

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2010年度第3四半期(2010年10月1日～12月31日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が570件、紛争解決手続が53件となった。

また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が226件、紛争解決手続が1件となった。

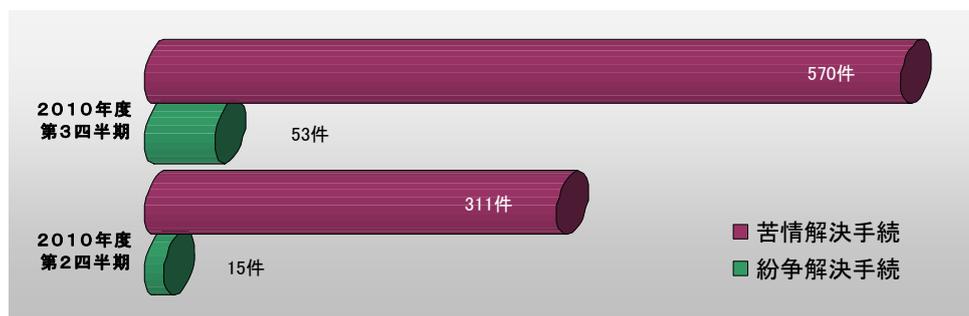
(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	570	—	226	—	344	—
紛争解決手続	53	—	1	—	52	—

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

「そんぽADRセンター(損害保険紛争解決サポートセンター)」は、保険業法に基づく指定紛争解決機関としての紛争解決等業務を実施する損保協会内の専門組織として、2010年10月1日から業務を開始している。

なお、損保協会においては、これまでも紛争解決等業務に相当する業務を実施してきており、その受付状況(2010年度第2四半期受付分)と比較すると、苦情解決手続に関しては311件から570件に、紛争解決手続に関しては15件から53件に、それぞれ大幅に件数が増加した。



これは、そんぽADRセンターとしての周知・PR効果のほか、指定紛争解決機関制度(2009年改正金融商品取引法により創設された金融ADR制度に基づくもの)に対する利用者の期待度の大きさ、また、特に紛争解決手続に関して、そんぽADRセンターにおいては、苦情解決手続からの連携強化を図っていることや、これまで「損害保険調停委員会」(損保協会における従来の紛争解決機能)では取り扱わなかった交通事故賠償に関する紛争事案についても紛争解決手続の取扱対象としたこと等による影響があったためと考えられる。

1. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2009年度					2010年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
保険種類別	自動車	290 (74.0)	292 (69.4)	265 (70.7)	240 (69.8)	1,087 (71.0)	252 (66.1)	215 (68.9)	450 (78.5)		917 (72.4)
	火災	38 (9.7)	53 (12.6)	41 (10.9)	42 (12.2)	174 (11.4)	38 (10.0)	39 (12.5)	40 (7.0)		117 (9.2)
	傷害	32 (8.2)	43 (10.2)	33 (8.8)	36 (10.5)	144 (9.4)	61 (16.0)	34 (10.9)	45 (7.9)		140 (11.1)
	新種	25 (6.4)	25 (5.9)	25 (6.7)	19 (5.5)	94 (6.1)	23 (6.0)	21 (6.7)	35 (6.1)		79 (6.2)
	その他	7 (1.8)	8 (1.9)	11 (2.9)	7 (2.0)	33 (2.2)	7 (1.8)	3 (1.0)	3 (0.5)		13 (1.0)
	合計	392	421	375	344	1,532	381	312	573		1,266
苦情局面別	契約募集	51 (13.0)	59 (14.0)	43 (11.5)	44 (12.8)	197 (12.9)	37 (9.8)	33 (10.6)	35 (6.1)		105 (8.4)
	契約管理	28 (7.1)	38 (9.0)	33 (8.8)	28 (8.1)	127 (8.3)	46 (12.2)	33 (10.6)	53 (9.3)		132 (10.5)
	保険金支払	289 (73.7)	313 (74.3)	283 (75.5)	261 (75.9)	1,146 (74.8)	278 (73.9)	233 (74.9)	465 (81.6)		976 (77.6)
	その他	24 (6.1)	11 (2.6)	16 (4.3)	11 (3.2)	62 (4.0)	15 (4.0)	12 (3.9)	17 (3.0)		44 (3.5)
	合計	392	421	375	344	1,532	376	311	570		1,257
申出内容別	契約引受	—	—	—	—	—	13 (3.1)	18 (5.3)	28 (4.1)		59 (4.1)
	接客態度	—	—	—	—	—	56 (13.2)	41 (12.1)	70 (10.2)		167 (11.5)
	手続遅延等	—	—	—	—	—	83 (19.5)	55 (16.2)	107 (15.6)		245 (16.9)
	説明不足等	—	—	—	—	—	53 (12.5)	34 (10.0)	70 (10.2)		157 (10.8)
	不適正手続	—	—	—	—	—	68 (16.0)	40 (11.8)	58 (8.5)		166 (11.5)
	提示内容	—	—	—	—	—	64 (15.1)	79 (23.2)	193 (28.2)		336 (23.2)
	支払可否	—	—	—	—	—	45 (10.6)	34 (10.0)	96 (14.0)		175 (12.1)
	保険金関連	—	—	—	—	—	37 (8.7)	34 (10.0)	57 (8.3)		128 (8.8)
	その他	—	—	—	—	—	6 (1.4)	5 (1.5)	5 (0.7)		16 (1.1)
	合計	—	—	—	—	—	425	340	684		1,449

- (注1) 2010年度第2四半期以前の受付件数は、損保協会のそんがいほけん相談室等における解決依頼苦情の受付分である。
 (注2) 保険種類別の「自動車」には、自賠責保険に関するものを含む。
 (注3) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注4) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。
 (注5) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(2) 当四半期における既済事案の手続終了状況

① 終了事由別

(単位:件)

	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	合計
2010年度 第3四半期		193	24			9	226		226

- (注1) 当四半期中に苦情解決手続が終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

② 所要期間別

(単位:件)

	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
2010年度 第3四半期	141	85	—	—	226

- (注1) 当四半期中に苦情解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。
 (注2) 苦情解決手続の受付日から当該手続の終了日までの期間について、分類別に計上した。

③ 手続実施方法別

(単位:件)

	2010年度 第3四半期
電話	223
文書(郵便等)	2
来訪	1
その他	
合計	226

- (注) 当四半期中に苦情解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	15	1	3	1	1	21	3	2	14	2	21
青森県						0					0
岩手県	2			1		3			3		3
宮城県	14					14		1	13		14
秋田県						0					0
山形県	5					5		1	4		5
福島県	3	1				4	1		2	1	4
茨城県	10	1				11		2	9		11
栃木県	2					2			2		2
群馬県	5					5			4	1	5
埼玉県	31	3	1	4	1	40	1	6	29	3	39
千葉県	19	2	3	1		25	1	1	23		25
東京都	56	9	7	10	1	83	7	11	64		82
神奈川県	36	4	2			42	3	1	37	1	42
新潟県						0					0
富山県	2	1				3			3		3
石川県	3	2				5	1	1	3		5
福井県	4					4			4		4
山梨県	4		1	1		6		1	5		6
長野県	6			1		7	1	1	5		7
岐阜県	9	2		1		12		2	9	1	12
静岡県	11	1	4			16	1		15		16
愛知県	25	4	3	2		34	2	2	27	3	34
三重県	12					12			11	1	12
滋賀県	8		1	1		10		2	8		10
京都府	18	1				19		3	16		19
大阪府	31	2	3	4		40	1	3	35	1	40
兵庫県	26	1	5	2		34	4	3	26		33
奈良県	5		1			6	1		5		6
和歌山県	4	1	1			6			6		6
鳥取県	1					1			1		1
島根県	2					2			2		2
岡山県	7			1		8		2	5	1	8
広島県	9		1	1		11	1	1	8	1	11
山口県	2			1		3		1	2		3
徳島県	4					4			4		4
香川県	4		1			5	1		4		5
愛媛県	6			1		7			7		7
高知県	1		2			3			3		3
福岡県	19	3	4	2		28	2	3	22	1	28
佐賀県	3		1			4	1		3		4
長崎県	4	1				5		1	4		5
熊本県	7		1			8	1	1	6		8
大分県	4					4			4		4
宮崎県	4					4	1		3		4
鹿児島県	5					5		1	4		5
沖縄県	2					2	1		1		2
合計	450	40	45	35	3	573	35	53	465	17	570

