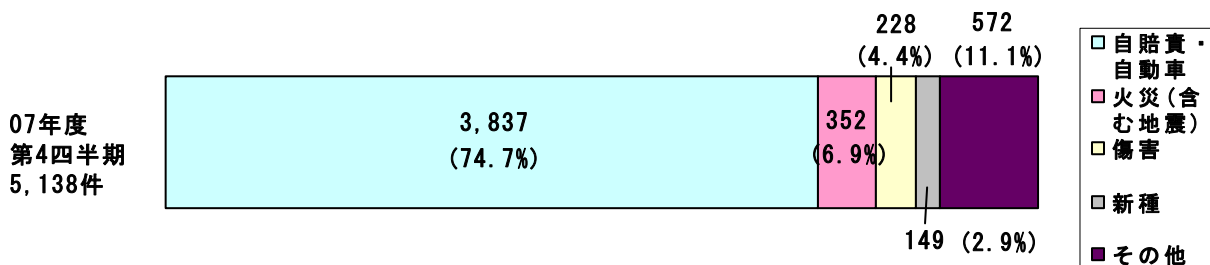


なお、受け付けた苦情の内訳を見ると、以下のような状況であった。

#### ① 保険種類別の傾向

自賠責・自動車保険に関するものが 3,837 件（74.7%）、火災保険（含む地震保険）352 件（6.9%）、傷害保険 228 件（4.4%）、新種保険 149 件（2.9%）等であり、前期と傾向は変わっていない。

<2007 年度第 4 四半期における苦情の内訳(保険種類別)(単位：件(%))>

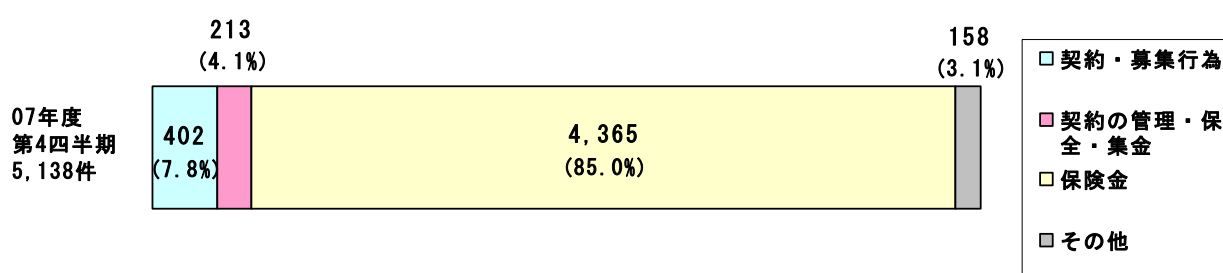


## ② 内容別の傾向

「保険金」に関するものが4,365件(85.0%)、「契約・募集行為」に関するものが402件(7.8%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが213件(4.1%)であり、前期と傾向は変わっていない。

なお、「保険金」の割合が高水準で推移しているのは、「1.(3) 苦情・相談別受付件数」(P4)に記載のとおり、前期から、保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、より広く苦情として認識するようになったためである。

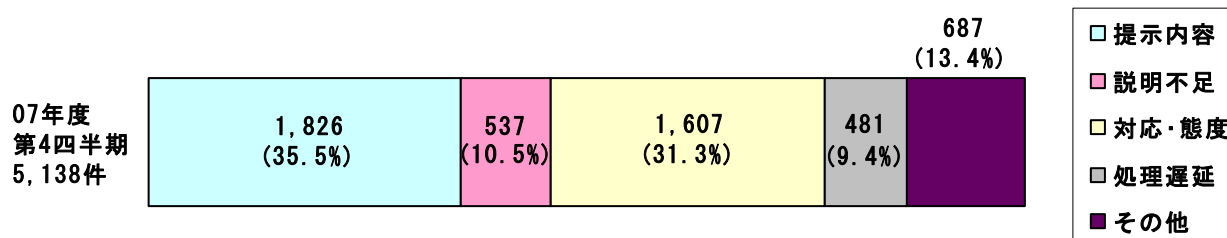
<2007年度第4四半期における苦情の内訳(内容別)(単位:件(%))>



内訳ベースで見ると、保険会社からの「提示内容」に関するものが1,826件(35.5%)、「対応・態度」に関するものが1,607件(31.3%)、「説明不足」に関するものが537件(10.5%)、「処理遅延」に関するものが481件(9.4%)であった。

