

損保協会 お客様の声レポート

2009年度 第1四半期受付分

(2009年4月1日～2009年6月30日)

- このレポートは、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でお受けした「お客様の声」の概況について、四半期ごとに「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いるものです。
- このほか、四半期ごとの内容を年度単位で取りまとめたものとして年度総括版を作成（毎年7月頃）しておりますので、あわせてご覧ください。

社団法人 日本損害保険協会

損害保険相談部

損保協会の「お客様の声」対応体制（2009年8月現在）

そんがいほけん相談室

損保協会本部および全国各地の支部（10支部）に「そんがいほけん相談室」を設置し、損害保険に関するさまざまな相談・照会、苦情に対応しています。

受付時間 本部：9:00～18:00【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

支部：9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

本部 フリーダイヤル 0120 - 107808 / 携帯電話・PHSからは 03 - 3255 - 1306

支部	電話番号	所在地	支部	電話番号	所在地
北海道	011 - 231 - 3815	札幌市	近畿	06 - 6202 - 8761	大阪市
東北	022 - 221 - 6466	仙台市	中国	082 - 247 - 4529	広島市
静岡	054 - 252 - 1843	静岡市	四国	087 - 851 - 3344	高松市
北陸	076 - 221 - 1149	金沢市	九州	092 - 771 - 9766	福岡市
名古屋	052 - 971 - 1201	名古屋市	沖縄	098 - 862 - 8363	那覇市

自動車保険請求相談センター

全国48か所に「自動車保険請求相談センター」を設置し、自動車保険・自賠責保険の保険金請求に関する相談・照会、苦情に対応しています。また、弁護士による交通事故に関する法律相談（予約制・無料）も行っています。

受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

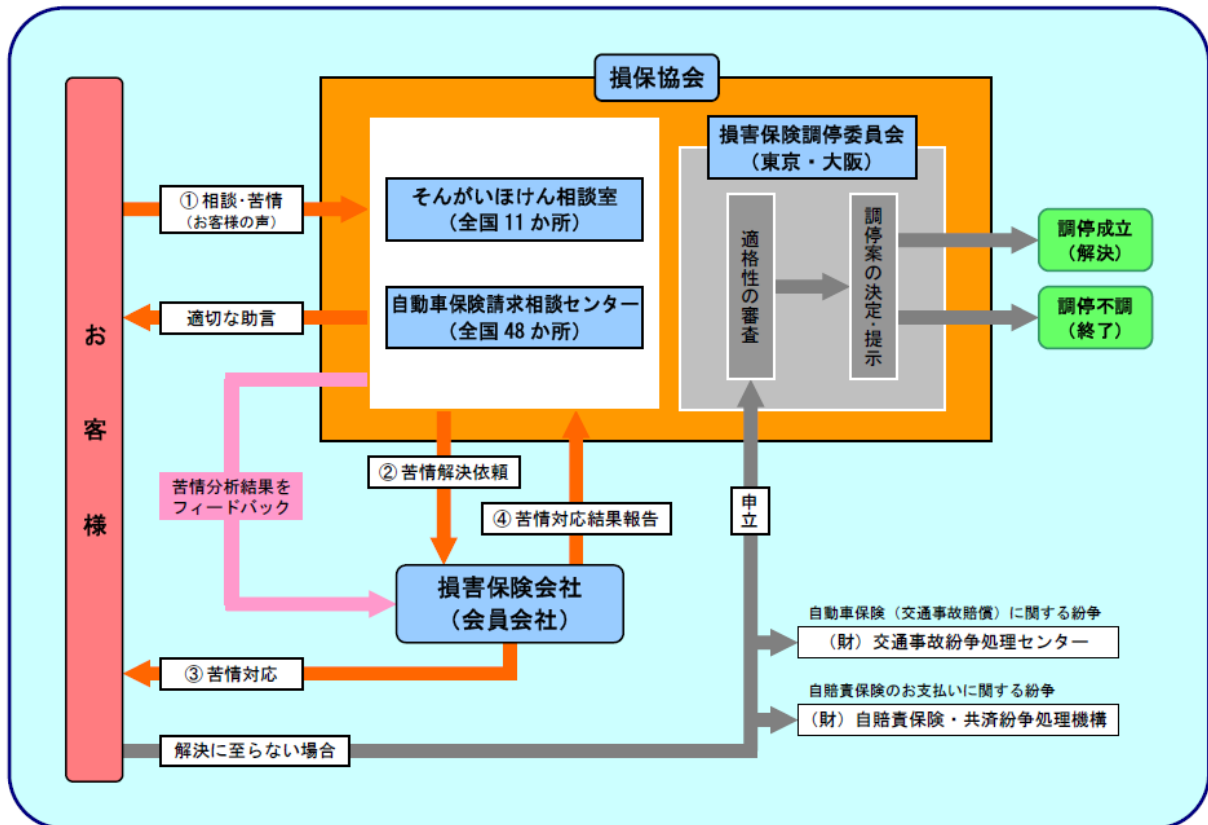
センター	電話番号	センター	電話番号	センター	電話番号
札幌	011 - 290 - 1881	立川	042 - 525 - 9216	広島	082 - 247 - 5003
青森	017 - 722 - 1025	横浜	045 - 323 - 6211	山口	083 - 925 - 0999
盛岡	019 - 651 - 4495	静岡	054 - 252 - 3334	鳥取	0857 - 24 - 4233
秋田	018 - 823 - 5922	名古屋	052 - 263 - 7875 注	松江	0852 - 24 - 2165
仙台	022 - 223 - 9222	岐阜	058 - 252 - 7513	高松	087 - 821 - 0389
山形	023 - 633 - 0589	四日市	059 - 353 - 5946	徳島	088 - 622 - 5279
郡山	024 - 933 - 4850	富山	076 - 432 - 2294	松山	089 - 945 - 2335
新潟	025 - 228 - 8233	金沢	076 - 232 - 0214	高知	088 - 825 - 0318
水戸	029 - 226 - 1693	福井	0776 - 22 - 3282	福岡	092 - 713 - 7318
宇都宮	028 - 621 - 6463	大津	077 - 525 - 3954	佐賀	0952 - 29 - 8768
前橋	027 - 223 - 2316	京都	075 - 211 - 9601	長崎	095 - 824 - 2571
さいたま	048 - 854 - 9463	大阪	06 - 6202 - 2640	大分	097 - 536 - 5043
千葉	043 - 284 - 7955	奈良	0742 - 35 - 1751	熊本	096 - 324 - 8740
甲府	055 - 228 - 8335	和歌山	073 - 431 - 6290	宮崎	0985 - 28 - 1199
長野	026 - 226 - 3582	神戸	078 - 222 - 7220	鹿児島	099 - 252 - 3466
東京	03 - 3255 - 1377	岡山	086 - 232 - 7020	沖縄	098 - 868 - 8950

注：名古屋センターは、8月17日以降、上記の電話番号となります。（センター移転に伴う変更）

損害保険調停委員会

損害保険に関する紛争解決機関として、弁護士、消費生活相談員および学識経験者をメンバーとする「損害保険調停委員会」（東京・大阪）を設置し、「そんがいほけん相談室」、「自動車保険請求相談センター」で受け付けた苦情のうち、解決に至らなかった事案について、中立・公正な立場から調停（無料）を行っています。

< お客様の声（相談・苦情）対応の全体像 >



「認定投資者保護団体」の認定取得

損保協会は、金融商品取引法に定められている「認定投資者保護団体」の認定を2008年3月に取得しました。対象商品における投資者・契約者と会員会社（対象事業者）間のトラブルについて「苦情の解決」、「あっせん」等を行い、お客様（投資者・契約者）の保護を図ります。

「認定個人情報保護団体」の認定取得

損保協会は、個人情報保護法に定められている「認定個人情報保護団体」の認定を2005年4月に取得しました。会員会社等（対象事業者）の個人情報の取扱いに関する苦情への対応や、対象事業者への情報提供等を行うことで、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を図ります。