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 保険種別別の「自動車」には、自賠責保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種別別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別									法人個人別			
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	3	3	1	2	2	5	6	1	1	24		21	21
青森県										0			0
岩手県		1		1	1	1				4		3	3
宮城県				1	1	7	3	2		14		14	14
秋田県										0			0
山形県			3		1		2			6		5	5
福島県			1	1	2	1				5		4	4
茨城県		1	4	1	1	3	2	2		14		11	11
栃木県				1		1				2		2	2
群馬県			2	1		2				5		5	5
埼玉県	2	4	7	4	5	12	6	4	1	45	1	38	39
千葉県	1	3	3	5	1	6	8	3		30		25	25
東京都	7	11	14	10	10	23	12	14		101	5	77	82
神奈川県	1	6	5	7	2	16	8	6	1	52	1	41	42
新潟県										0			0
富山県			2				1			3		3	3
石川県	1		1		2	2	1			7		5	5
福井県			1	1	1	2				5		4	4
山梨県				2		3	1	1		7		6	6
長野県			1		1	4	1			7	2	5	7
岐阜県	2	1	3	1	4	5	1	1		18	2	10	12
静岡県		2	2		1	6	6	1		18	1	15	16
愛知県	3	4	8	1	5	8	8	3		40	2	32	34
三重県		2	1	1	1	6	2	1		14		12	12
滋賀県	2	4		1		4	1	1		13	1	9	10
京都府	1	3	5	4	1	8	2	1		25	1	18	19
大阪府		4	14	4	4	10	7	4		47	2	38	40
兵庫県	2	4	5	2	3	17	4	2		39		33	33
奈良県		1		1	1	4				7		6	6
和歌山県		1		1	1	2	1	2		8		6	6
鳥取県			1							1		1	1
島根県				1		2				3	1	1	2
岡山県		2	2	3			1			8	1	7	8
広島県		2	2	3	1	2	1	3		14	1	10	11
山口県		1	2							3		3	3
徳島県		1	1	1		1		2		6		4	4
香川県	1					2	1	1		5		5	5
愛媛県		2	2		1	4				9		7	7
高知県				1		1	2			4		3	3
福岡県		3	4	2	2	12	6	2	1	32	2	26	28
佐賀県			3			1				4		4	4
長崎県			1			3			1	5	1	4	5
熊本県		1	1	3	3	3				11	1	7	8
大分県			2	1		2	1			6		4	4
宮崎県	1	1		1		1	1			5		4	4
鹿児島県		1	3	1		1				6		5	5
沖縄県	1	1								2		2	2
合計	28	70	107	70	58	193	96	57	5	684	25	545	570

(注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
 (注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における既済事案から)

① 一方的に治療の打ち切りを求められている [自動車保険/被害者からの申出]

停車中に追突され、負傷した。相手方の保険会社の担当者から、「事故から6か月を経過した9月末までの治療費しか支払えない」と言われ、治療の打ち切りを強く求められている。医師からは10月までの治療が必要と診断されており、治療を継続したいと考えているので、保険会社の担当者に医師との三者面談を申し入れたものの受け入れてもらえず、高圧的な言動をされた上、今後は弁護士が対応窓口になると言われた。

