

# 損保協会 お客様の声レポート

## 2009年度 第2四半期受付分

(2009年7月1日～2009年9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11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。

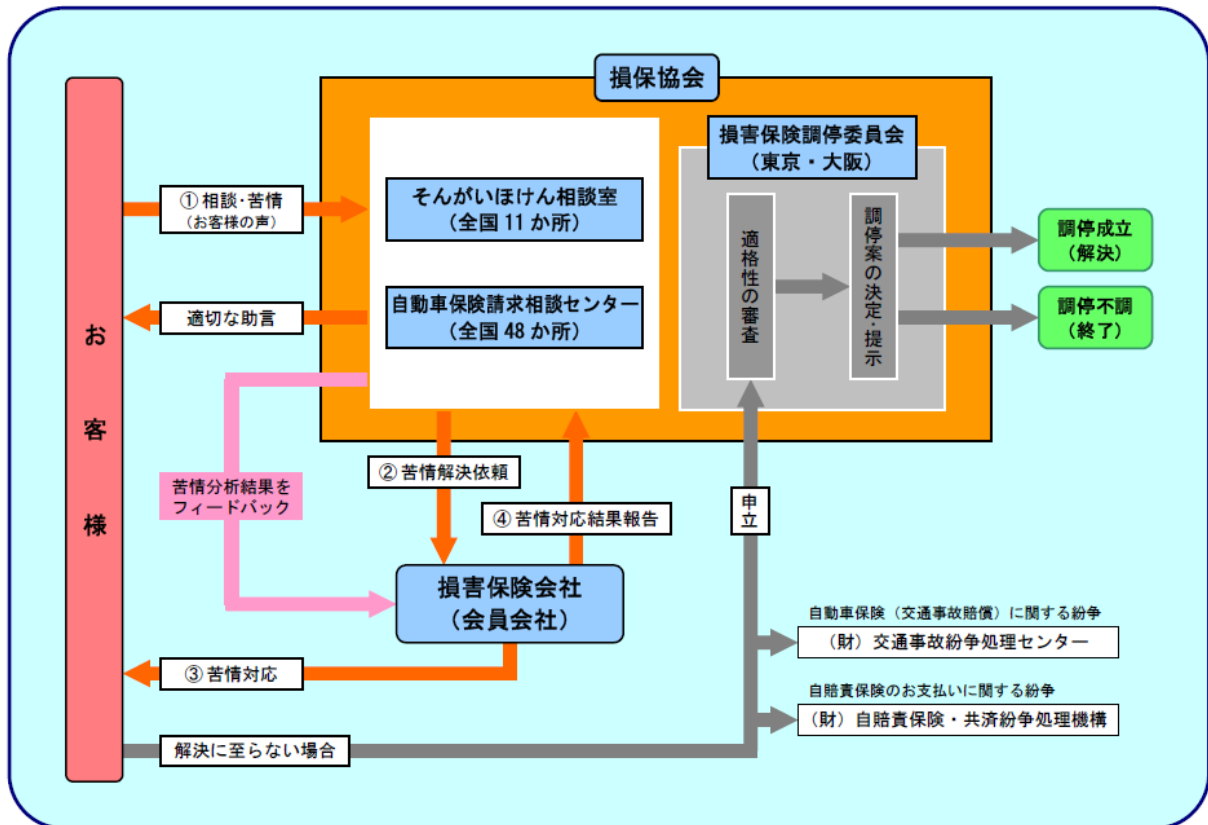
受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

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	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

### 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2四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2四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2四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2四半期におけるお客様の声の概要

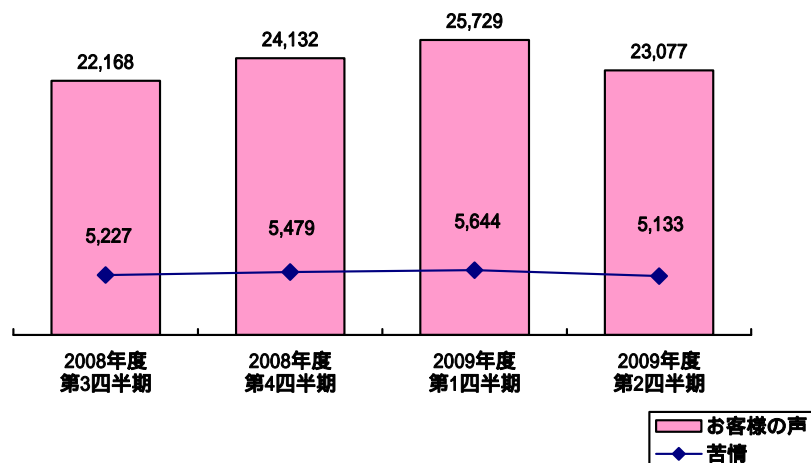
2009年度第2四半期（2009年7月1日～2009年9月30日）におけるお客様の声（相談および苦情）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

### (1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は 23,077 件で、前期（25,729 件）と比べ、2,652 件（10.3%）減少しました。このうち、苦情は 5,133 件（22.2%）、相談は 17,944 件（77.8%）となりました。＜図 1-1＞

年度別の推移を見ると、前期に引き続き、第2四半期についても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	23,077			

（件）

## (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17,843件(77.3%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが770件(3.3%)、傷害保険に関するものが599件(2.6%)、新種保険に関するものが564件(2.4%)、その他が3,301件(14.3%)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。