* * 目 次 * *

損保協会の「お客様の声」対応体制	1
1. 2009年度第1四半期におけるお客様の声の概要	4
(1) お客様の声の受付総件数	4
(2) 保険種類別の受付件数	5
2. 2009年度第1四半期における苦情の概要	7
(1) 苦情の受付件数および解決状況	7
(2) 保険種類別の傾向	9
(3) 苦情の原因別の傾向	11
(4) 苦情の内容別の傾向	13
3. 2009年度第1四半期における主な苦情(解決依頼)事例	15
別紙 統計	19

～ 「お客様の声」の分類について ～

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。）では、「お客様の声」（相談および苦情）をより広くかつ的確に集めて分析するために、次のとおり分類しています。

相 談	損害保険に関する一般的な問い合わせ。
苦 情	<p>保険会社の対応に不満を持つお客様の意向を受けて、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）</p> <p>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）</p>

1. 2009年度第1四半期におけるお客様の声の概要

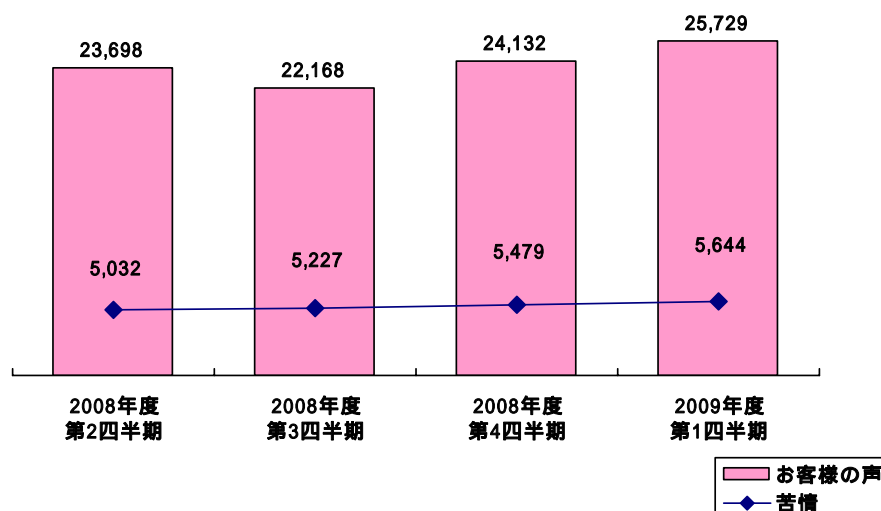
2009年度第1四半期（2009年4月1日～2009年6月30日）におけるお客様の声（相談および苦情）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

(1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は25,729件で、前期（24,132件）と比べ、1,597件（6.6%）増加しました。このうち、苦情は5,644件（21.9%）、相談は20,085件（78.1%）となりました。＜図1-1＞

第1四半期について年度別の推移を見ると、受付総件数は減少傾向にあります。＜表1-1＞

＜図1-1＞ お客様の声の受付総件数の推移（単位：件）



＜表1-1＞ お客様の声の受付総件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
2007年度	29,878	26,607	27,300	26,637	110,422
2008年度	26,721	23,698	22,168	24,132	96,719
2009年度	25,729				

(2) 保険種類別の受付件数

受け付けたお客様の声を保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが19,217件(74.7%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが681件(2.6%)、傷害保険に関するものが762件(3.0%)、新種保険に関するものが679件(2.6%)、その他が4,390件(17.1%)となりました。<図1-2-1、図1-2-2>

このように、そんがいほけん相談室等において受け付けるお客様の声の大半は自賠責・自動車保険に関するものとなっています。この背景として、自賠責・自動車保険について、次のことが考えられます。

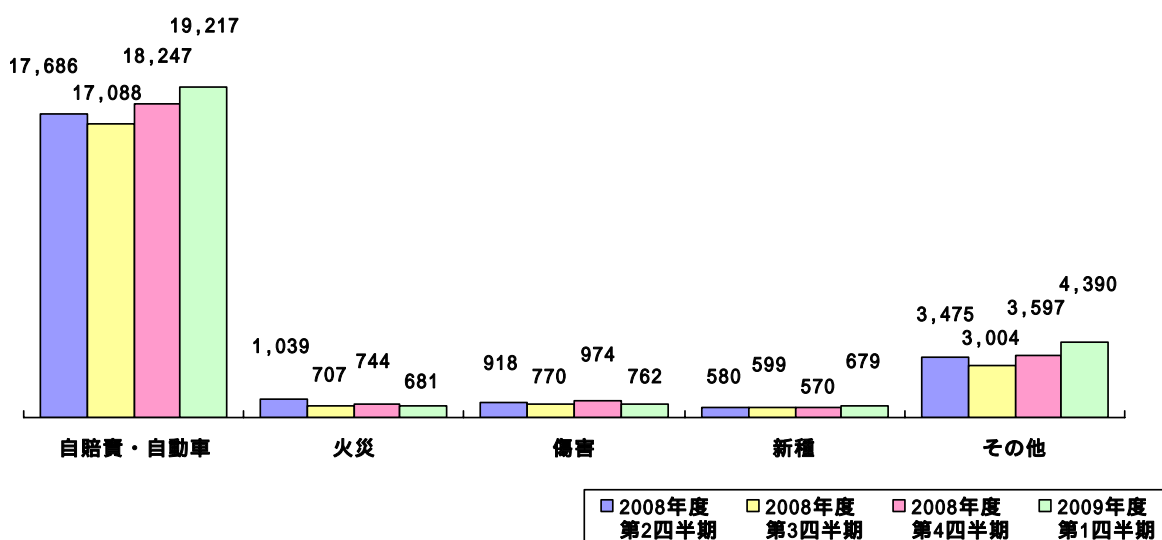
契約件数が多いこと。

保険事故(保険契約において、保険会社はその事故の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事故のこと)が多いこと。

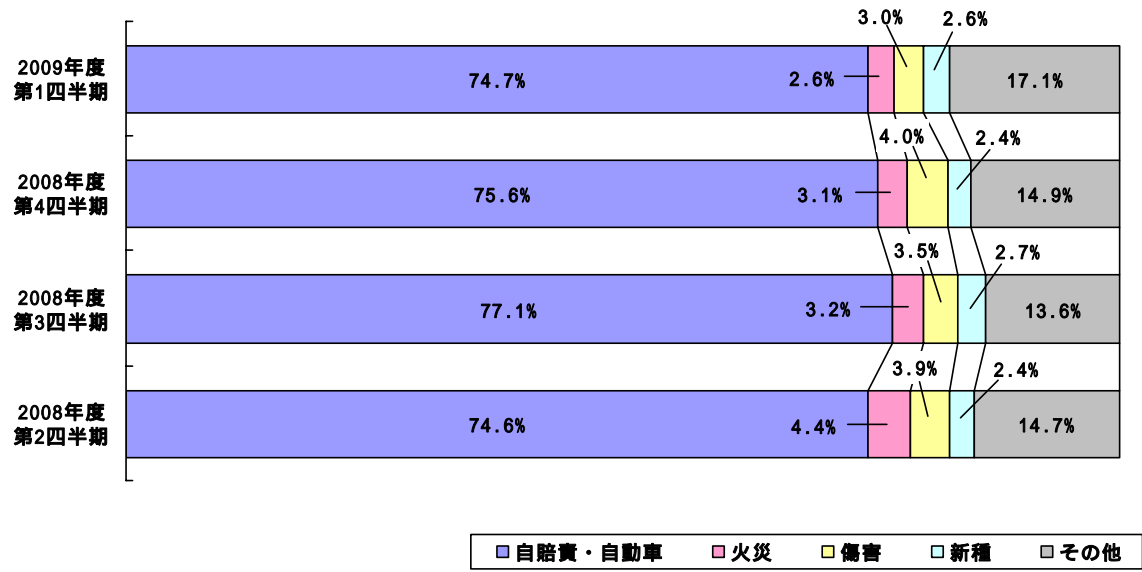
被保険利益(ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係のこと)が多く、対人賠償保険・対物賠償保険・車両保険など、多数の保険商品が存在すること。

