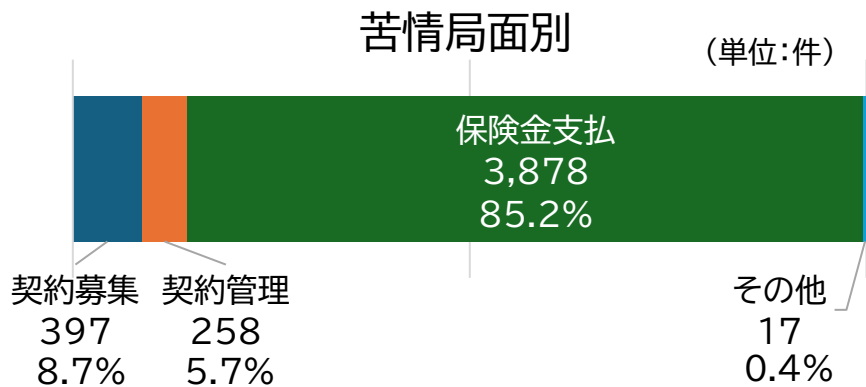
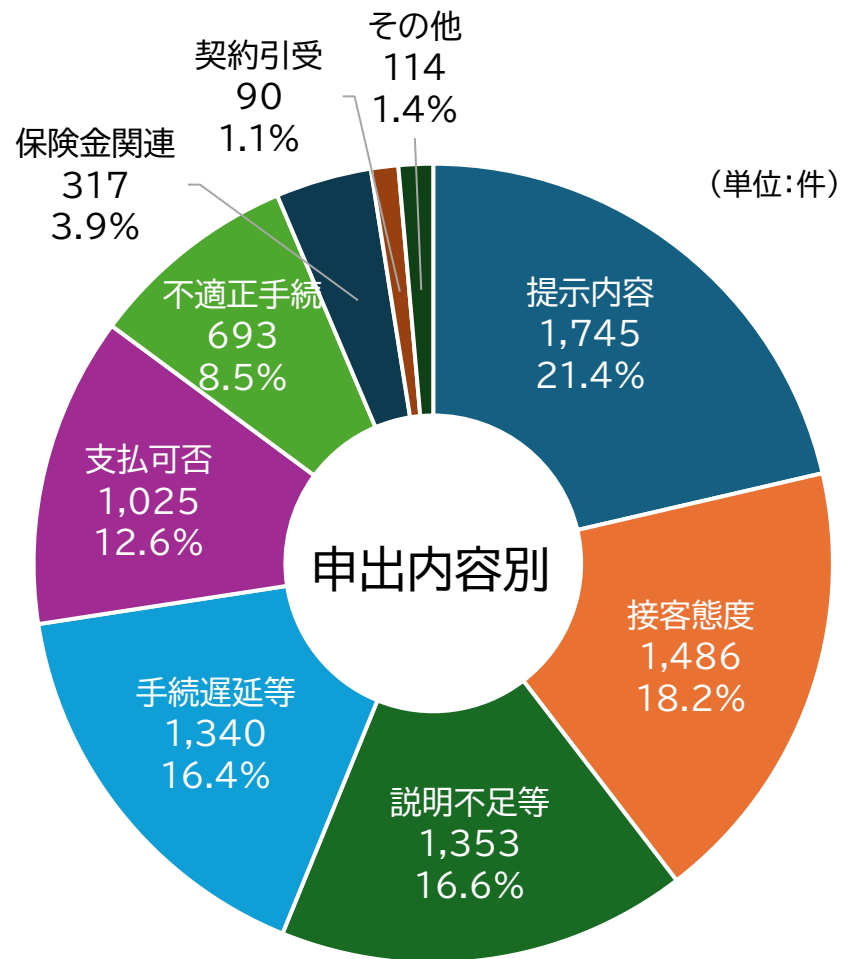
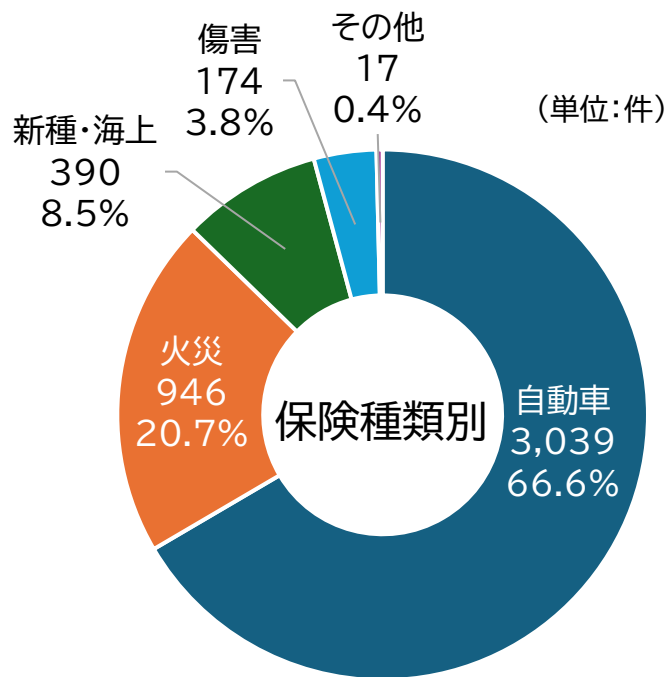