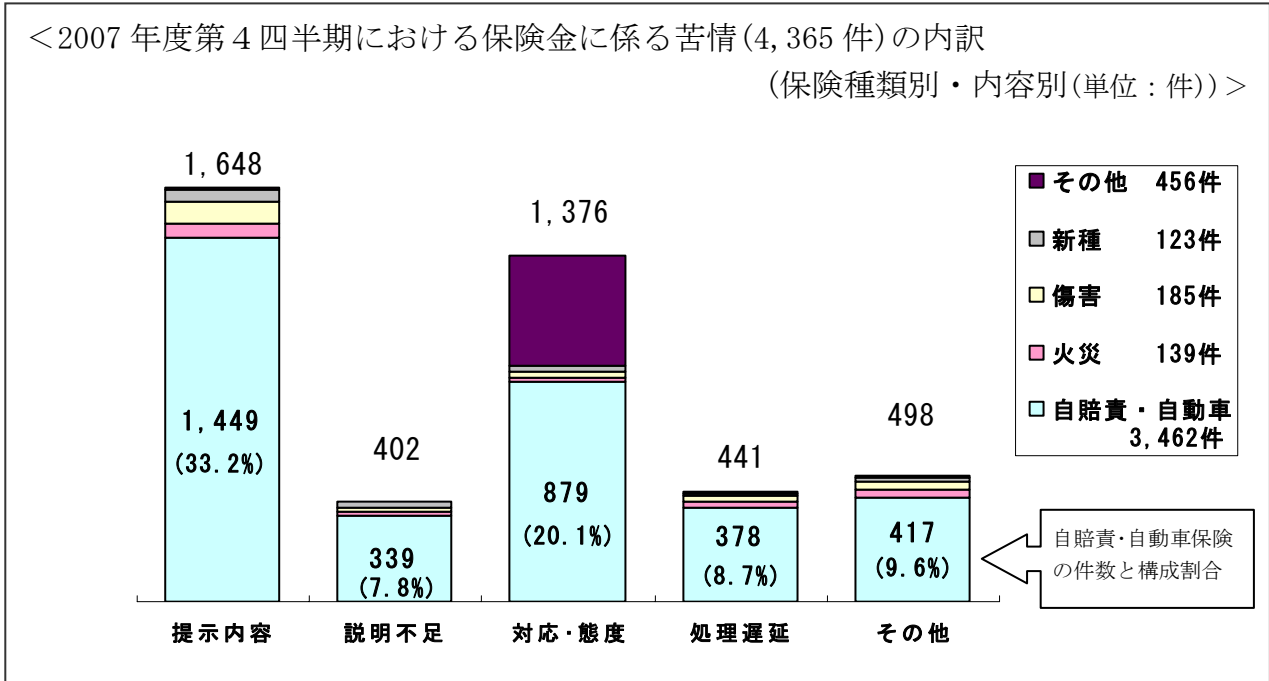
前期と比べて「説明不足」が137件(20.3%)、「処理遅延」が107件(18.2%)ともに減少しており、ここ数期にわたる各保険会社の対応改善の進展ぶりが窺える。

<2007年度第4四半期における苦情の内訳(内容別(内訳ベース))(単位:件(%))>



③ 保険種類別・内容別の傾向

自賠責・自動車保険の「保険金」に関する苦情は3,462件で、苦情総件数(5,138件)の67.4%、「保険金」に関する苦情件数(4,365件)の79.3%を占めている。



また、別紙1【表3】(P12)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、「契約・募集行為」、「契約の管理・保全・集金」に関しても苦情の割合が高いことがわかる。これは、各々の保険種類における事故の発生頻度や関係者数の違い(例えば、自動車保険(対人および対物賠償責任保険)等の賠償責任保険では、保険契約者・被保険者に加えて、事故の被害者の方からも苦情の申し出がある。)によるものと推察される。

なお、前期と比べて、自賠責・自動車保険の「保険金」について、「説明不足」が111件(24.7%)、「処理遅延」が82件(17.8%)ともに減少している点に特徴があり、火災保険に関しても「契約の管理・保全・集金」について同様の減少傾向が見られる。これは、前記「②内容別の傾向」で触れたとおり、ここ数期にわたる各保険会社の対応改善の進展ぶりを表したものである。

このほか、苦情の原因別に見ると、別紙1【表4】(P13)のとおりであり、ここ数期の流れとして、「自賠責・自動車保険」の「契約・募集行為」および「保険金」が増加傾向にあることが注目される。具体的には、「契約・募集行為」のうち「契約の引受(条件・制限等)」や、「保険金」のうち「保険金のお支払い金額」などに関する件数増加が顕著であり、「説明不足」および「処理遅延」の減少と合わせ、あらためて各保険会社におけるお客様への対応のあり方を検証する必要があると思われる。