保険契約者や被保険者に加え、交通事故の被害者など、他の保険と比べ、より多くの関係者からお客様の声が寄せられること。

<図1-2-1> お客様の声の受付件数の推移 - 保険種類別 - (単位: 件)



< 図 1-2-2 > お客様の声の受付件数割合の推移 - 保険種類別 -



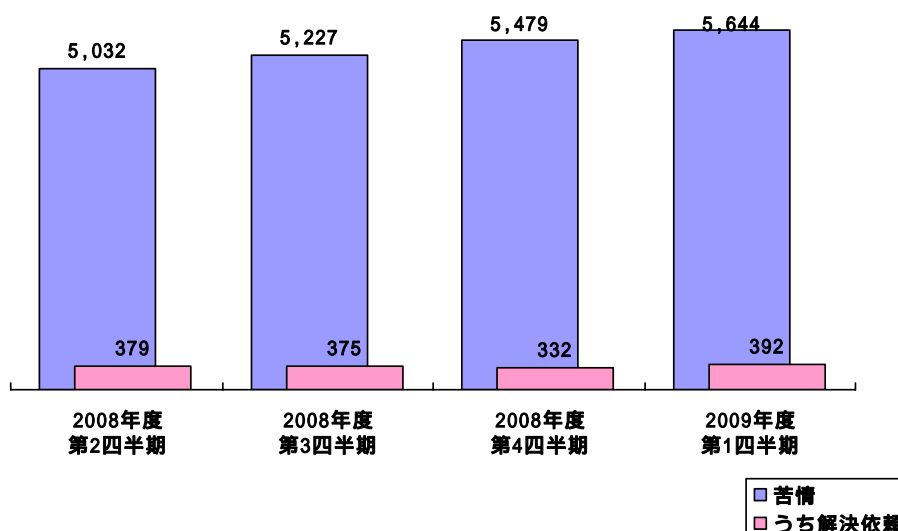
2. 2009年度第1四半期における苦情の概要

2009年度第1四半期における苦情の受付件数および解決状況、ならびに保険種類別・苦情の原因別・苦情の内容別の傾向は、次のとおりです。

(1) 苦情の受付件数および解決状況

苦情の受付件数は5,644件で、前期（5,479件）と比べ、165件（3.0%）増加しました。このうち、お客様の意向を受け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392件（6.9%）、保険会社への解決依頼には至らなかったものの、お客様から不満足の原因があった事例（不満足の原因事例）は5,252件（93.1%）となりました。〈図2-1-1〉

〈図2-1-1〉 苦情の受付件数の推移（単位：件）



なお、損保協会では、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すため、2006年度第3四半期から「苦情」の定義を拡大し、お客様から不満足の原因があったものについても「苦情」として集計することとしております。

また、そんがいほけん相談室等において、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原因を中心に、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取り組んでいます。

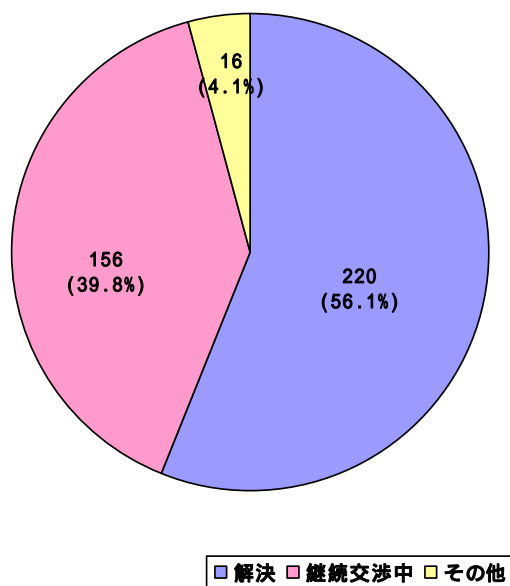
<表 2-1> 苦情の受付件数の推移

	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
2007年度	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
(うち解決依頼)	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)
2008年度	4,788	5,032	5,227	5,479	20,526
(うち解決依頼)	(418)	(379)	(375)	(332)	(1,504)
2009年度	5,644				
(うち解決依頼)	(392)				

2009年度第1四半期に受け付けた苦情件数(5,644件)のうち、そんがいほけん相談室等によるご説明の結果、またはそんがいほけん相談室等からの解決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、お客様のご了解を得られたことなどにより解決したものは、2009年8月12日時点で5,472件(97.0%)です。

このうち、保険会社への解決依頼事例(392件)について見ると、解決した事例は220件(56.1%)、継続交渉中の事例は156件(39.8%)、その他(損害保険調停委員会や他の紛争解決機関等への申立て)は16件(4.1%)となっています。<図 2-1-2>

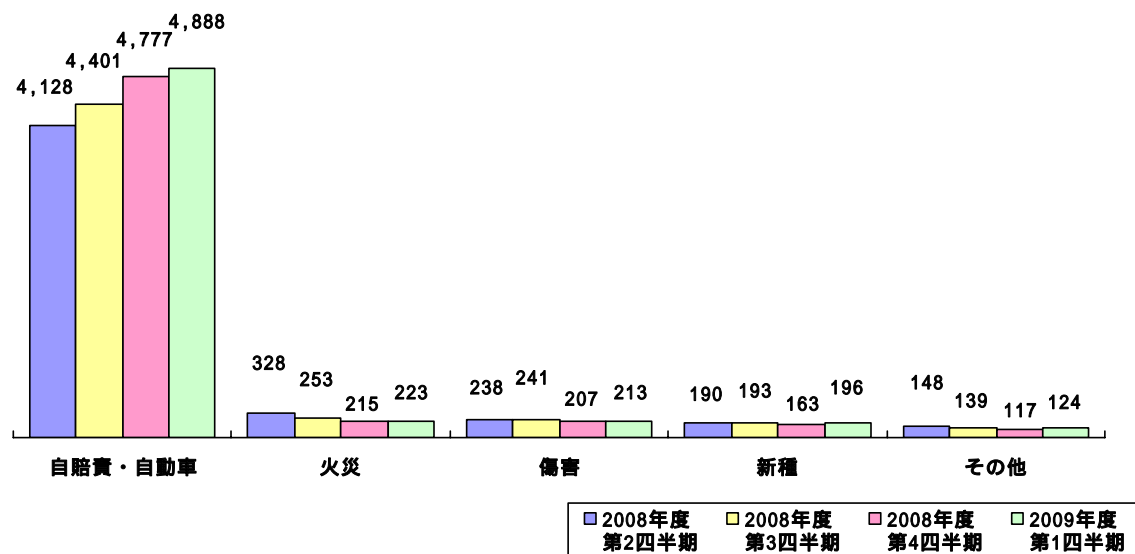
<図 2-1-2> 苦情(解決依頼事例)の解決状況 - 2009年8月12日時点 - (単位:件)