被害者として非常に不快な思いをしているので、調査の上、適切に対応してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、医師への治療経過に関する文書照会の結果、7月末時点で「症状は軽快しており就労制限等はしておらず、症状改善・治療終了見込みは受傷から6か月」との見解が示されていたことから、9月に入って症状固定の交渉を開始した。また、医師を交えた三者面談に関しては、当該医師が、賠償範囲については被害者(申出人)と保険会社との問題であることを理由に拒否したものであった。

保険会社において事実関係を確認の上、申出人に連絡し、事情を説明すると共に担当者の対応の不備を謝罪した。なお、今後は弁護士が窓口となり、10月以降の治療費等の賠償に関しては、改めて当該弁護士から医療機関に照会の上判断すること等について申出人の了解が得られた。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者の言動について一方的と受け取られないよう、表現や態度に細心の注意を払うよう徹底した。また、顧客への説明にあたっては、必要に応じて、電話対応のほか面談実施を奨励した。

② 示談手続を長期間放置されている [自動車保険/被害者からの申出]

3年ほど前に交通事故で息子が受傷し、ようやく今年の7月に治療が終了したので、その旨を保険会社の担当者に連絡したところ、示談の申入れがあった。その後しばらくしても何の連絡も来ないので、当方から電話連絡を入れたところ、「担当者は異動となり後任者は不明であるので、分かり次第連絡する」とのことであった。

本来、担当者を変更する場合にはその旨の連絡があるべきだと思われ、当方からの電話連絡から2週間近くが経過するのに一向に連絡がないので、対応を依頼したい。

<経過・対応結果>

治療終了の連絡を受けた後、担当者が必要書類の取り付けに時間を要しており、申出人に対して示談までの手順について十分に説明できていなかった。また、異動に伴う担当者変更についても、申出人に連絡できていなかった。

保険会社から申出人に連絡し、心配をかけてしまったことを謝罪の上、改めて現状を説明するとともに、後任の担当者が対応していくことを確認して申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に異動があった事案の進捗状況を確認するとともに、担当者変更の連絡を行っていないケースを抽出して、必要に応じて連絡を行うこととした。

また、顧客に対し示談までの手順(各種手続の流れや具体的なスケジュール)を十分に説明することや、顧客への対応依頼事項と保険会社の対応事項とを明示すること等を徹底することとした。

③ 損害額に関する話し合いを早急に進めてもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

店舗兼自宅に相手自動車飛び込み、建物、什器・備品に損害が発生した。保険会社の担当者から「何か困ったことはないか」との電話連絡があり、無用心なのでガードマンの派遣かホテル宿泊の希望を申し出るも回答をもらえなかった。事故から4日目になって、ようやく保険会社の立会い調査があり、それまでの間、大工に依頼してベニヤでの応急処置を必要とした。立会い調査に際し、什器・備品の損害リスト作成および休業損害算定の資料提出を求められ、保険会社に書類を提出したものの、保険会社からは一向に連絡が来なかった上、1か月ほど経ってから損害額の半分以上の保険金支払額の提示を受けた。このため、保険会社に再度検討するよう求めたところ、弁護士委任された挙句、当該弁護士からの連絡も来ない状況が続いている。

1日も早く営業を再開したいので、損害額に関する弁護士との早急な話し合いを求める。

<経過・対応結果>

保険会社から申出人に対して、事故解決に向けたプロセスや什器・備品に関する減価償却の考え方、また休業損害の認定方法などについて説明が不十分であったこと、また、早期の営業再開を希望する申出人の事情を十分に考慮できていない対応であったために、苦情の申出となったもの。また、弁護士委任に関しては、申出人に、保険金支払で不足する損害部分について加害者(契約者)への負担を求める意向があったことから対応したものであったが、当該弁護士による事案精査にも時間を要してしまっていた。