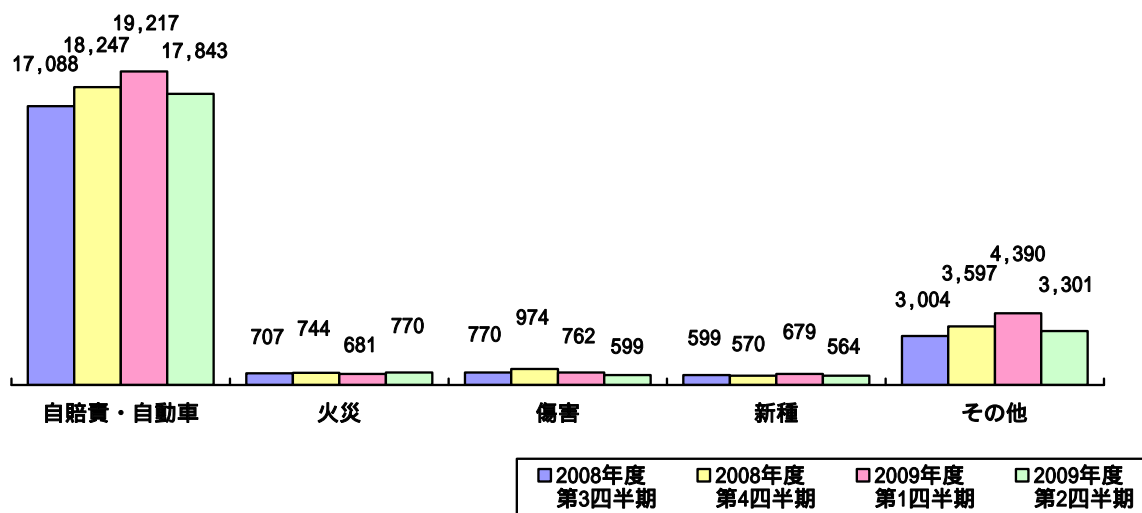
契約件数が多いこと。

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。

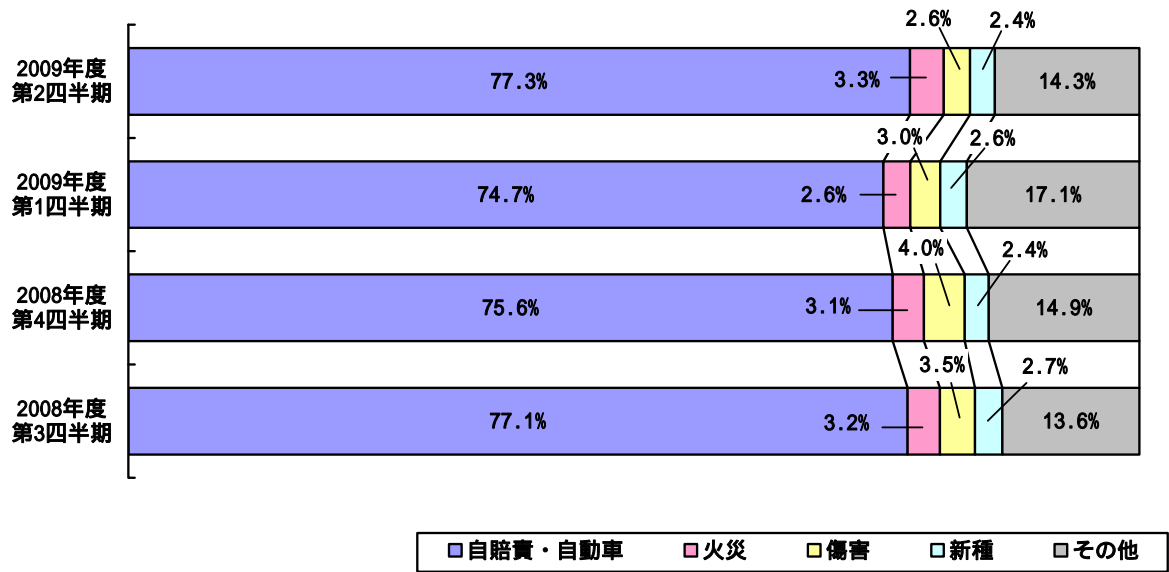
被保険利益(ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係のこと)が多く、対人賠償保険・対物賠償保険・車両保険など、多数の保険商品が存在すること。

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 -



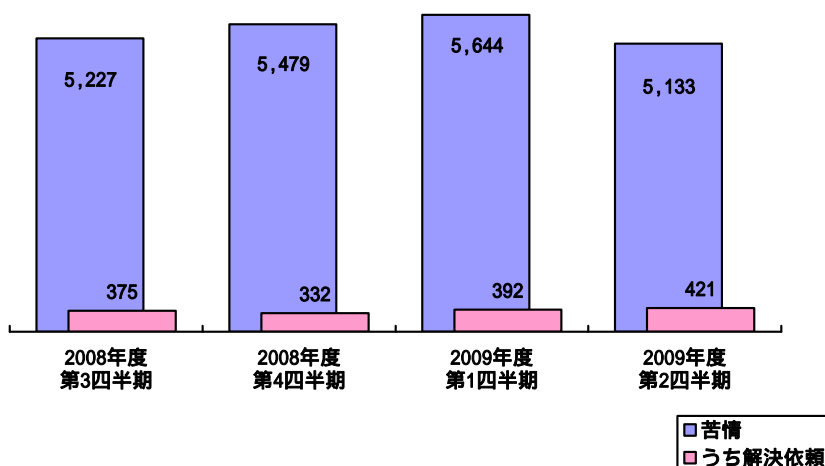
## 2. 2009年度第2四半期における苦情の概要

2009年度第2四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5,133件で、前期（5,644件）と比べ、511件（9.1%）減少しました。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421件（8.2%）、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4,712件（91.2%）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おり、苦情の受付件数は、どの四半期においても増加傾向にあります。＜表2-1＞



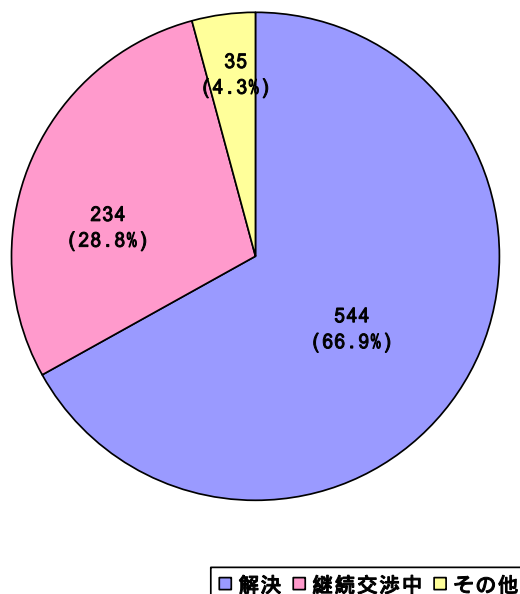
<表 2-1> 苦情の受付件数の推移

	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
<b>2007年度</b>	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
(うち解決依頼)	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)
<b>2008年度</b>	4,788	5,032	5,227	5,479	20,526
(うち解決依頼)	(418)	(379)	(375)	(332)	(1,504)
<b>2009年度</b>	5,644	5,133			10,777
(うち解決依頼)	(392)	(421)			(813)

2009年度中（第2四半期まで）に受け付けた苦情件数（10,777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11月11日時点で10,508件（97.5%）です。

このうち、保険会社への解決依頼事例（813件）について見ると、解決した事例は544件（66.9%）、継続交渉中の事例は234件（28.8%）、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35件（4.3%）となっています。<図 2-1-2>