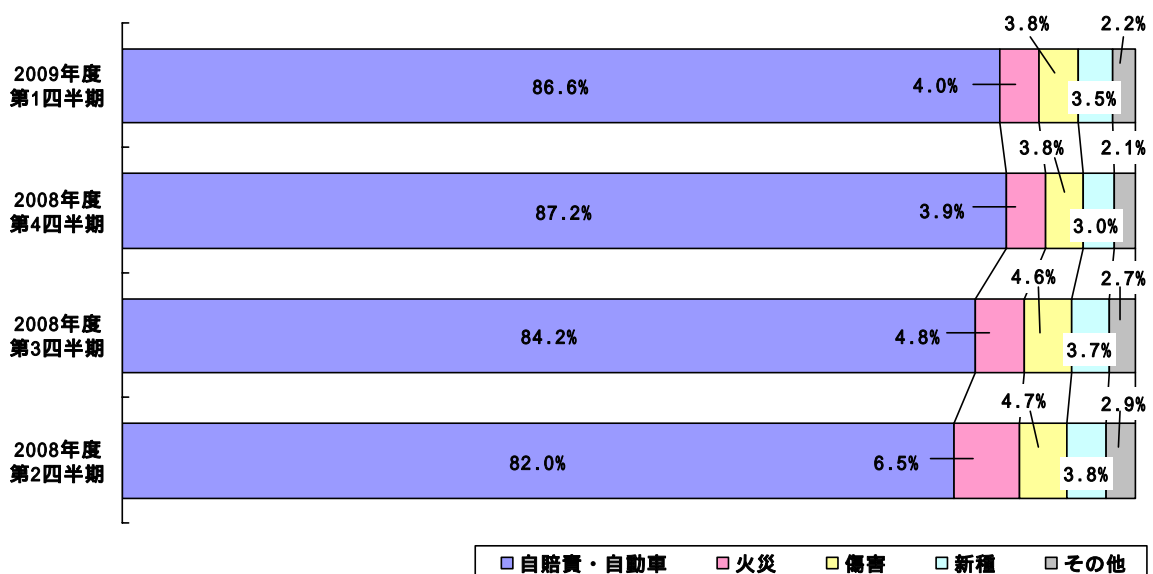
(2) 保険種類別の傾向

受け付けた苦情を保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが4,888件（86.6%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが223件（4.0%）、傷害保険に関するものが213件（3.8%）、新種保険に関するものが196件（3.5%）、その他が124件（2.2%）となりました。

<図 2-2-1> 苦情の受付件数の推移 - 保険種類別 - （単位：件）



<図 2-2-2> 苦情の受付件数割合の推移 - 保険種類別 -



四半期ごとの推移を見ると、火災保険に関しては、一定程度減少傾向にあります。これは、2007年から2008年にかけて、保険会社が契約に不適切な点がないかについての確認調査（建物の構造級別の判定や割引の適用、保険金額の設定等）を自主的に実施したことに伴い一時的に増加していた苦情件数が、減少したためと考えられます。

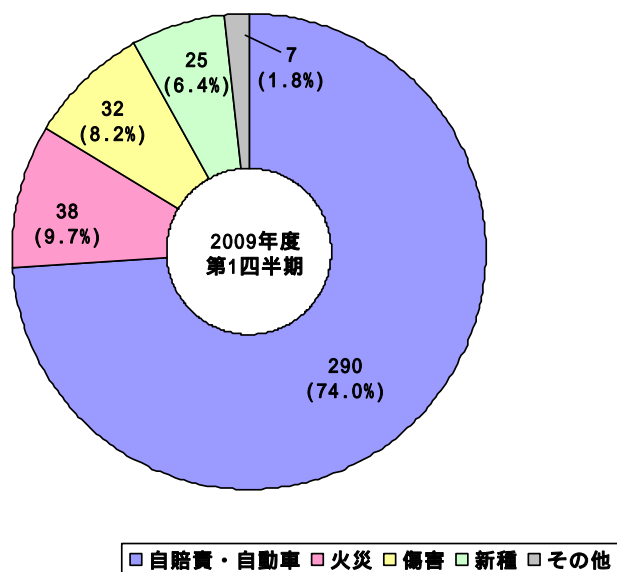
一方、7ページにも記載のとおり、そんがいほけん相談室等においては、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するよう取り組んでおり、保険金にかかる苦情が多い自賠責・自動車保険については、継続して苦情が増加しています。〈図 2-2-1、図 2-2-2〉

解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（392件）について保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが290件（74.0%）、火災保険に関するものが38件（9.7%）、傷害保険に関するものが32件（8.2%）、新種保険に関するものが25件（6.4%）、その他が7件（1.8%）となりました。

解決依頼事例については、苦情全体の場合と比べて被害者からのお申出が相対的に少なく（保険契約者や被保険者からのお申出が相対的に多い）この傾向は主として自賠責・自動車保険において見られることから、保険種類別の構成割合に変化が見られます。〈図 2-2-3〉

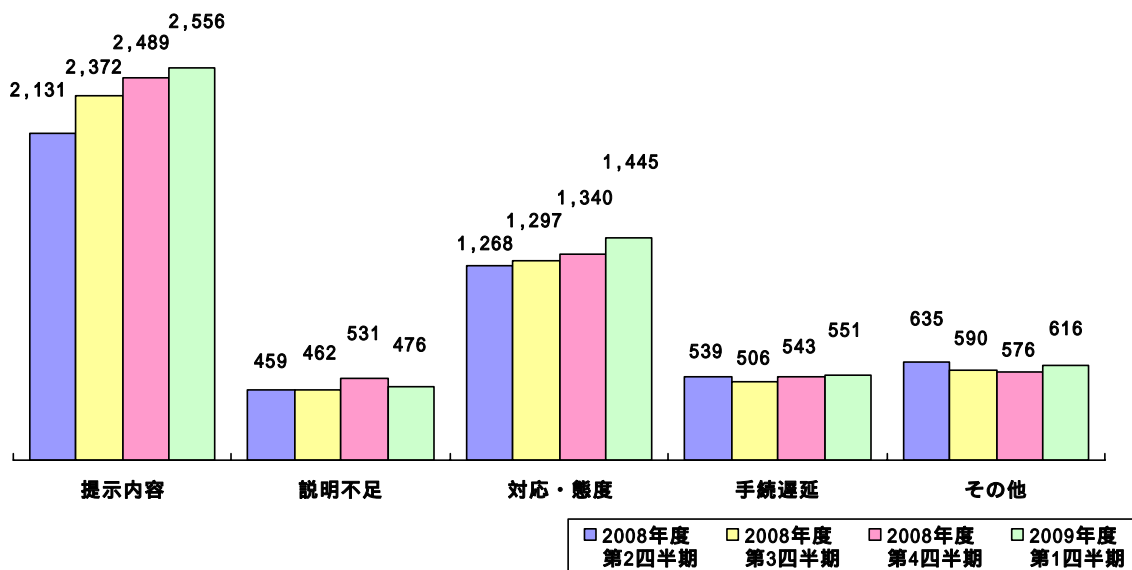
〈図 2-2-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



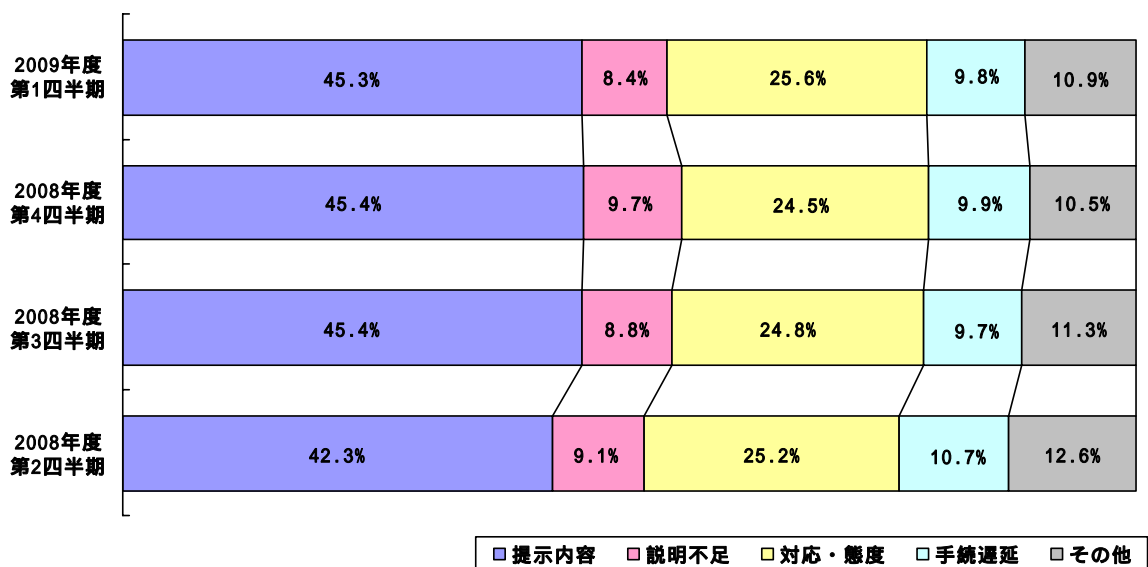
(3) 苦情の原因別の傾向

受け付けた苦情を原因別に見ると、「提示内容」に関するものが2,556件(45.3%)、「説明不足」に関するものが476件(8.4%)、「対応・態度」に関するものが1,445件(25.6%)、「手続遅延」に関するものが551件(9.8%)、その他が616件(10.9%)となりました。