# そんぽADRセンターにおける苦情受付状況について(2023年度)



【主な苦情内容】

「提示内容」は損害額(医療費等)の認定関係、「接客態度」は損保社員・代理店等の態度、「説明不足等」は商品・手続きの説明不足・誤り、「手続遅延等」は各種対応の遅延・放置、「支払可否」は保険金支払可否、「不適正手続」は無断対応・不適切募集・保険料計算誤り、「保険金関連」は提示内容・支払可否以外の保険金関連、「契約引受」は引受拒否・制限等

# 主な苦情事例(「そんぽADRセンター統計号」より引用)

## 〔自動車保険〕

### 1. 自動車保険の解約後の追加保険料の負担を求める

申出人は、複数ある自動車のうち1台を新車に買い替えることになり、購入先から別の保険会社への自動車保険への切り替えの提案があり、月々の保険料が安くなることが判ったので、契約している自動車保険を全て解約して他の保険会社に切り替えることとし、代理店にその旨を伝えて解約した。

その後高額の追加保険料の案内が来たが、他の保険会社に保険を切り替えるだけでそのような大金の支払を求められることを事前に説明しなかった代理店に責任があることから、追加保険料の費用負担を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店は申出人の意向に沿って解約手続を行ったが、解約時に追加保険料が発生することを案内しておらず、申出人に十分な説明を行わなかったことが原因と判明した。

保険会社は、申出人から解約手続の取消の意向を確認し、保険契約の解約手続の取消および新規自動車の車両入替手続を行うことで、申出人の了解を得た。

### 2. 保険契約の取消しを求める

申出人は、自動車保険の更新手続の際、代理店に他社で契約する可能性について申し出ていたが、その後他社で契約したため、更新契約の始期日後になって更新手続の取消を代理店に求めたところ、保険会社から取消可能との回答を得た。

その後、保険会社から取消処理ができるとの説明は誤りであり、解約手続しかできないとの連絡があり、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店による申出人の契約意向確認が十分でなかったこと、代理店からの契約取消可否の照会に対して契約取消ができるケースと誤認して誤った回答をするとともにその後の対応も十分ではなかったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、誤った説明に対する謝罪をした上で、解約手続となる理由を丁寧に説明し、他社契約の保険始期日付で解約手続を行うことで申出人の了解を得た。

### 3. 失効した自動車保険の継続を求める

申出人は、代理店からの連絡がなかったため自動車保険が失効したとして、以前の等級を引き継いで契約することを求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店が継続手続で申出人を訪問した際に、不在だったにもかかわらず訪問の目的がわかる証跡を残さず、継続案内の郵便も履歴を残していなかった等、対応が不十分であったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、遡及継続手続を行うことで申出人の了解を得た。

## 〔火災保険〕

### 4. 不適切な募集行為を行う代理店の処分を求める

申出人は、建物および什器備品に関する火災保険についての解約を代理店に相談したところ、説明を受けていない不利な計算方法で解約返戻金を計算していることや重要事項説明書の不交付が発覚した。

代理店に説明を求めたところ虚偽の説明があり、代理店の処分を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店担当者が契約時にパンフレットは渡したものの、重要事項説明書を交付しておらず、そのため申出人に不利益事項等を確認してもらう機会がなかったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、重要事項説明書の不交付等について謝罪し、代理店は社内規定に則って厳正に対応することを説明した。その後代理店責任者が申出人を訪問して謝罪し、重要事項説明書を手交したことで、申出人の了解を得た。

## 5. 構造誤りによる保険料の差額返還を求める

申出人は、長年契約している火災保険の建物の構造級別に誤りがあり、保険料を多く支払っていたため、契約当初からの保険料の差額返還を求めたところ、保険会社は契約が確認できる5年分の差額しか返還しなかったため、保険料の引落しが確認できる契約までの差額返還を求めて、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店が更新の度に毎年申出人と面談をしていたが、建物の構造級別の確認が不十分だったこと、契約調査にあたり過去の契約を確認できる資料の確認が不十分であったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、申出どおり保険料の引落しが確認できる契約まで遡って火災保険の保険料差額を返還することで申出人の了解を得た。

## 6. 不適切な契約の保険料返還を求める

申出人の親族が認知症を患って入所していた施設で火災保険に加入していたところ、親族の立会いもせず施設関係者が代行して保険加入したことが判明した。保険会社は不適切な契約であることを認めたと、契約取消による保険料の返還にあたり、後見人としての書類を申出人に求めたため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店の募集人がコンプライアンス遵守の意識が希薄であり、契約者に直接コンタクトを取らず、第三者募集を行う等、不適切な募集行為があったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、後見人の条件を撤回した上で、全ての契約について始期日から契約の取消を行い、契約者に保険料を全額返金することで申出人の了解を得た。

## 〔傷害保険〕

## 7. 団体所得補償保険の保険金支払を求める

申出人は、団体所得補償保険の保険金を請求したが、解約になっているとして、保険金支払の対象にならない旨の連絡を受けた。申出人は解約の通知を受けておらず、請求するまでの間、月払保険料は引き落とされていたため、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

➡ 保険会社において確認したところ、代理店が契約満期時に申出人の意向を十分確認できていなかったこと、契約意向把握に関わる記録が適切に保管されていなかったことが原因と判明した。

保険会社担当者、上席者が申出人と面談し、満期時に遡り、ほぼ同様のプランで契約を成立させるとともに、事故受付を完了させることで、申出人の了解を得た。