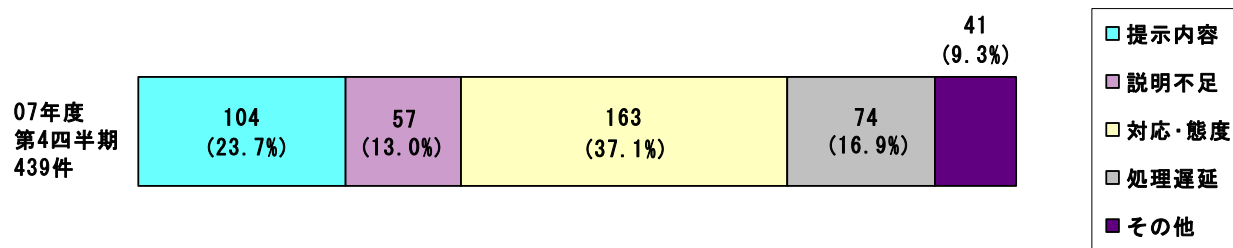


## (2) 保険会社への解決依頼事例

苦情のうち、相談者の意向によって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」）は前記のとおり **439 件**であり、前年度同期（582 件）と比べて143 件（24.6%）の減少となった。また、前期（561 件）と比べても122 件（21.7%）の減少となった。

内容別に見れば、前期と比べていずれの項目についても件数の減少が見られる中、特に、「**処理遅延**」の減少（41 件/35.7%）が目立っている。また、「**対応・態度**」に関しても、昨年度第4 四半期以降、每期 200 件程度の件数があった中での減少となっており、引き続き、各保険会社におけるお客様対応についての一層の充実が期待される。

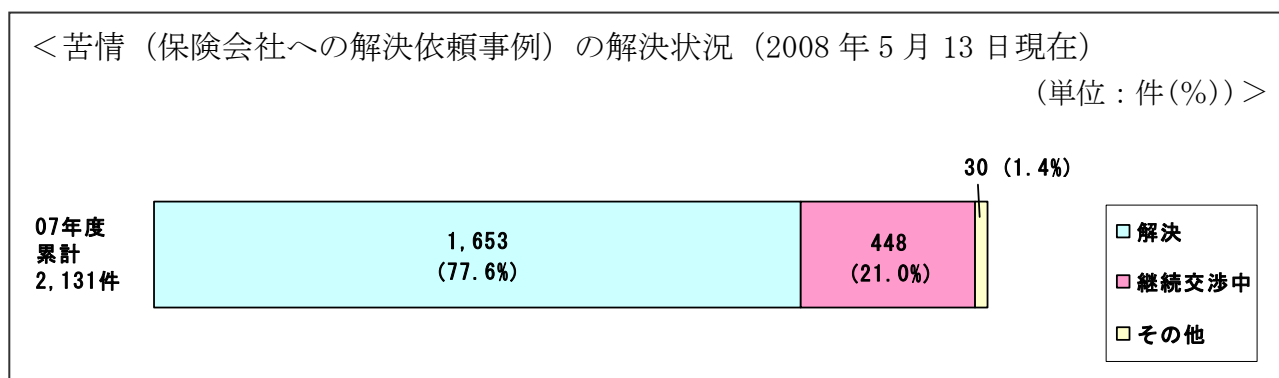
<保険会社への解決依頼事例(439 件)の内訳(内容別)(単位：件(%))>



### (3) 苦情の解決状況

2007年度中に受け付けた苦情総件数(17,446件)のうち、そんがいは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、ご了承を得られたことなどにより解決した事例は、2008年5月13日時点で16,968件であった。

このうち保険会社への解決依頼事例(2,131件)について見ると、解決した事例は1,653件(77.6%)、継続交渉中の事例は448件(21.0%)、その他(損害保険調停委員会や他の機関への申立)は30件(1.4%)となっている。



※ 2005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】(P11)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】(P12)を参照。

※ 苦情の保険種類別・原因別件数については、別紙1【表4】(P13)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(P14~19)を参照。

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	P11
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	P11