<図 2-3-1> 苦情の受付件数の推移 - 苦情の原因別 - (単位：件)



<図 2-3-2> 苦情の受付件数割合の推移 - 苦情の原因別 -



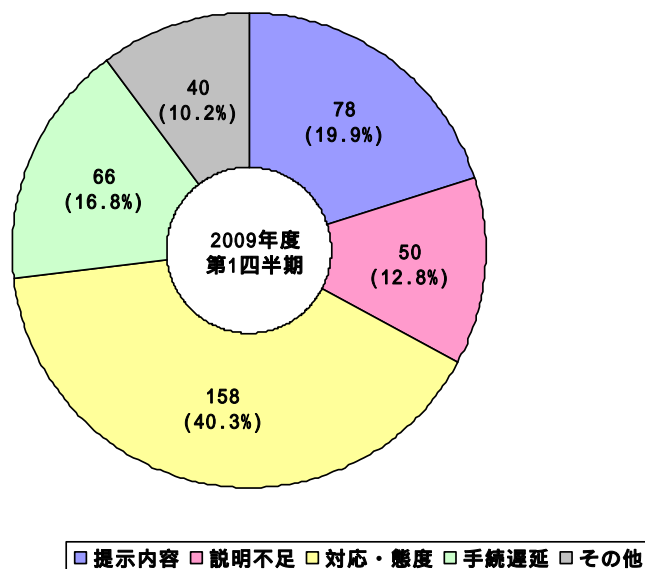
四半期ごとの推移を見ると、「提示内容」に関する苦情件数の増加が目立ちます。この理由としては、保険金のお支払い等に際し、保険会社から提示された内容に疑問を持ったお客様が、その妥当性や一般的な取扱いを確認するために、第三者機関であるそんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が増えていることが考えられます。〈図2-3-1〉

解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（392件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが78件（19.9%）、「説明不足」に関するものが50件（12.8%）、「対応・態度」に関するものが158件（40.3%）、「手続遅延」に関するものが66件（16.8%）、「その他」が40件（10.2%）となりました。

「提示内容」については、苦情全体の場合と比べて構成割合が大幅に小さいこと等大きな差異が見られます。これは、上述のとおり、苦情のうち不満足の原因事例に関しては、そんがいほけん相談室等が第三者機関として一定の役割をお客様から期待されていることの表れと考えられます。〈図2-3-3〉

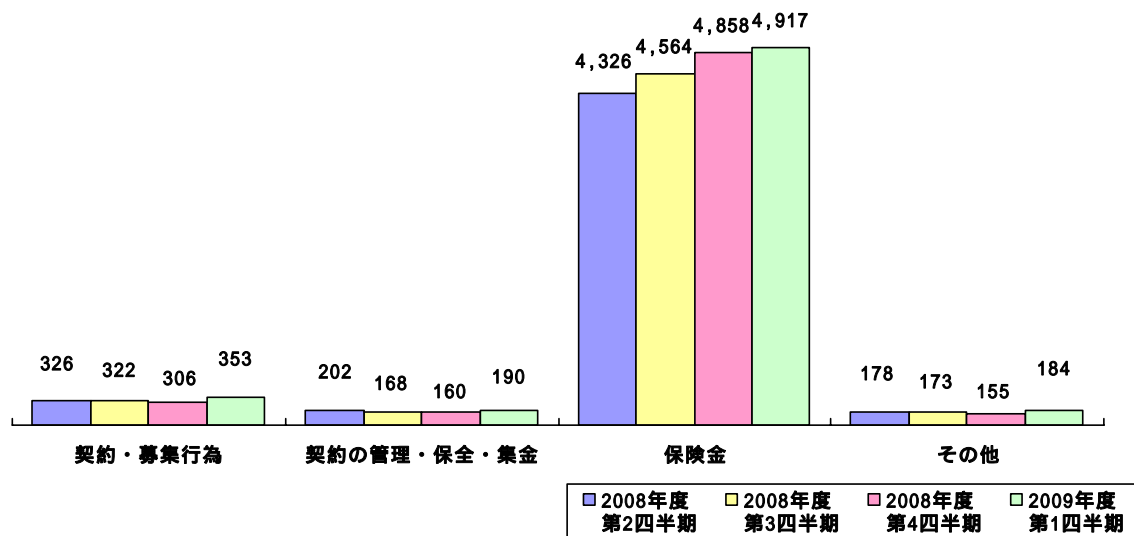
〈図2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



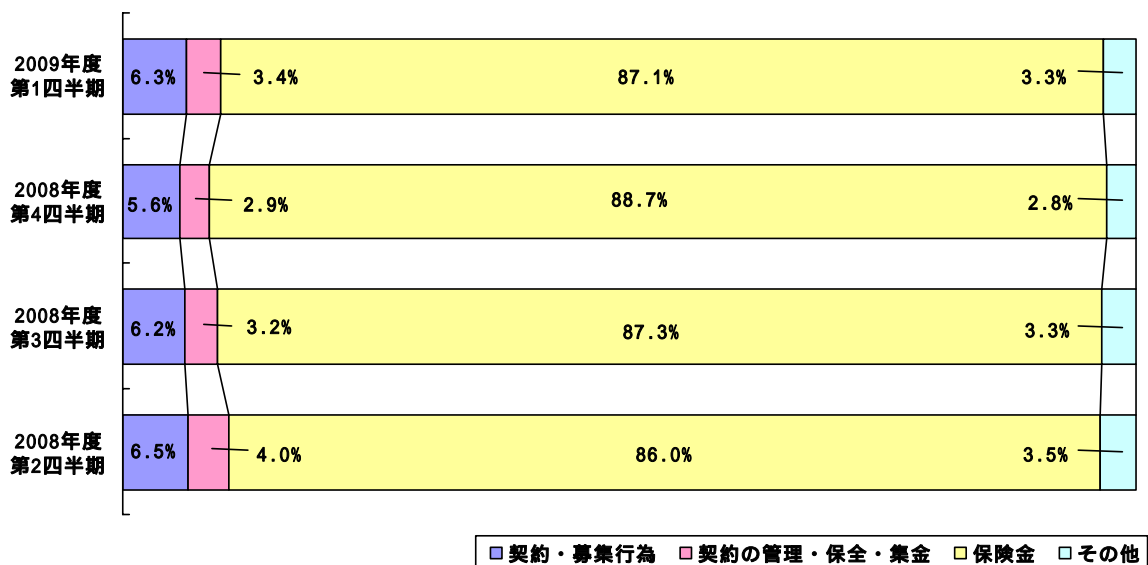
(4) 苦情の内容別の傾向

受け付けた苦情を内容別に見ると、「契約・募集行為」に関するものが 353 件（6.3%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 190 件（3.4%）、「保険金」に関するものが 4,917 件（87.1%） その他が 184 件（3.3%）となりました。