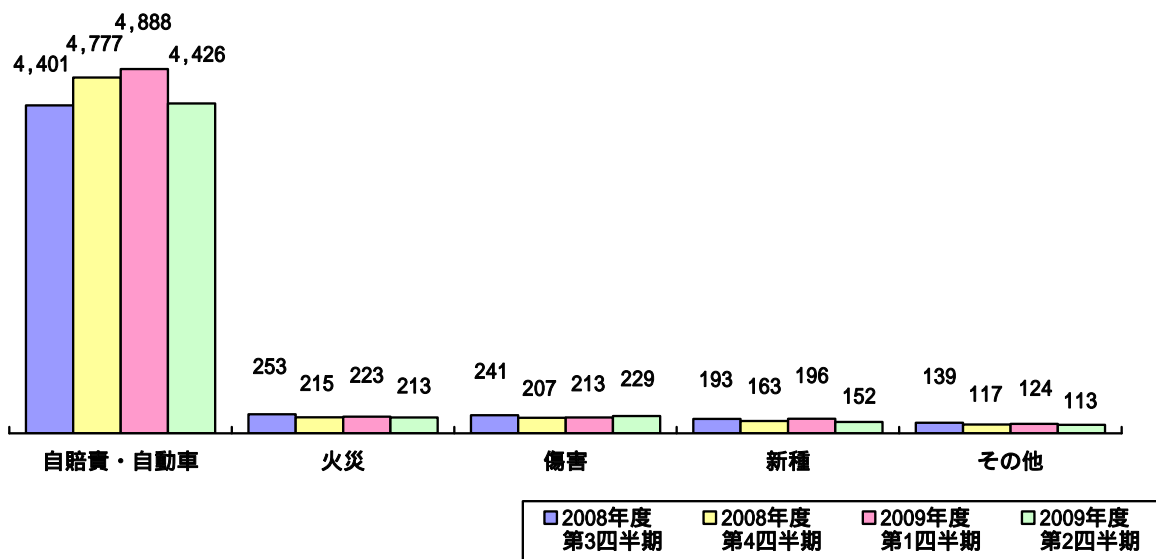
<図 2-1-2> 苦情（解決依頼事例）の解決状況 - 2009年11月11日時点 - （単位：件）



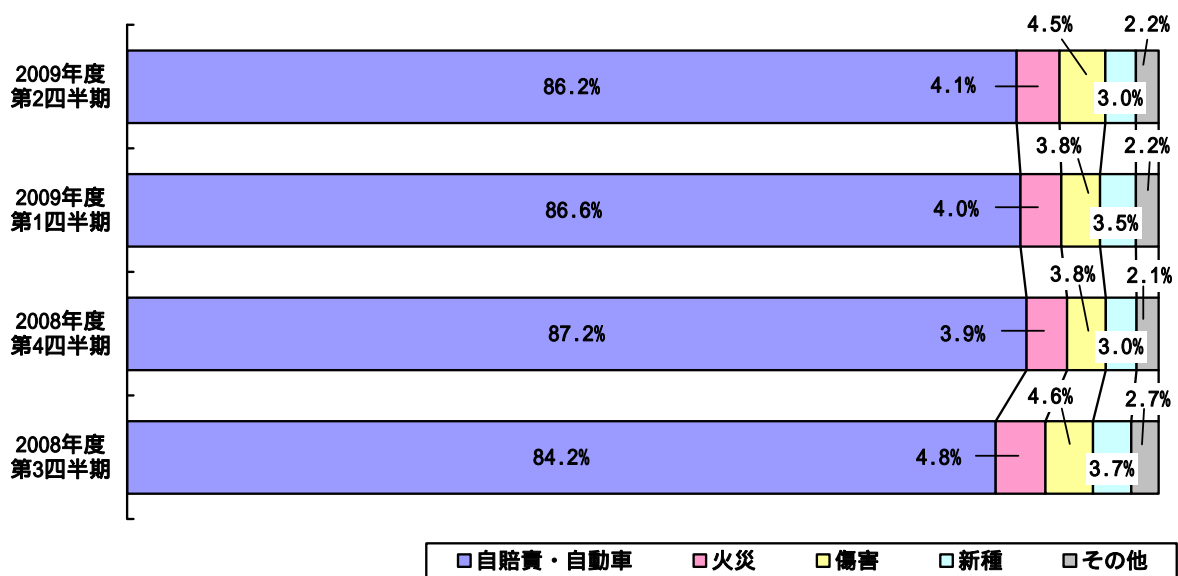
## (2) 保険種類別の傾向

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4,426件（86.2%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが213件（4.1%）、傷害保険に関するものが229件（4.5%）、新種保険に関するものが152件（3.0%）、その他が113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 -



保険種類別では、お客様の声の総受付件数の場合( 5 ~ 6 ページ参照 )と同様に、苦情受付件数についても自賠責・自動車保険に関するものが大半を占めています。

また、火災保険に関しては、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、一時的に苦情件数が増加していましたが、この1年間は横ばいで推移しています。 <図 2-2-1、図 2-2-2>

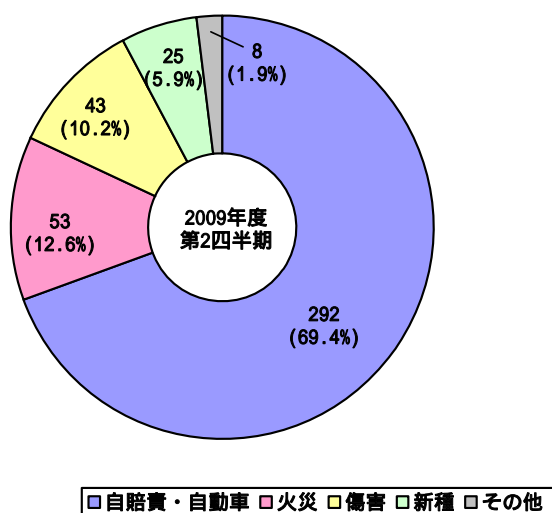
### 解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例( 421 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 292 件 ( 69.4% )、火災保険に関するものが 53 件 ( 12.6% )、傷害保険に関するものが 43 件 ( 10.2% )、新種保険に関するものが 25 件 ( 5.9% )、その他が 8 件 ( 1.9% ) 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>

なお、前期と比較すると、自賠責・自動車保険に関するものについて件数は同水準ながら割合が減少し、代わって火災保険や傷害保険に関するものが件数・割合ともに増加しています。