## &lt; 苦情 &gt;

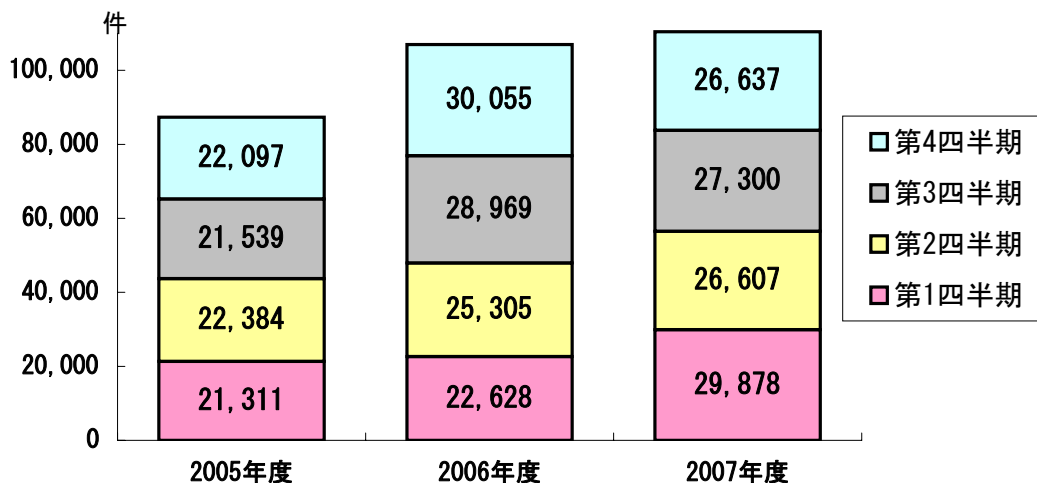
表 2	苦情件数の推移	P11
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P11
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P12
表 4	苦情の保険種別・原因別件数	P13

【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
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
2007年度	29,878	26,607	27,300	26,637	110,422

【図 1】 苦情・相談受付総件数の推移



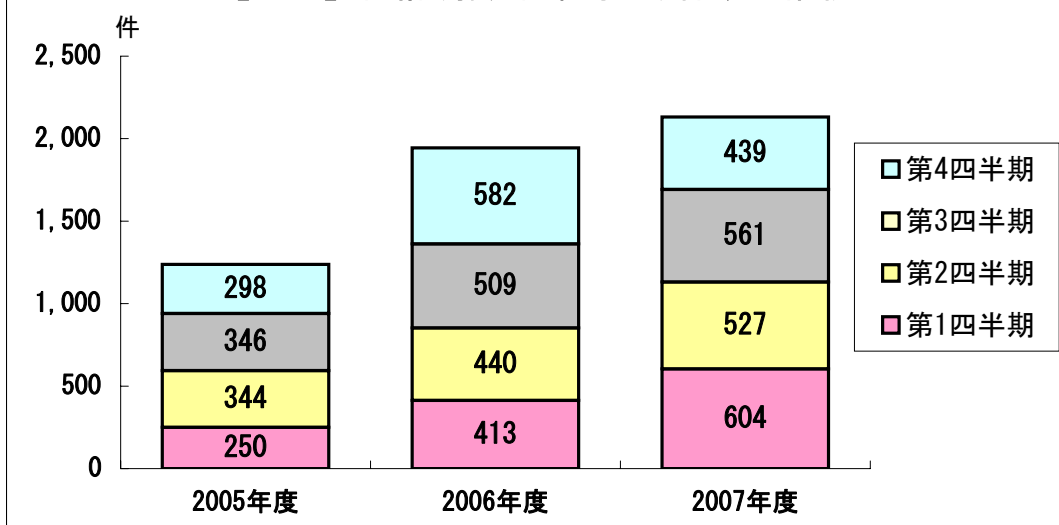
【表 2】 苦情件数の推移

(件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
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)
2007年度	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)

(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】苦情の保険種別・内容別件数（2007年度第4四半期）

(件)

	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	42	44	11	5	0	0	102
説明不足	44	33	5	6	0	0	88
対応・態度	62	32	3	6	1	12	116
処理遅延	3	9	1	0	0	0	13
その他	49	19	6	3	0	6	83
小計	200	137	26	20	1	18	402
<b>契約の管理・保全・集金</b>							
提示内容	40	20	3	1	2	0	66
説明不足	14	10	3	2	2	0	31
対応・態度	33	20	6	2	3	2	66
処理遅延	12	6	2	0	3	0	23
その他	17	5	0	1	1	3	27
小計	116	61	14	6	11	5	213
<b>保険金</b>							
提示内容	1,449	53	94	48	1	3	1,648
説明不足	339	22	17	22	0	2	402
対応・態度	879	13	22	25	1	436	1,376
処理遅延	378	21	22	12	1	7	441
その他	417	30	30	16	0	5	498
小計	3,462	139	185	123	3	453	4,365
<b>その他</b>							
提示内容	3	2	0	0	0	5	10
説明不足	6	4	0	0	1	5	16
対応・態度	22	3	1	0	1	22	49
処理遅延	1	0	0	0	2	1	4
その他	27	6	2	0	1	43	79
小計	59	15	3	0	5	76	158
<b>合計</b>							
提示内容	1,534	119	108	54	3	8	1,826
説明不足	403	69	25	30	3	7	537
対応・態度	996	68	32	33	6	472	1,607
処理遅延	394	36	25	12	6	8	481
その他	510	60	38	20	2	57	687
<b>合計</b>	<b>3,837</b>	<b>352</b>	<b>228</b>	<b>149</b>	<b>20</b>	<b>552</b>	<b>5,138</b>