< 図 2-4-1 > 苦情の受付件数の推移 - 苦情の内容別 - （単位：件）



< 図 2-4-2 > 苦情の受付件数割合の推移 - 苦情の内容別 -



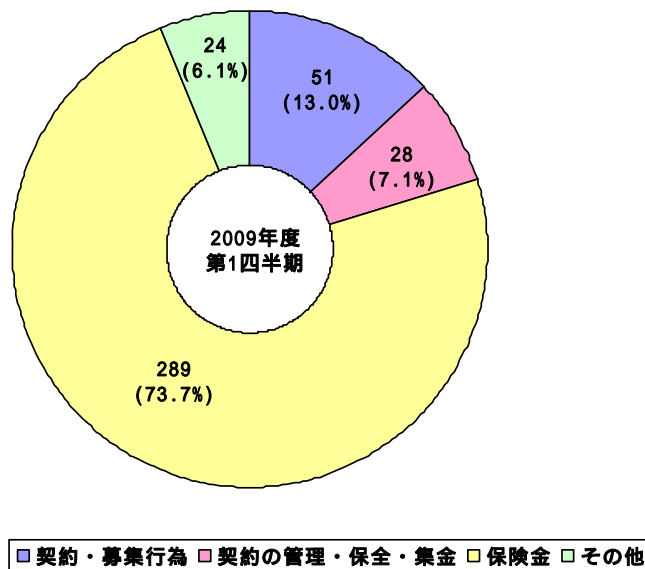
四半期ごとの推移において「保険金」に関する苦情件数が継続して増加しているのは、苦情の原因別の傾向（11～12ページ）と同様に、保険会社から支払われる保険金について、その金額の妥当性等を確認するために、そんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が増えていることが、その理由として挙げられます。＜図2-4-1、図2-4-2＞

解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（392件）について内容別に見ると、「契約・募集行為」に関するものが51件（13.0%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが28件（7.1%）、「保険金」に関するものが289件（73.7%）その他が24件（6.1%）となりました。

苦情全体の場合と比べると、「保険金」に関する苦情の割合が若干小さいものの、構成割合全体の傾向に大きな差異は見られません。＜図2-4-3＞

＜図2-4-3＞ 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の内容別 - （単位：件）



3. 2009年度第1四半期における主な苦情(解決依頼)事例

2009年度第1四半期に受け付けた苦情のうち、お客様の意向を受け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）の主なものは次のとおりです。

(1) 提示内容に関するもの

相手車両の修理代金が高すぎるので調査をしてもらいたいとの苦情

店舗の駐車場で他の自動車に接触してしまった。僅かなかすりキズだったので、2～3万円程度の修理代金であれば自己負担することも考えていたところ、高額な修理代金を請求された。今回の事故とは関係のないキズの修理も含まれているのではないかと思うので、再度調査して適正な修理代金を提示してもらいたい。

< 保険会社の対応 >

事故状況および相手車両の損傷個所について双方の主張が相違しており、事故状況の詳細調査とそれを踏まえた相手側との交渉を継続している段階で、先行して、お客様に修理代金が請求されてしまった。

交渉状況についてお客様への経過報告が不足していたことから苦情のお申出となったもので、改めて経過報告を行い、事故状況の調査にあたっては事実確認を徹底することを説明し、ご了解をいただいた。

休業損害に関する補償内容の提示が一方的であるとの苦情

交通事故に遭い、頸椎捻挫と外傷後ストレス障害で治療を受けている。相手保険会社から2か月分の休業補償を受けたが、それ以降の期間の休業については「痛みの原因が交通事故でなければ補償しない」と一方的に支払いを拒否された。医師も治療の必要性を認めており、納得できない。

< 保険会社の対応 >

担当の医師がお客様に「就業制限は2か月間」と指導したことを確認のうえ休業補償を行い、その後の補償に関しては、頸椎捻挫の一般的な治療期間についてご説明するとともに、後日発生した外傷後ストレス障害については「交通事故との関係が判然としないため改めて話し合いたい」とお伝えしたところ、お客様には一方的な支払い拒否と受け取られ、苦情のお申出となったもの。

お客様と面談のうえ、現在の症状および休業継続の理由を確認し、改めて休業補償期間を設定した。

(2) 説明不足に関するもの

自動車保険の契約更改後に追加保険料を請求されたとの苦情

自動車同士の事故で示談交渉をしている途中で相手と連絡が取れなくなり、その間に自動車保険の満期更改を迎えた。代理店の説明によれば「等級はダウンしないため前年より保険料が安くなる」とのことだったので、補償内容を上げて契約更改した。ところがその翌月になって、保険会社から、示談が成立したので保険金を支払った旨の連絡があり、その後、代理店から「保険料の追徴がある」と言ってきた。

< 保険会社の対応 >

契約更改に際し、代理店はお客様に「事故の相手方と連絡が取れないため、保険金請求なしとして契約更改手続きを行うが、今後、保険金請求があれば保険料が上がることもあり得る」との説明を行った。その後、事故の相手方から当社に賠償請求があり、お客様に保険金請求の意思確認を行うとともに「後日、保険料が上がることになる」ことも説明したものの、その際に追徴額や等級訂正などに関する具体的な説明が漏れたため、苦情のお申出となったもの。

お客様に説明不足をお詫びし、補償内容の見直しなどを行うことで、ご了解をいただいた。

従来の契約内容について納得のいく説明を求めるとの苦情

数年前から加入している住宅総合保険が満期を迎え、契約更改案内が届いたが、保険料が半額以下になっており、保険金額も大幅に減額されていた。

不審に思って本社の相談窓口にお問い合わせしたところ、その後代理店から電話があり、「本年度から自動的に新しい保険に切り替わるので保険料も大幅に下がった」との説明であったが、これほど違うはずがない。そもそも従来の契約内容や保険料が間違っていたのではないかと思うので、納得のいく説明をしてもらいたい。

< 保険会社の対応 >

契約更改案内に際し、代理店が保険料計算の根拠となる建物の構造級別につい

て誤って保険料の低い級別を適用したうえ、お客様からのお問い合わせにもよく確認せずに対応してしまったため、苦情のお申出となったもの。

お客様への対応をお詫びするとともに、事情を説明のうえ内容を訂正し、ご了解をいただいた。

(3) 対応・態度に関するもの

保険金請求後に問い合わせても「調査中」としか言わないとの苦情

兄が単独の交通事故を起こして死亡した。親族を代表して搭乗者傷害保険（自動車保険）の保険金請求手続きを行ったが、数か月経っても連絡がないので保険会社に尋ねても「調査中」と答えるのみである。

< 保険会社の対応 >

お客様への経過報告が適切に行われなかったため、苦情のお申出となったもの。

本件は、死亡診断書に記載されている直接の死因が交通事故による傷害でなく脳梗塞となっており、死亡原因の特定について調査を必要とする案件であったが、対応のスピード感も不足していた。お客様に今後の手続きの流れを説明するとともに、定期的に経過報告を行う旨を申し入れ、ご了承をいただいた。

事故の状況について当方の話を聞こうとしないとの苦情

高速道路のサービスエリア内で側面から衝突された。相手保険会社の担当者は、当方が相手車両を追い越そうとしてぶつかったとの相手側の主張のみを採用し、当方に過失があると言う。相手側の過失を一切認めない様子ではなかったが、当方の話を聞こうとしない態度に腹が立つ。

< 保険会社の対応 >

両当事者の事故連絡内容に若干の相違があるものの、事故状況を客観的に見ると、双方に責任があると考えられるケースであった。それを踏まえて担当者は、お客様にも過失割合が発生することを説明したものの、傾聴する姿勢が欠けていたため苦情のお申出となったもの。