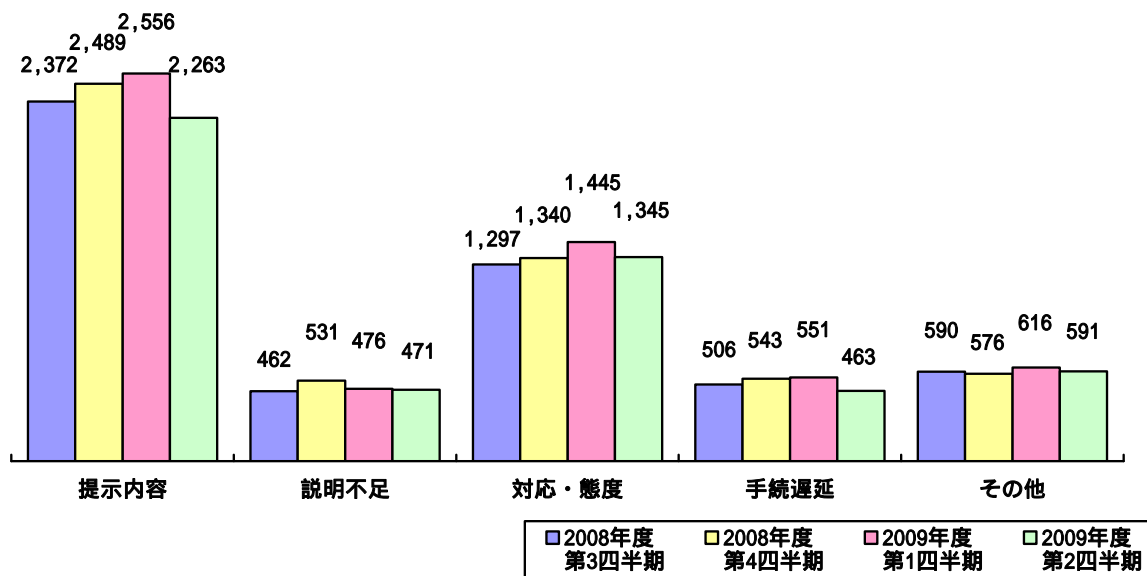
<図 2-2-3> 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



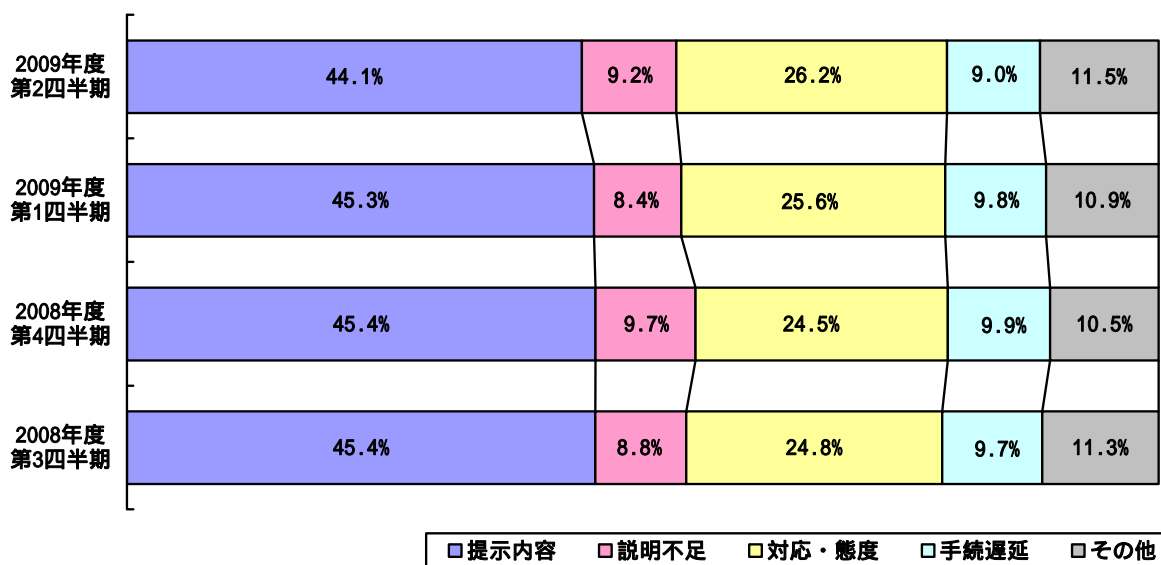
### (3) 苦情の原因別の傾向

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2,263件(44.1%)、「説明不足」に関するものが471件(9.2%)、「対応・態度」に関するものが1,345件(26.2%)、「手続遅延」に関するものが463件(9.0%)、その他が591件(11.5%)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 -



「提示内容」や「対応・態度」に関する苦情件数および割合が多いのは、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ケースや、保険会社の対応や態度にご不満をお感じになったお客様が第三者機関であるそんがいほけん相談室等にその内容をお申し出になる事例が多いためと考えられます。〈図2-3-1〉

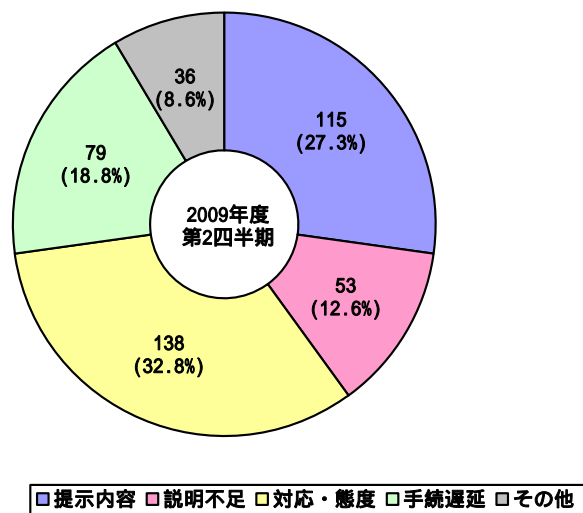
### 解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（421件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが115件（27.3%）、「説明不足」に関するものが53件（12.6%）、「対応・態度」に関するものが138件（32.8%）、「手続遅延」に関するものが79件（18.8%）、「その他」が36件（8.6%）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〉