【表4】苦情の保険種類別・原因別件数（2007年度第4四半期）

（件）

	自動車	火災	傷害	新種	積立	その他	合計
<b>契約・募集行為</b>							
(1) 商品内容（補償内容等）	4	1	2	2	0	1	10
(2) 契約更改手続き（手続き漏れ・遅れ等）	44	11	3	4	0	2	64
(3) 募集行為	26	17	3	6	0	6	58
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	46	48	6	3	0	1	104
(5) 契約の引受（条件・制限等）	56	22	8	3	1	3	93
(6) 保険料の計算誤り	11	34	0	1	0	2	48
(7) 接客態度	1	2	1	0	0	0	4
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等の内容）	0	1	0	0	0	2	3
(9) その他	12	1	3	1	0	1	18
<b>小 計</b>	<b>200</b>	<b>137</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>402</b>
<b>契約の管理・保全・集金</b>							
(1) 証券未着・誤り	5	2	2	1	2	0	12
(2) 分割払い・口座振替対応	14	3	2	1	0	0	20
(3) 契約の変更手続き	32	6	0	1	0	0	39
(4) 契約の解約手続き	32	17	5	1	7	1	63
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、満返金額等）	0	0	3	0	1	0	4
(6) 接客態度	5	12	1	1	1	0	20
(7) その他	28	21	1	1	0	4	55
<b>小 計</b>	<b>116</b>	<b>61</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>213</b>
<b>保険金</b>							
(1) 保険金のお支払い金額	1,463	23	45	37	0	2	1,570
a. 休業損害	304	0	0	4	0	0	308
b. 認定日数	139	0	28	2	0	0	169
c. 医療費	163	0	3	2	0	0	168
d. 後遺障害の認定	180	0	11	5	0	0	196
e. 間接損害（代車、格落ち等）	99	0	0	2	0	0	101
f. 修理費	106	9	0	6	0	0	121
g. 時価・評価	138	8	0	5	0	1	152
h. 過失割合	147	0	0	7	0	0	154
i. その他（不明を含む）	187	6	3	4	0	1	201
(2) 対応の遅れ・対応方法	1,048	39	44	29	2	5	1,167
(3) 保険金お支払いの可否	198	67	66	36	0	1	368
(4) 接客態度	419	3	13	10	1	440	886
(5) その他	334	7	17	11	0	5	374
<b>小 計</b>	<b>3,462</b>	<b>139</b>	<b>185</b>	<b>123</b>	<b>3</b>	<b>453</b>	<b>4,365</b>
<b>その他</b>	<b>59</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>158</b>
<b>合計</b>	<b>3,837</b>	<b>352</b>	<b>228</b>	<b>149</b>	<b>20</b>	<b>552</b>	<b>5,138</b>

## 主な苦情事例（保険会社への解決依頼事例）

### 1. 提示内容に関するもの

#### （1）マンションの水濡れ損害の修理費認定額に納得がいけないとする苦情

##### <内容>

会社所有の賃貸マンションで排水管からの水漏れがあり階下の部屋が被害に遭った。当方の業者による修理見積額と鑑定人の査定額に大きな開きがある。この理由を聞きたい。当方の見積額を全額支払ってほしい。

##### <保険会社の対応>

鑑定人が現場調査を行い、お客様から提出された見積書に基づき検討した結果、配管の復旧費等を控除した金額を支払保険金として提示したところ、苦情の申し出となった。

ご請求金額に対して提示した支払保険金との差額が大きい場合には、お客様にわかりやすくより丁寧に説明する必要があるが、その説明が不十分であったためと考えられる。保険会社の責任者がお客様と面談し、提示額の根拠を説明するとともに、再度事実関係を確認のうえ検討することをご了解をいただいた。

#### （2）対物賠償保険による代車の提供期間に納得がいけないとする苦情

##### <内容>

追突され車両破損の被害を受けた。修理が未着手であるのに相手保険会社から被害車両の代車を引き上げると連絡された。保険会社と修理工場の都合で日数がかかっているのに納得できない。