申出人と弁護士との間で改めて損害額に関する話し合いを実施し、保険金支払額について申出人の了解が得られたため、速やかに保険金支払手続を進めることとした。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対しては、研修により説明スキルの向上を図ることとした。また、対応を委任している弁護士に対しては、事案に応じた緊急性を示唆することで迅速な対応に努めることとした。

④ 事故対応上の不備について保険会社からの謝罪を求める [自動車保険/被害者からの申出]

妻が会社の自動車を運転中に追突されて受傷したが、軽症であったことと加害者からの強い要望を受けたこともあり、直ちには通院しなかった。事故から2週間近くが経って、保険会社の担当者から電話連絡があったが、「具合はどうですか」と尋ねるのみで、事故から14日を経過してから治療を開始する場合の注意事項についての説明はなかった。その後、今後通院する場合の治療費の請求意思を表明したところ、担当者から「事故から14日経過後以降の治療は認められない」と言われた。また、今回の事故に関して加害者からの謝罪がないため直接連絡を取りたい旨を伝えたところ、「加害者への連絡は一切認めない」とのことであった。

治療費に関して説明が不足しており、また、加害者への連絡を認めないこと等については保険会社の対応に不誠実さを感じるので、謝罪を求める。

<経過・対応結果>

事故から一定期間が経過してからの通院となる場合、事故との因果関係が不明確となり、治療費の認定が難しくなる可能性があることについて、事故の当初、保険会社が申出人に十分説明できていなかった。また、被害者の治療意向についても事情を十分に考慮し、慎重に検討した上で分かりやすく、丁寧に説明する必要があった。申出人から加害者への連絡に関しては、「直接の連絡は控えてほしい」との保険会社からの依頼が、申出人には「連絡を認めない」ものとの誤解を与えてしまったと考えられる。

保険会社の責任者が加害者である運転者とともに申出人自宅を訪問し、一連の対応不備を謝罪し、申出人の了解を得た。また、治療費に関しては自賠責保険への被害者請求を行うことで、併せて申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故受付の際、治療の開始が事故から一定期間経過後となる場合には、事故との因果関係が不明となるため治療費の認定が難しくなる可能性があることを十分に説明するよう徹底した。

また、事故との因果関係が不明であるために治療費の認定が難しいと考えられるケースであっても、治療費が支払えないことを一方的に説明するのではなく、被害者の事情等を十分に確認した上で対応方針を検討し、分かりやすく丁寧な説明を心がけるよう担当者に注意を促した。

⑤ 立替治療費および休業損害を支払ってもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

娘が自転車で通勤中に自動車と接触して負傷した。その後、立替払いをしている治療費を保険会社に請求したところ、領収書があるにもかかわらず一部支払を保留されている。また、休業損害の内払いについても、調査中と回答するのみで支払を先延ばしされている。
治療費の一部支払保留の理由説明および休業損害の内払いをしてもらいたい。

<経過・対応結果>

治療費に関しては、申出人から請求のあった領収書に薬局で購入したものが含まれており、これについては保険金支払の対象とならないものであったが、保険会社から申出人に対して適切に説明が行われていなかった。また、休業損害に関しては、被害者には源泉徴収票の提出ができない事情(採用と同年の事故であったため)があり、この場合には代替書類の提出を求めるべきところ、保険会社の担当者が申出人への連絡を失念しており、支払手続が中断していたもの。

保険会社から申出人に連絡し、説明不足や対応遅延を謝罪の上、治療費の支払基準および今後の対応の流れ等について改めて説明して、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故対応において、被害者に対して賠償上の一般的な考え方や賠償金額の認定根拠および必要書類について分かりやすく丁寧に説明を行うとともに、照会事項に対しては迅速かつ適切に回答するよう担当者を指導した。

⑥ 示談成立したので速やかに保険金を支払ってもらいたい [自動車保険/被害者からの申出]