なお、前期と比較すると、「提示内容」や「手続遅延」に関するものが件数・割合ともに増加している一方で、「対応・態度」に関するものは件数・割合ともに減少しています。

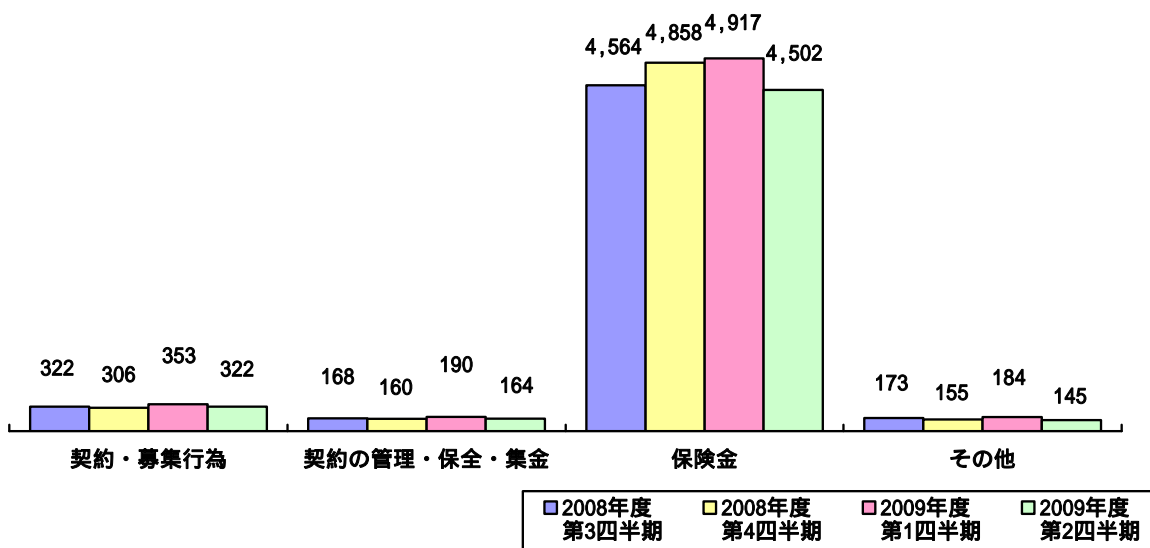
〈図2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



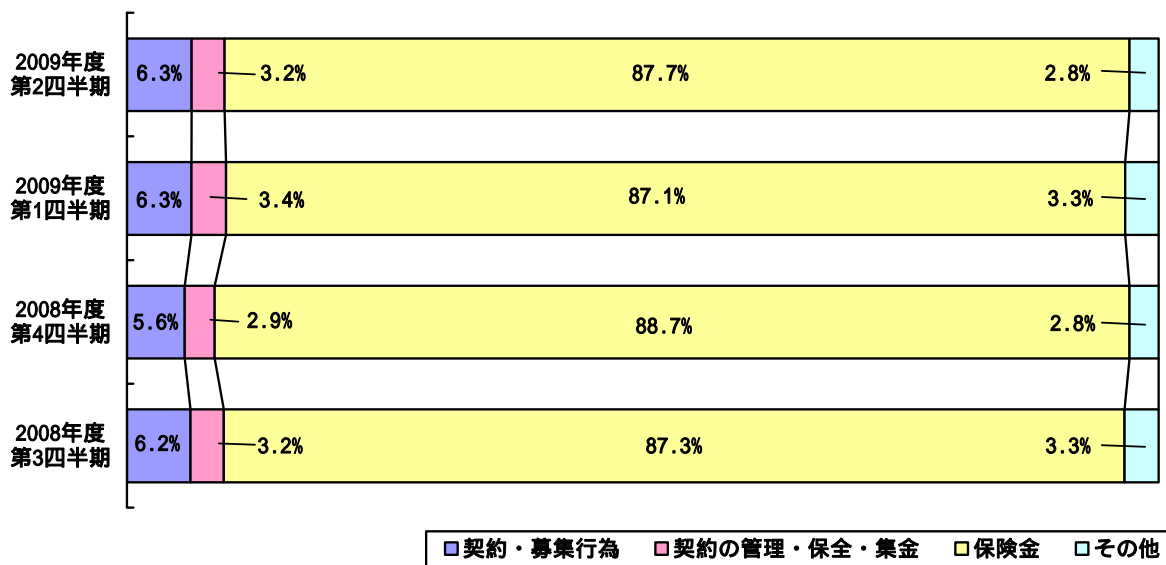
### (4) 苦情の内容別の傾向

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 322 件（6.3%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 164 件（3.2%）、「保険金」に関するものが 4,502 件（87.7%）、「その他」に関するものが 145 件（2.8%）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 -



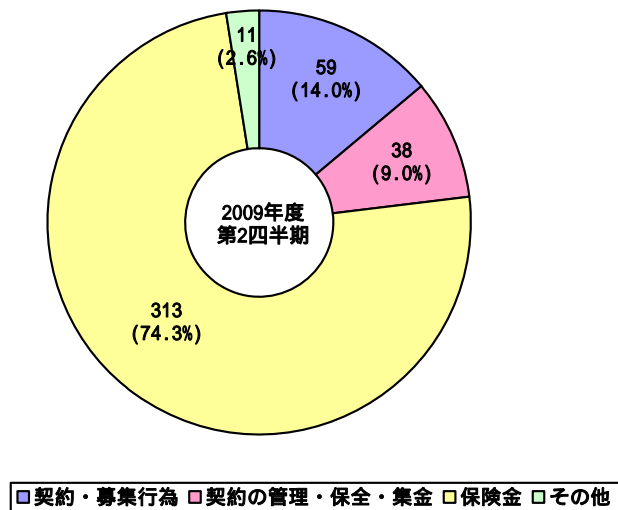
「保険金」に関する苦情件数および割合が継続して多いのは、苦情の原因別の傾向（11～12ページ）とも関連して、保険会社から支払われる保険金について、その金額の妥当性等を確認するために、そんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が多いことが、その理由として挙げられます。＜図2-4-1、図2-4-2＞

### 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（421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59件（14.0%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが38件（9.0%）、「保険金」に関するものが313件（74.3%）、その他が11件（2.6%）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2四半期における主な苦情(解決依頼)事例

2009年度第2四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

##### 当初の説明を変えて補償対象外と言われたとの苦情

大学生の息子が友人のバイクをいじって転倒・破損させてしまった。賠償責任保険に加入の保険会社に連絡したところ、補償の対象になるので保険金請求の手続きをするよう案内された。ところが後日、別の担当者から電話があり、再度事故状況を訊かれた挙句に今回の事故は補償の対象外であると言われた。当初の話と正反対の内容であり、納得できない。

##### < 保険会社の対応 >

お客様から当初の連絡を受けた際、担当者が十分な事故状況の確認をせず、また事故の詳細調査によっては補償の対象とならない場合があることをお伝えしていなかったために、苦情のお申出となったもの。