##### <保険会社の対応>

担当アジャスターが被害車両の損害を確認し修理工場に連絡をしたが、格落ち損などの話し合いが終わるまで修理しないとのお客様の意向があり、修理に着手していなかった。以降、保険会社からはお客様に連絡を取り続けていたが、連絡がつかず、ようやく連絡が取れた際に、代車の提供期間は修理日数相当期間であることをご説明したが納得を得られず、苦情の申し出となった。後日改めてご説明のうえ代車の提供期間を設定し、ご了解をいただいた。

## 2. 説明不足に関するもの

### (1) 故人が契約していた家財の保険金額が明らかに高すぎるとの苦情

#### <内容>

一人暮らしをしていた親族（故人）が加入していた長期火災保険の家財保険金額が明らかに高すぎる。先般、契約の確認ハガキが届いたが、そのハガキに記載されている保険金額の目安からみても開きがある。保険会社に説明を求めたが納得のいく説明がなかった。

#### <保険会社の対応>

家財保険金額の積算根拠が残っていないことがおかしいとしてなかなかご納得をいただけなかったが、責任者が面談し、保険金額は標準価額を基に年齢・生活レベル・収入などを考慮して設定することが一般的であること、取扱代理店にも確認し、当時の契約に当たってはご本人に十分説明し納得したうえでご加入いただいたこと等を説明し、ご了解をいただいた。

### (2) 車両保険の付帯に際してエコノミータイプの補償の説明がされなかったとの苦情

#### <内容>

電話で車両入替および一般車両保険の追加手続きを行った。保険会社の担当者の説明が早くてよく聞き取れず釈然としなかったこともあり、以降2か月ほど保険料の支払いをしなかったところ保険会社から督促状が届いた。それを受けて保険会社に電話した際にエコノミータイプの車両保険があることがわかった。遑ってエコノミータイプにしてもらいたいのだが、認められないとのこと。

#### <保険会社の対応>

一般車両保険の補償内容と追加保険料を案内し、同意いただいたうえでの手続きであったため、保険商品の特性上始期に遑って契約内容を変更することはできないことを説明し、ご了解をいただいた。エコノミータイプの車両保険をご案内しなかったことについては、配慮が不足していたと考えられるため、お詫びした。



### (3) 長期火災保険の保険金額是正にあたり明確な説明がない等の苦情

#### <内容>

長期火災保険に加入している。契約の調査をしたいとのことで、保険会社から確認書が届いた。保険金額について保険会社に照会し、担当者とやりとりをした結果、現在の半額が妥当であり、保険料を返還するという。半信半疑で再度担当者に照会をすると、返還については触れずに、「ご自宅の調査をさせてください」、「回答書は何も記載しないで返送下さい」などと発言するので信用できなくなった。

#### <保険会社の対応>

住宅購入時の売買契約書等の資料で確認をお願いし、超過保険であることが判明すれば速やかに返還処理を行うことをご案内した。保険金額超過であることを伝えたものの、適正な保険金額の確認・再設定方法についての説明が不十分であったため苦情の申し出となった。何度も電話をいただいたことをお詫びし、始期に遡って保険金額を是正して差額保険料を返還した。

## 3. 対応・態度に関するもの

### (1) 手続きを終えたにもかかわらず保険料振替口座が変更されていない等の苦情

#### <内容>

自動車保険の契約更改にあたり、保険料振替口座を個人口座から法人口座に変更した。それにもかかわらず、個人口座から保険料が引き落とされた。経費処理のため法人あての保険料領収書を出してほしい。

#### <保険会社の対応>

更改手続き後の振替口座変更の申し出であり、代理店は変更手続き書類の受領時に、このタイミングでは新口座での引き落としは間に合わないこと、および旧口座に残高があればその口座から引き落とされてしまう旨をお客様に説明していたが、お客様は新口座から引き落とされるものと誤解されたため苦情の申し出となった。保険料は保険契約者にお支払いいただくべきことなどを説明し、法人として契約し直すことでご了解をいただき、手続きを完了した。

## (2) 交通事故被害者への言葉遣いや対応に配慮が欠けているとの苦情

### <内容>

子供が路地から出てきた自動車と接触しケガをした。診察を受けると腰椎捻挫と診断された。翌日、加害者側の保険会社の担当者が来て、見舞いの言葉も無く、いきなり「腰椎捻挫では2か月までは治療費を出す、それ以降は自費か自分の保険でやってくれ」と言ってきた。治療が始まったばかりなのに、被害者の心理を逆なですることのような対応を改めてもらいたい。