自宅前で追突事故に遭い、自動車に被害を受けた。その後、修理工場での修理が完了し、保険会社から本件解決についての電話連絡があり、口頭示談が成立したにもかかわらず、1か月を経過しても修理工場へ修理代金が支払われない。
保険会社の説明によれば、加害者である契約者と連絡が取れないために対物保険金の支払手続が進められないとのことであるが、既に示談も成立しているので、速やかに保険金を支払ってもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社の担当者が、申出人との示談交渉を行うにあたり、本来であれば事前に契約者(加害者)の保険金請求意思を確認すべきところ、これを怠っており、事後的に確認を試みたところ契約者が居所不明となっていたために保険金支払手続ができなくなっていたもの。

保険会社から申出人に連絡して対応不備を謝罪し、改めて事情を説明の上、その後、契約者の保険金請求意思を確認して保険金支払を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

示談交渉の途中で契約者と連絡が取れなくなる可能性を意識することで同様の対応が発生しないよう、本事例を担当者間で共有し、注意を喚起した。

2. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2009年度					2010年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計
保険種類別	自動車	5 (35.7)	6 (31.6)	6 (35.3)	9 (52.9)	26 (38.8)	3 (23.1)	5 (33.3)	32 (60.4)		40 (49.4)
	火災	4 (28.6)	6 (31.6)	5 (29.4)	1 (5.9)	16 (23.9)	3 (23.1)	5 (33.3)	11 (20.8)		19 (23.5)
	傷害	5 (35.7)	4 (21.1)	5 (29.4)	6 (35.3)	20 (29.9)	5 (38.5)	1 (6.7)	9 (17.0)		15 (18.5)
	新種	(0.0)	3 (15.8)	1 (5.9)	1 (5.9)	5 (7.5)	2 (15.4)	4 (26.7)	1 (1.9)		7 (8.6)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)		(0.0)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53		81
手続区分別	一般(東京)	10 (71.4)	11 (57.9)	7 (41.2)	12 (70.6)	40 (59.7)	7 (53.8)	8 (53.3)	22 (41.5)		37 (45.7)
	一般(大坂)	4 (28.6)	8 (42.1)	10 (58.8)	5 (29.4)	27 (40.3)	6 (46.2)	7 (46.7)	19 (35.8)		32 (39.5)
	交通賠償	—	—	—	—	—	—	—	12 (22.6)		12 (14.8)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53		81
紛争局面別	契約募集	3 (21.4)	3 (15.8)	6 (35.3)	2 (11.8)	14 (20.9)	3 (23.1)	4 (26.7)	1 (1.9)		8 (9.9)
	契約管理	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	2 (3.8)		2 (2.5)
	保険金支払	11 (78.6)	16 (84.2)	11 (64.7)	15 (88.2)	53 (79.1)	10 (76.9)	11 (73.3)	49 (92.5)		70 (86.4)
	その他	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	1 (1.9)		1 (1.2)
	合計	14	19	17	17	67	13	15	53		81

- (注1) 2010年度第2四半期以前の受付件数は、損保協会の損害保険調停委員会における受付分である。
 (注2) 保険種類別の「自動車」には、自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含む。
 (注3) 手続区分別および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注4) かっこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。
 (注5) 手続区分別のうち「交通賠償」は、そんぽADRセンター発足(2010年10月)以降のみの取扱いとなる。

(2) 当四半期における既済事案の手続終了状況

① 終了事由別

(単位:件)

	成立		見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	合計
	和解	特別調停								
2010年度第3四半期	1						1			1

- (注1) 当四半期中に紛争解決手続が終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

② 所要期間別

(単位:件)

	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上 1年未満	1年以上 2年未満	2年以上	合計
	2010年度第3四半期		1	—	—	—	—

- (注1) 当四半期中に紛争解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。
 (注2) 紛争解決手続の受付日から当該手続の終了日までの期間について、分類別に計上した。

③ 所要回数別

(単位:件)