この事故は、お客様のご息子が友人から、エンジンがかかったままのバイクを受け取った際に誤ってアクセルをひねり、暴走気味となって当該バイクを転倒・破損したものであり、この場合「車両の所有・使用・管理に起因する事故」に該当し、補償の対象外となるものであった。お客様には説明不足をお詫びするとともに、改めて事情を説明のうえ、ご了解いただいた。

##### 等級ダウンの取扱いには納得できないとの苦情

高速道路で走行中、前の自動車が跳ね上げたと思われる物体が飛んできて、自車が破損した。保険会社の説明によれば、「道路に落ちている物に衝突して損傷を受けたので、一般の車両事故として取り扱うこととなり、次年度の契約では等級が3等級下がる」とのことで、その内容で契約も更改した。しかし、その後インターネットで調べたところ、車両保険では飛来物との衝突は等級据え置き事故となっており、保険会社の取扱いには納得できない。

##### < 保険会社の対応 >

担当者の事故状況確認に不足があったために、誤って等級ダウンの事故として



処理してしまったもの。お客様に改めて事故状況を確認したうえで、等級据え置き  
の取扱いとして契約内容を訂正し、ご了解をいただいた。

## (2) 説明不足に関するもの

### 等級継承ができないことについて説明がなかったとの苦情

自動車の所有者名義を祖父から自分に変更した際、現在 20 等級の割引契約  
となっている自動車保険の契約者名義も変更する必要があるかについて保険  
会社に問い合わせたところ、特段の手続きは必要ないとのことであった。この  
とき同時に、満期時には他社に契約を切り替える意思を伝えていたにもかかわらず、満期となり実際に他社と契約をした後に、前契約と契約者名義が異なる  
場合は割引等級の継承ができないことを知らされた。

当初の保険会社の説明が不足していたために高い保険料を払うこととなっ  
たもので、何とかしてほしい。

#### < 保険会社の対応 >

お客様からのお問い合わせ内容を確認したところ「満期後に車検証の名義と使  
用状況を変更する」とのこと、その内容の限りでは特段の手続きは不要との当  
初の説明に不備はなかったものの、結果的には、祖父から別居の孫であるお客様  
への名義変更であり、割引等級を継承できないケースであった。

お客様の視点で一步踏み込み、契約者とお客様の関係等を確認していたなら苦  
情のお申出とはならなかったと考えられる事案であった。お客様には説明不足を  
お詫びするとともに、改めて確認結果等をご説明し、ご了解をいただいた。

### マンションの火災保険評価額の説明が解りにくいとの苦情

保険会社から届いた火災保険の満期案内におすすめプランとして記載され  
ている「前契約の保険金額と同額」での契約を希望して代理店に連絡したとこ  
ろ、「現在の評価額は 万円なので、前年度と同じ保険金額とすると超過保  
険になってしまう」と言われた。

保険会社からの案内通知と代理店の説明のどちらが正しいのかわからない。

#### < 保険会社の対応 >

火災保険に関しては、保険期間中に増改築があるケース等もあり、満期案内に

実際の評価額を反映させることは困難なことから、前年と同じ保険金額での契約をおすすめしているもの。

お客様には説明不足をお詫びするとともに、これら事情を説明のうえ、ご了解いただいた。

### (3) 対応・態度に関するもの

#### 示談提示額の連絡がないとの苦情

家族が交通事故に遭い、頸椎捻挫で接骨院に通院治療した。その後、保険会社に治療費の請求をしたところ、数日後に担当者が訪ねてきて「2、3日くらいで上司と相談のうえ回答する」と言っていたきり一向に連絡がない。不安に思って保険会社に問い合わせると、「検討中なので連休明けまで待ってほしい」との返答であり、引き延ばされるのではないかと不安である。

#### < 保険会社の対応 >

担当者がお客様に請求金額どおりでのお支払いは難しい旨を回答したところ、「再度検討してほしい」とのご要望を受け、お申出のと通りの応答をしたものの、そのまま回答を失念してしまったもの。

お客様に対応の不備をお詫びし、交渉を継続することでご了解いただいた。

#### 保険会社の担当者の口調が強いとの苦情

当方過失なしの事故に遭い、頸椎捻挫等になった。補償内容や労災保険、保険会社に提出する診断書のことなど、相手保険会社に連日問い合わせているのだが、担当者の口調が強い。もっと丁寧に説明してほしい。

#### < 保険会社の対応 >

担当者は自身の口調を自覚・反省しており、このため説明は丁寧に行うよう心がけていたつもりであったが、お客様にはそのように受け取られなかったために苦情のお申出となったもの。対応をお詫びし、交渉を継続することでご了解いただいた。

#### (4) 手続遅延に関するもの

##### 早く保険金を支払ってほしいとの苦情

交差点で自動車と接触して負傷した。治療を終え、治療費、付添い看護料、休業損害等の請求書類を保険会社に提出したが、2か月を経過するのに未だに保険金が支払われない。早く支払ってほしい。

##### < 保険会社の対応 >

後遺障害関係書類の取り付けや廃業となったお客様勤務先の休業損害の確認に時間を要しており、お支払いの手続きが遅延していたものであったが、その間、担当者がお客様に適切に経過報告をしていなかったために苦情のお申出となったもの。対応をお詫びのうえ、今後の手続きの流れをご説明し、ご了解いただいた。

##### 火災保険の解約手続きが遅いとの苦情

賃貸住宅の入居者向けの火災保険に加入しており、転居に伴う解約手続きを代理店に依頼したが、1か月以上を経過しても一向に手続きが完了しない。保険会社の相談窓口にも連絡したが、やはり連絡がない。速やかに解約手続き行ってもらいたい。

##### < 保険会社の対応 >

お客様から当社に連絡を受けた際、代理店に対応を指示したものの、早急に対応すべきことを伝えなかったこともあり、お客様へのご連絡が遅れてしまったもの。対応をお詫びするとともに早急に解約手続きを行い、ご了解いただいた。