お客様に対応をお詫びするとともに、事故原因の調査結果を参考に双方の責任割合について交渉を行うこと等を説明し、ご了解をいただいた。

(4) 手続遅延に関するもの

保険会社同士が相手の出方を待っており示談交渉が進まないとの苦情

自動車同士の事故で双方の保険会社が示談交渉を行っているが、お互いに相手の出方待ちで進展せず、再三督促してようやく動き出した。

相手車両の修理費は決まったが、まだ過失割合の主張に隔たりがある。とにかく早く手続きを進めてもらいたい。

< 保険会社の対応 >

過失割合に関する双方の主張に隔たりがあり相手保険会社と交渉していたが、当社としては、お客様と面談して過失割合の根拠を示すという相手保険会社の対応を待っていたところ、相手保険会社は、お客様の事故車両が修理工場に入庫されるのを待って面談・示談交渉を行う考えとのことであった。お客様への経過報告や相手保険会社への確認に不備があったため苦情のお申出となったもの。

お客様に対応をお詫びするとともに、車両損害の確認および双方の保険会社による現場確認を行ったうえ決定した過失割合について説明し、ご了解をいただいた。

相手保険会社が保険内容の確認に時間がかかりすぎているとの苦情

高校生の息子が自転車で出会い頭に自動車と接触し、打撲を負った。半月ほどで治癒し、相手保険会社の話では、診断書等の準備が整い次第、翌月には示談に入るとの話であった。ところが、1か月ほど経っても連絡がないため契約している保険会社に問い合わせたところ「保険契約の内容に不備があって手続きが止まっている。解決すればすぐに示談書を送るので待ってほしい」と言われたまま一向に連絡がこない。早く手続きを進めてもらいたい。

< 保険会社の対応 >

担当者が、当社の契約者である加害者が加入している自動車保険契約の保険料入金日を取り違え、契約の有効性を確認するのに時間がかかってしまった。また、お客様からお問い合わせを受けた以降も経過報告を怠っていた。

当社における事案管理の不備により苦情のお申出となったものであり、お客様と面談のうえ、対応をお詫びし、ご了解をいただいた。

別紙 統計

1. 保険種類別・苦情の原因別受付件数

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	自賠償・自動車保険				火災保険			
	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期
	契約・募集行為	152	165	176	206	111	87	70
提示内容	40	57	56	82	39	31	23	30
説明不足	38	39	48	39	18	18	15	10
対応・態度	45	50	48	44	23	15	18	18
手続遅延	2	3	6	8	10	5	5	2
その他	27	16	18	33	21	18	9	12
契約の管理・保全・集金	118	98	114	123	50	33	15	24
提示内容	45	35	31	48	9	7	4	5
説明不足	19	12	22	23	9	4	1	4
対応・態度	32	39	32	33	20	11	9	6
手続遅延	3	4	14	7	5	9	1	2
その他	19	8	15	12	7	2	-	7
保険金	3,808	4,077	4,436	4,476	152	119	113	116
提示内容	1,725	1,934	2,141	2,113	69	55	44	55
説明不足	290	312	365	309	19	12	17	16
対応・態度	976	1,027	1,063	1,178	19	22	23	19
手続遅延	430	415	444	467	26	22	21	17
その他	387	389	423	409	19	8	8	9
その他	50	61	51	83	15	14	17	11
提示内容	8	5	8	13	1	3	3	-
説明不足	5	4	5	6	2	5	-	2
対応・態度	23	24	26	31	5	2	3	2
手続遅延	1	5	2	7	2	-	-	4
その他	13	23	10	26	5	4	11	3
合計	4,128	4,401	4,777	4,888	328	253	215	223
提示内容	1,818	2,031	2,236	2,256	118	96	74	90
説明不足	352	367	440	377	48	39	33	32
対応・態度	1,076	1,140	1,169	1,286	67	50	53	45
手続遅延	436	427	466	489	43	36	27	25
その他	446	436	466	480	52	32	28	31

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	傷害保険				新種保険			
	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期
	契約・募集行為	30	34	26	38	18	18	23
提示内容	7	12	6	13	4	5	2	7
説明不足	6	11	8	10	4	3	9	3
対応・態度	8	6	4	8	4	4	7	8
手続遅延	-	-	1	1	-	1	1	-
その他	9	5	7	6	6	5	4	2
契約の管理・保全・集金	11	11	14	18	8	14	5	7
提示内容	2	4	-	5	2	5	3	2
説明不足	1	2	3	3	3	1	-	1
対応・態度	4	5	7	7	-	3	-	3
手続遅延	1	-	3	1	-	1	-	-
その他	3	-	1	2	3	4	2	1
保険金	186	194	159	149	158	156	132	162
提示内容	92	113	86	82	66	81	67	77
説明不足	18	23	13	13	15	14	14	25
対応・態度	29	20	32	29	37	24	27	32
手続遅延	27	21	22	14	18	15	17	16
その他	20	17	6	11	22	22	7	12
その他	11	2	8	8	6	5	3	7
提示内容	1	-	2	-	3	-	-	2
説明不足	2	-	2	-	-	-	1	-
対応・態度	1	1	4	1	-	2	1	3
手続遅延	-	-	-	2	1	1	-	-
その他	7	1	-	5	2	2	1	2
合計	238	241	207	213	190	193	163	196
提示内容	102	129	94	100	75	91	72	88
説明不足	27	36	26	26	22	18	24	29
対応・態度	42	32	47	45	41	33	35	46
手続遅延	28	21	26	18	19	18	18	16
その他	39	23	14	24	33	33	14	17

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期
契約・募集行為	15	18	11	17	326	322	306	353
提示内容	4	4	1	6	94	109	88	138
説明不足	2	-	2	3	68	71	82	65
対応・態度	5	8	6	5	85	83	83	83
手続遅延	2	-	1	-	14	9	14	11
その他	2	6	1	3	65	50	39	56
契約の管理・保全・集金	15	12	12	18	202	168	160	190
提示内容	2	6	1	4	60	57	39	64
説明不足	3	-	2	4	35	19	28	35
対応・態度	4	4	5	6	60	62	53	55
手続遅延	4	1	2	2	13	15	20	12
その他	2	1	2	2	34	15	20	24
保険金	22	18	18	14	4,326	4,564	4,858	4,917
提示内容	8	5	5	2	1,960	2,188	2,343	2,329
説明不足	2	1	-	-	344	362	409	363
対応・態度	4	6	5	2	1,065	1,099	1,150	1,260
手続遅延	4	1	2	1	505	474	506	515
その他	4	5	6	9	452	441	450	450
その他	96	91	76	75	178	173	155	184
提示内容	4	10	6	10	17	18	19	25
説明不足	3	1	4	5	12	10	12	13
対応・態度	29	24	20	10	58	53	54	47
手続遅延	3	2	1	-	7	8	3	13
その他	57	54	45	50	84	84	67	86
合 計	148	139	117	124	5,032	5,227	5,479	5,644
提示内容	18	25	13	22	2,131	2,372	2,489	2,556
説明不足	10	2	8	12	459	462	531	476
対応・態度	42	42	36	23	1,268	1,297	1,340	1,445
手続遅延	13	4	6	3	539	506	543	551
その他	65	66	54	64	635	590	576	616

2. 保険種類別・苦情の内容別受付件数

(件)