### <保険会社の対応>

被害者（子供）の父親は、事故当初は被害者に過失は無いと思っていたところ、保険会社の担当者から被害者にも過失があると言われ憤慨していた。そこに、担当者の説明不足もあって治療期間を限定するような言い方をされたと受け止めたため苦情の申し出となった。

被害者および父親と面談のうえ、「治療については1～2か月は様子を見ましょう」という意味であったと説明不足をお詫びし、過失割合についても再度説明し、改めて保険会社間で話し合うことをご了解いただいた。

## (3) 相手自動車の修理費見積・着工・完了が打合せ済みの手順と異なるとの苦情

### <内容>

追突事故を起こしたが、軽微な事故であったので、修理費の見積結果によっては保険を使わず自費で支払う考えがあることを保険会社の担当者に伝え、見積りを依頼した。ところが見積結果の報告はなく、保険会社からいきなり修理完了の連絡があった。報告もなく修理を行った経緯と修理内容に対する説明を保険会社に求めたが回答がない。修理内容も追突した状況からは想像できないもので疑義がある。

### <保険会社の対応>

お客様は双方軽微な損傷と思い、相手自動車の修理費の見積結果により保険を使用するかどうかを決めることを担当者に話していたもの。一方で、軽微に見える損害も決してそうでは無い場合も多く、本件もお客様には過剰請求と映ってしまった。

お客様の意向どおりに見積結果を報告し、説明していればこのような苦情は防げたと考える。報告が大幅に遅れ、お客様にも追突事故の被害者にも大きな迷惑をかけてしまった。責任者がお客様宅を訪問してお詫びしたい旨を申し入れていたところ、お客様から、今回は保険を使わないとの意向が示され、今後は担当者をきちんと指導するよう要望があった。

## 4. 処理遅延に関するもの

### (1) 誤って引き落とされた自動継続口座振替保険料の早期返還を求める苦情

#### <内容>

自動継続特約付火災保険の更改中止を代理店に連絡していたが、誤って保険料が口座から引き落とされた。早期に返還してもらいたい。

#### <保険会社の対応>

代理店に更改中止の申し出があったが、すでに更改手続き済みで保険料が引き落とされたもの。お客様から期日指定での保険料返還の要求を受けたが、当該契約には質権が設定されており抹消手続きも必要であったため、指定期日での対応ができなかった。

手続書類の手配が遅延し、質権抹消手続についての説明等も不十分であったため不信感を増大させてしまった。早急に返還・連絡をしてご了解をいただいた。

### (2) 被害車両の所有者から早期の修理着工等を求める苦情

#### <内容>

停車中に車をぶつけられ、車両の損害とともに積んでいた建設機材も損害を被った。建設機材は1週間ほど前に修理見積を出しているが、保険会社の担当者からは「協議をしてから」と言ったきり連絡がない。仕事で使うので早急に修理着工の可否を連絡してもらいたい。車両の損害についても早急に結論を出して欲しい。

#### <保険会社の対応>

修理着工はお客様（自動車の所有者）から修理工場に指示してもらわなければならないことにつき、説明が不足していた。担当者からは経過報告を都度行っていたが、被害者であるお客様の状況を踏まえ、より慎重に対応すべきであった。損害額の確定に関して、鑑定人に至急対応を指示することでご了解をいただいた。

### (3) 積立傷害保険の解約返戻金の早期支払を求める苦情

#### <内容>

代理店に電話で積立傷害保険の解約を申し出た。手続書類をすぐに送付すると言っていたが、忘れて送られて来なかったため、当方が出向き、解約申込書に捺印し手続きを済ませた。代理店はその日のうちに保険会社に書類を届けると言ったが、数日後まで本人が書類を持っていた。保険会社に直接苦情を申し入れ、解約返戻金がいつ入金されるか尋ねたところ、担当者は一旦期日を言ったが、その後さらに延期を連絡してきた。迅速な入金を求める。

#### <保険会社の対応>

代理店が書類を保険会社に提出することを失念し、お客様への支払いが遅れたもの。保険会社の担当者から代理店の対応についてお詫びをし、解約返戻金については早急にお支払いすることをご了解をいただいた。

なお、代理店に対する不信感は拭えないとのことで、他の保険契約についても更改取止めの申し出を受けた。

以 上

## 主な相談事例 (Q & A)

### Q 1 : <車の保険> 自賠責保険の保険料改定

4月から自賠責保険料が値下げされたと聞いた。どの程度安くなったのか。また、昨年新車購入時に契約した自賠責保険について差額保険料を返戻してもらえるのか。

#### A :

2008年4月1日以降保険始期契約から自賠責保険料が改定されました。

保険料は、車種・保険期間等で異なりますが、例えば自家用乗用自動車の2年契約(24か月)では22,470円となり、前年度より8,360円の引き下げになっています。

引き下げになった新しい保険料は、2008年4月1日以降保険始期契約でないと適用されませんので、残念ながら差額保険料を返戻することはできません。

(参考) 主な車種の保険料は次のとおり

(単位：円)