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3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009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	2009年度 第2四半期
	<b>契約・募集行為</b>	165	176	206	187	87	70	72
提示内容	57	56	82	51	31	23	30	25
説明不足	39	48	39	46	18	15	10	11
対応・態度	50	48	44	43	15	18	18	22
手続遅延	3	6	8	8	5	5	2	1
その他	16	18	33	39	18	9	12	7
<b>契約の管理・保全・集金</b>	98	114	123	117	33	15	24	24
提示内容	35	31	48	33	7	4	5	7
説明不足	12	22	23	27	4	1	4	3
対応・態度	39	32	33	26	11	9	6	13
手続遅延	4	14	7	14	9	1	2	-
その他	8	15	12	17	2	-	7	1
<b>保険金</b>	4,077	4,436	4,476	4,065	119	113	116	118
提示内容	1,934	2,141	2,113	1,874	55	44	55	55
説明不足	312	365	309	307	12	17	16	18
対応・態度	1,027	1,063	1,178	1,101	22	23	19	21
手続遅延	415	444	467	387	22	21	17	10
その他	389	423	409	396	8	8	9	14
<b>その他</b>	61	51	83	57	14	17	11	5
提示内容	5	8	13	20	3	3	-	1
説明不足	4	5	6	4	5	-	2	-
対応・態度	24	26	31	15	2	3	2	1
手続遅延	5	2	7	3	-	-	4	-
その他	23	10	26	15	4	11	3	3
<b>合 計</b>	4,401	4,777	4,888	4,426	253	215	223	213
提示内容	2,031	2,236	2,256	1,978	96	74	90	88
説明不足	367	440	377	384	39	33	32	32
対応・態度	1,140	1,169	1,286	1,185	50	53	45	57
手続遅延	427	466	489	412	36	27	25	11
その他	436	466	480	467	32	28	31	25

（件）

( 保険種類 ) ( 苦情の原因 )	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009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	2009年度 第2四半期
	<b>契約・募集行為</b>	34	26	38	32	18	23	20
提示内容	12	6	13	14	5	2	7	15
説明不足	11	8	10	7	3	9	3	5
対応・態度	6	4	8	6	4	7	8	2
手続遅延	-	1	1	1	1	1	-	-
その他	5	7	6	4	5	4	2	3
<b>契約の管理・保全・集金</b>	11	14	18	8	14	5	7	3
提示内容	4	-	5	3	5	3	2	1
説明不足	2	3	3	1	1	-	1	-
対応・態度	5	7	7	4	3	-	3	1
手続遅延	-	3	1	-	1	-	-	1
その他	-	1	2	-	4	2	1	-
<b>保険金</b>	194	159	149	183	156	132	162	121
提示内容	113	86	82	86	81	67	77	59
説明不足	23	13	13	17	14	14	25	11
対応・態度	20	32	29	32	24	27	32	26
手続遅延	21	22	14	25	15	17	16	9
その他	17	6	11	23	22	7	12	16
<b>その他</b>	2	8	8	6	5	3	7	3
提示内容	-	2	-	1	-	-	2	-
説明不足	-	2	-	-	-	1	-	1
対応・態度	1	4	1	1	2	1	3	2
手続遅延	-	-	2	-	1	-	-	-
その他	1	-	5	4	2	1	2	-
<b>合 計</b>	241	207	213	229	193	163	196	152
提示内容	129	94	100	104	91	72	88	75
説明不足	36	26	26	25	18	24	29	17
対応・態度	32	47	45	43	33	35	46	31
手続遅延	21	26	18	26	18	18	16	10
その他	23	14	24	31	33	14	17	19

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009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	2009年度 第2四半期
<b>契約・募集行為</b>	18	11	17	12	322	306	353	322
提示内容	4	1	6	4	109	88	138	109
説明不足	-	2	3	2	71	82	65	71
対応・態度	8	6	5	2	83	83	83	75
手続遅延	-	1	-	-	9	14	11	10
その他	6	1	3	4	50	39	56	57
<b>契約の管理・保全・集金</b>	12	12	18	12	168	160	190	164
提示内容	6	1	4	4	57	39	64	48
説明不足	-	2	4	5	19	28	35	36
対応・態度	4	5	6	2	62	53	55	46
手続遅延	1	2	2	1	15	20	12	16
その他	1	2	2	-	15	20	24	18
<b>保険金</b>	18	18	14	15	4,564	4,858	4,917	4,502
提示内容	5	5	2	3	2,188	2,343	2,329	2,077
説明不足	1	-	-	3	362	409	363	356
対応・態度	6	5	2	2	1,099	1,150	1,260	1,182
手続遅延	1	2	1	2	474	506	515	433
その他	5	6	9	5	441	450	450	454
<b>その他</b>	91	76	75	74	173	155	184	145
提示内容	10	6	10	7	18	19	25	29
説明不足	1	4	5	3	10	12	13	8
対応・態度	24	20	10	23	53	54	47	42
手続遅延	2	1	-	1	8	3	13	4
その他	54	45	50	40	84	67	86	62
<b>合 計</b>	139	117	124	113	5,227	5,479	5,644	5,133
提示内容	25	13	22	18	2,372	2,489	2,556	2,263
説明不足	2	8	12	13	462	531	476	471
対応・態度	42	36	23	29	1,297	1,340	1,445	1,345
手続遅延	4	6	3	4	506	543	551	463
その他	66	54	64	49	590	576	616	591

## 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)	自賠責・自動車保険				火災保険			
	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009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	2009年度 第2四半期
	<b>契約・募集行為</b>	165	176	206	187	87	70	72
商品内容(補償内容等)	6	1	10	7	1	1	2	2
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	50	33	60	48	13	10	6	5
募集行為	11	12	14	26	16	1	6	7
契約内容・条件などの説明不足・誤り	43	54	41	45	30	26	24	28
契約の引受(条件・制限等)	46	61	60	42	12	10	16	11
保険料の計算誤り	4	8	11	9	11	15	12	9
接客態度	2	4	2	4	-	2	-	-
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	2	2	2	-	1	3	1	2
その他	1	1	6	6	3	2	5	2
<b>契約の管理・保全・集金</b>	98	114	123	117	33	15	24	24
証券未着・誤り	10	10	4	3	2	4	1	4
分割払い・口座振替対応	21	17	25	20	1	-	-	-
契約の変更手続き	15	23	31	25	4	4	5	1
契約の解約手続き	36	38	34	40	18	3	10	13
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	-	-	-	1	3	1	-	-
接客態度	2	6	5	7	2	1	2	2
その他	14	20	24	21	3	2	6	4
<b>保険金</b>	4,077	4,436	4,476	4,065	119	113	116	118
保険金のお支払い金額	1,942	2,041	2,066	1,831	22	29	27	31
(休業損害)	( 419)	( 418)	( 404)	( 346)	( -)	( -)	( -)	( -)
(認定日数)	( 157)	( 193)	( 197)	( 156)	( -)	( -)	( 1)	( -)
(医療費)	( 245)	( 251)	( 301)	( 275)	( -)	( -)	( -)	( -)
(後遺障害の認定)	( 236)	( 254)	( 204)	( 165)	( 2)	( -)	( -)	( -)
(間接損害(代車、格落ち等))	( 171)	( 137)	( 135)	( 108)	( -)	( -)	( 1)	( 1)
(修理費)	( 124)	( 144)	( 136)	( 150)	( 8)	( 11)	( 8)	( 6)
(時価・評価)	( 135)	( 122)	( 130)	( 149)	( 7)	( 9)	( 11)	( 14)
(過失割合)	( 206)	( 220)	( 241)	( 166)	( -)	( -)	( 1)	( -)
(その他(不明を含む))	( 249)	( 302)	( 318)	( 316)	( 5)	( 9)	( 5)	( 10)
対応の遅れ・対応方法	1,316	1,448	1,438	1,286	43	36	37	28
保険金お支払いの可否	192	237	214	223	47	39	32	46
接客態度	337	383	404	416	6	6	10	9
その他	290	327	354	309	1	3	10	4
<b>その他</b>	61	51	83	57	14	17	11	5
<b>合計</b>	4,401	4,777	4,888	4,426	253	215	223	213