(保険種類) (苦情の内容)	自賠償・自動車保険				火災保険			
	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期
	契約・募集行為	152	165	176	206	111	87	70
商品内容(補償内容等)	10	6	1	10	5	1	1	2
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	46	50	33	60	13	13	10	6
募集行為	9	11	12	14	9	16	1	6
契約内容・条件などの説明不足・誤り	37	43	54	41	34	30	26	24
契約の引受(条件・制限等)	30	46	61	60	19	12	10	16
保険料の計算誤り	16	4	8	11	27	11	15	12
接客態度	2	2	4	2	2	-	2	-
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	-	2	2	2	1	1	3	1
その他	2	1	1	6	1	3	2	5
契約の管理・保全・集金	118	98	114	123	50	33	15	24
証券未着・誤り	4	10	10	4	4	2	4	1
分割払い・口座振替対応	13	21	17	25	-	1	-	-
契約の変更手続き	30	15	23	31	8	4	4	5
契約の解約手続き	43	36	38	34	18	18	3	10
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	-	-	-	-	-	3	1	-
接客態度	4	2	6	5	7	2	1	2
その他	24	14	20	24	13	3	2	6
保険金	3,808	4,077	4,436	4,476	152	119	113	116
保険金のお支払い金額	1,718	1,942	2,041	2,066	27	22	29	27
(休業損害)	(369)	(419)	(418)	(404)	(-)	(-)	(-)	(-)
(認定日数)	(214)	(157)	(193)	(197)	(2)	(-)	(-)	(1)
(医療費)	(187)	(245)	(251)	(301)	(-)	(-)	(-)	(-)
(後遺障害の認定)	(174)	(236)	(254)	(204)	(-)	(2)	(-)	(-)
(間接損害(代車、格落ち等))	(140)	(171)	(137)	(135)	(-)	(-)	(-)	(1)
(修理費)	(112)	(124)	(144)	(136)	(13)	(8)	(11)	(8)
(時価・評価)	(128)	(135)	(122)	(130)	(11)	(7)	(9)	(11)
(過失割合)	(187)	(206)	(220)	(241)	(-)	(-)	(-)	(1)
(その他(不明を含む))	(207)	(249)	(302)	(318)	(1)	(5)	(9)	(5)
対応の遅れ・対応方法	1,278	1,316	1,448	1,438	35	43	36	37
保険金お支払いの可否	189	192	237	214	75	47	39	32
接客態度	380	337	383	404	9	6	6	10
その他	243	290	327	354	6	1	3	10
その他	50	61	51	83	15	14	17	11
合計	4,128	4,401	4,777	4,888	328	253	215	223

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期
	契約・募集行為	30	34	26	38	18	18	23
商品内容(補償内容等)	2	-	6	1	3	2	1	-
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	3	6	2	4	3	2	3	1
募集行為	7	4	4	5	-	2	8	3
契約内容・条件などの説明不足・誤り	7	8	3	8	6	5	4	10
契約の引受(条件・制限等)	10	16	9	15	6	6	6	4
保険料の計算誤り	-	-	-	1	-	1	-	1
接客態度	-	-	-	1	-	-	1	-
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	-	-	1	1	-	-	-	-
その他	1	-	1	2	-	-	-	1
契約の管理・保全・集金	11	11	14	18	8	14	5	7
証券未着・誤り	-	-	1	1	-	1	-	-
分割払い・口座振替対応	3	-	1	2	2	3	1	3
契約の変更手続き	-	1	1	1	1	1	-	-
契約の解約手続き	7	5	8	9	2	6	4	2
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	-	1	-	1	-	-	-	-
接客態度	-	1	1	1	-	1	-	1
その他	1	3	2	3	3	2	-	1
保険金	186	194	159	149	158	156	132	162
保険金のお支払い金額	57	56	56	44	34	50	44	56
(休業損害)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(5)	(2)	(3)
(認定日数)	(25)	(30)	(37)	(19)	(2)	(2)	(1)	(10)
(医療費)	(3)	(3)	(2)	(8)	(7)	(6)	(5)	(2)
(後遺障害の認定)	(15)	(13)	(12)	(12)	(2)	(2)	(4)	(4)
(間接損害(代車、格落ち等))	(1)	(-)	(2)	(-)	(3)	(6)	(1)	(3)
(修理費)	(2)	(-)	(1)	(-)	(6)	(12)	(13)	(19)
(時価・評価)	(-)	(1)	(1)	(1)	(2)	(5)	(4)	(6)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(6)	(6)	(6)	(4)
(その他(不明を含む))	(10)	(8)	(-)	(3)	(5)	(6)	(8)	(5)
対応の遅れ・対応方法	51	44	37	33	51	49	36	46
保険金お支払いの可否	62	79	55	51	54	48	43	50
接客態度	9	8	7	13	11	2	6	4
その他	7	7	4	8	8	7	3	6
その他	11	2	8	8	6	5	3	7
合 計	238	241	207	213	190	193	163	196

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期
契約・募集行為	15	18	11	17	326	322	306	353
商品内容(補償内容等)	1	2	1	1	21	11	10	14
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	2	4	-	1	67	75	48	72
募集行為	3	6	2	4	28	39	27	32
契約内容・条件などの説明不足・誤り	3	1	1	1	87	87	88	84
契約の引受(条件・制限等)	4	3	2	7	69	83	88	102
保険料の計算誤り	1	-	1	1	44	16	24	26
接客態度	-	-	-	-	4	2	7	3
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	1	-	3	2	2	3	9	6
その他	-	2	1	-	4	6	5	14
契約の管理・保全・集金	15	12	12	18	202	168	160	190
証券未着・誤り	2	1	1	1	10	14	16	7
分割払い・口座振替対応	2	3	1	2	20	28	20	32
契約の変更手続き	1	-	1	1	40	21	29	38
契約の解約手続き	4	2	3	6	74	67	56	61
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	1	5	2	3	1	9	3	4
接客態度	1	-	1	2	12	6	9	11
その他	4	1	3	3	45	23	27	37
保険金	22	18	18	14	4,326	4,564	4,858	4,917
保険金のお支払い金額	3	2	6	2	1,839	2,072	2,176	2,195
(休業損害)	(-)	(-)	(3)	(-)	(371)	(425)	(424)	(408)
(認定日数)	(-)	(-)	(-)	(1)	(243)	(189)	(231)	(228)
(医療費)	(-)	(1)	(-)	(1)	(197)	(255)	(258)	(312)
(後遺障害の認定)	(-)	(1)	(1)	(-)	(191)	(254)	(271)	(220)
(間接損害(代車、格落ち等))	(1)	(-)	(-)	(-)	(145)	(177)	(140)	(139)
(修理費)	(-)	(-)	(-)	(-)	(133)	(144)	(169)	(163)
(時価・評価)	(2)	(-)	(1)	(-)	(143)	(148)	(137)	(148)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(193)	(212)	(226)	(246)
(その他(不明を含む))	(-)	(-)	(1)	(-)	(223)	(268)	(320)	(331)
対応の遅れ・対応方法	12	4	6	3	1,427	1,456	1,563	1,557
保険金お支払いの可否	4	4	2	1	384	370	376	348
接客態度	1	2	-	1	410	355	402	432
その他	2	6	4	7	266	311	341	385
その他	96	91	76	75	178	173	155	184
合 計	148	139	117	124	5,032	5,227	5,479	5,644

損害保険調停委員会のご案内

こんなとき
解決のお手伝いをいたします

保料の補償日数が少ない!

CALENDAR
1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月

補償日数が少ない! 補償日数が少ない!

契約内容が
依頼と違っている!

あれだけ
契約内容が...!

保険会社の対応に
納得できない!

保険会社が
足らない!

損害保険調停委員会(事務局)

●調停中立手続に関するお問い合わせをお受けしています。

TEL:03-3255-1834

受付日：月～金曜日(祝日を除く) 受付時間：午前10時～12時・午後1時～4時

社団法人 日本損害保険協会

そんがいはげん相談室(本部)

●損害保険に関するご相談や苦情をお受けしています。

フリーダイヤル **0120-107808** TEL:03-3255-1306 (標準電路・PHSから)

相談受付日：月～金曜日(祝日を除く) 相談受付時間：午前9時～午後6時

そっだ!

自動車保険
請求相談センターに
電話しよう!!

相談して
よかった



困ったときに困った人の
社団法人日本損害保険協会

自動車保険
請求相談センター

交通事故に遭われた方のご相談に
専門の相談員が応じます。

相談無料

- 自動車保険請求相談センターでは、交通事故に遭われた被害者などを対象に自賠責保険および自動車保険に係る相談・苦情をお受けしています。
- また、弁護士相談日(予約制・無料)を設定し、交通事故に関する法律問題についての相談もお受けしています。
- 自動車保険請求相談センターは、全国47都道府県に計48か所設置しております。詳しくは本レポート1ページをご覧ください。