車種	改定前	現行	改定額
自家用乗用自動車	(30,830)	22,470	(△8,360)
自家用小型貨物自動車	(25,940)	19,290	(△6,650)
小型二輪自動車	(20,240)	13,400	(△6,840)
軽自動車(検査対象車)	(25,000)	18,980	(△6,020)
原動機付自転車	10,140	8,790	△1,350

(注)

1. 上記保険料は離島以外の地域(沖縄県を除く)に適用される2年契約(24か月)にかかるもの。
2. 改定前の保険料は、営業保険料ベース(保険料等充当交付金を除いた契約者負担額ベース)である。

※「保険料等充当交付金」とは、自賠責保険の政府再保険の廃止(平成13年度末)に伴い、平成14年度から19年度までの間、それまでの政府の累積運用益を「交付金」として契約者に還元してきたもの。平成19年度末(平成20年3月末)で交付は終了した。

**Q 2 : <車の保険> 自動車保険の運転者家族限定特約の被保険者**

娘が結婚し別居することになった。自動車保険には運転者家族限定特約がついているが、娘が運転中に対物事故を起こした場合に補償されるか。

**A :**

運転者家族限定特約とは、事故を起こした運転者が記名被保険者（当該車両を主に運転する者で保険証券記載の被保険者のこと）およびその家族の場合に限定し保険金をお支払いする特約です。

通常、「家族」とは次のいずれかに該当する者としている商品が多いようです。

- (1) 記名被保険者の配偶者
- (2) 記名被保険者またはその配偶者の同居の親族
- (3) 記名被保険者またはその配偶者の別居の未婚の子

ご相談の事例のように、結婚して別居した子供が運転者として事故を起こしてしまった場合、上記のいずれにも該当しないため、一般的には補償対象にはなりません。

ただし、保険期間の初日の時点では上記の「家族」に該当していて、その後に該当しなくなった場合には、保険会社が認めた場合に限り、追加保険料を領収したうえで保険金をお支払いする約款としている保険会社もあるようです。

ご契約内容を十分にご確認下さい。

**Q 3 : <住まいの保険> 他の部屋からの水漏れ事故が起きた場合**

一階で店舗を経営している。二階からの水漏れで損害を受けた。加害者ともめたくないのに、自分の契約している火災保険に請求したいが可能か。

**A :**

他の部屋からの水漏れにより損害を受けた場合、水漏れを起こした部屋の住人には損害賠償責任が発生します。上の階の住人に損害賠償を請求するのが通常ですが、示談交渉をしない等、わずらわしい面があるのは否めません。

もし、店舗総合保険など、他の部屋で生じた水漏れ事故による損害を補償する保険に加入しているのであれば、保険会社に保険金を請求することが可能です。

この場合、保険金をお支払いした保険会社が契約者（被害者）から賠償請求権を取得し、加害者に求償することになります。

**Q 4 : <旅行の保険> 海外で携行品を紛失した場合**

海外旅行中にカメラを紛失してしまった。海外旅行傷害保険で補償されるか。

**A :**

海外旅行傷害保険に携行品損害担保特約を付けていれば、旅行中、偶然な事故によって携行品に損害が生じた場合、保険金が支払われます。

しかし、この特約では通常、「紛失」の場合はお支払いの対象としていません。

これは携行品を紛失した日時や場所が不明確であるため、いつ、どこで起きた事故なのかを確認することが極めて難しいためであると考えられます。

**Q 5 : <その他の保険> 個人賠償責任保険の補償対象**

子供同士のけんかで、子供が友達にケガをさせてしまった。個人賠償責任保険で補償されるか。

**A :**

個人賠償責任保険は国内において個人およびその家族が、日常生活において誤って他人にケガをさせたり、他人の物を壊したりして、法律上の損害賠償責任を負うことによって被る損害に対して保険金をお支払いする保険です。

しかしながら、一般的に被保険者の暴行に起因する賠償責任についてはお支払いの対象外であることが定められていますので、けんかによる賠償責任は保険金の支払い対象にはなりません。

ただし、責任能力（自分の行為の責任を弁識する能力）がない小さな子供のけんかの場合、その子供の監督義務者である両親に発生した責任についてはお支払いの対象になることもあるようです。

以 上