（件）

( 保険種類 )  ( 苦情の内容 )	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009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	2009年度 第2四半期
	<b>契約・募集行為</b>	34	26	38	32	18	23	20
商品内容(補償内容等)	-	6	1	1	2	1	-	2
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	6	2	4	6	2	3	1	3
募集行為	4	4	5	6	2	8	3	2
契約内容・条件などの説明不足・誤り	8	3	8	4	5	4	10	11
契約の引受(条件・制限等)	16	9	15	12	6	6	4	7
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	2	3	-	-	1	-
<b>契約の管理・保全・集金</b>	11	14	18	8	14	5	7	3
証券未着・誤り	-	1	1	-	1	-	-	-
分割払い・口座振替対応	-	1	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	5	8	9	3	6	4	2	1
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	1	-	1	1	-	-	-	-
接客態度	1	1	1	1	1	-	1	-
その他	3	2	3	2	2	-	1	2
<b>保険金</b>	194	159	149	183	156	132	162	121
保険金のお支払い金額	56	56	44	61	50	44	56	25
(休業損害)	( 1 )	( 1 )	( 1 )	( - )	( 5 )	( 2 )	( 3 )	( 2 )
(認定日数)	( 30 )	( 37 )	( 19 )	( 40 )	( 2 )	( 1 )	( 10 )	( 1 )
(医療費)	( 3 )	( 2 )	( 8 )	( 7 )	( 6 )	( 5 )	( 2 )	( 1 )
(後遺障害の認定)	( 13 )	( 12 )	( 12 )	( 10 )	( 2 )	( 4 )	( 4 )	( - )
(間接損害(代車、格落ち等))	( - )	( 2 )	( - )	( - )	( 6 )	( 1 )	( 3 )	( 3 )
(修理費)	( - )	( 1 )	( - )	( - )	( 12 )	( 13 )	( 19 )	( 6 )
(時価・評価)	( 1 )	( 1 )	( 1 )	( - )	( 5 )	( 4 )	( 6 )	( 6 )
(過失割合)	( - )	( - )	( - )	( - )	( 6 )	( 6 )	( 4 )	( 3 )
(その他(不明を含む))	( 8 )	( - )	( 3 )	( 4 )	( 6 )	( 8 )	( 5 )	( 3 )
対応の遅れ・対応方法	44	37	33	45	49	36	46	28
保険金お支払いの可否	79	55	51	56	48	43	50	55
接客態度	8	7	13	15	2	6	4	8
その他	7	4	8	6	7	3	6	5
<b>その他</b>	2	8	8	6	5	3	7	3
<b>合 計</b>	241	207	213	229	193	163	196	152



（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009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	2009年度 第2四半期
<b>契約・募集行為</b>	18	11	17	12	322	306	353	322
商品内容(補償内容等)	2	1	1	1	11	10	14	13
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	4	-	1	2	75	48	72	64
募集行為	6	2	4	4	39	27	32	45
契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	1	1	2	87	88	84	90
契約の引受(条件・制限等)	3	2	7	1	83	88	102	73
保険料の計算誤り	-	1	1	-	16	24	26	18
接客態度	-	-	-	-	2	7	3	4
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	-	3	2	2	3	9	6	4
その他	2	1	-	-	6	5	14	11
<b>契約の管理・保全・集金</b>	12	12	18	12	168	160	190	164
証券未着・誤り	1	1	1	1	14	16	7	8
分割払い・口座振替対応	3	1	2	1	28	20	32	21
契約の変更手続き	-	1	1	3	21	29	38	30
契約の解約手続き	2	3	6	1	67	56	61	58
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	5	2	3	6	9	3	4	8
接客態度	-	1	2	-	6	9	11	10
その他	1	3	3	-	23	27	37	29
<b>保険金</b>	18	18	14	15	4,564	4,858	4,917	4,502
保険金のお支払い金額	2	6	2	2	2,072	2,176	2,195	1,950
(休業損害)	(-)	(3)	(-)	(-)	(425)	(424)	(408)	(348)
(認定日数)	(-)	(-)	(1)	(-)	(189)	(231)	(228)	(197)
(医療費)	(1)	(-)	(1)	(-)	(255)	(258)	(312)	(283)
(後遺障害の認定)	(1)	(1)	(-)	(-)	(254)	(271)	(220)	(175)
(間接損害(代車、格落ち等))	(-)	(-)	(-)	(-)	(177)	(140)	(139)	(112)
(修理費)	(-)	(-)	(-)	(1)	(144)	(169)	(163)	(163)
(時価・評価)	(-)	(1)	(-)	(-)	(148)	(137)	(148)	(169)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(212)	(226)	(246)	(169)
(その他(不明を含む))	(-)	(1)	(-)	(1)	(268)	(320)	(331)	(334)
対応の遅れ・対応方法	4	6	3	2	1,456	1,563	1,557	1,389
保険金お支払いの可否	4	2	1	4	370	376	348	384
接客態度	2	-	1	3	355	402	432	451
その他	6	4	7	4	311	341	385	328
<b>その他</b>	91	76	75	74	173	155	184	145
<b>合 計</b>	139	117	124	113	5,227	5,479	5,644	5,133

## 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!

保険証券  
契約内容が違っている!

保険会社の対応に納得できない!

保険会社が足りない! 保険会社が足りない!

### 損害保険調停委員会(事務局)

● 調停中立ち退くお困りなご相談や苦情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  
そんがいほけん相談室(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。