	1回	2回	3回	4回	5-10回	11回以上	合計
	2010年度第3四半期			1			

- (注1) 当四半期中に紛争解決手続が終了した事案(不応諾または移送により終了した事案を除く。)について、分類別に計上した。
 (注2) 紛争解決手続における意見聴取および合議その他の各種審査の実施回数について、分類別に計上した。

(3) 紛争の事例 (当四半期における既済事案)

○ 追突被害に遭った自動車の評価額に関する紛争 [自動車保険/被害者からの申立て]

事案の概要

(事故の状況) 追突事故

(争点) 被害自動車の評価損。同損害算定額について、被害者である申立人と加害者側保険会社で対立したもの。

紛争解決手続の内容

被害者からの申立てを受けて、紛争解決委員が、申立人、加害者側保険会社からそれぞれ意見聴取を行った(計3回実施)後に両当事者を同席させて和解案を提示した。

和解案の概要および結果

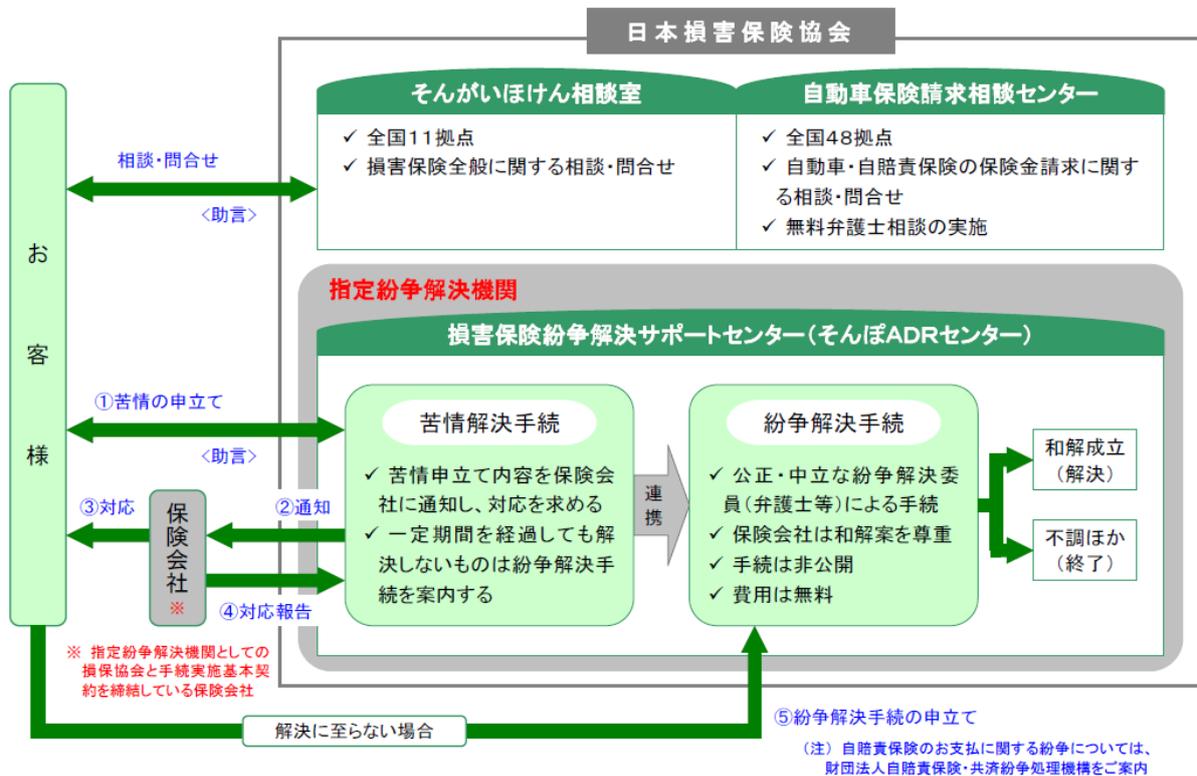
被害車両の損傷状況および実修理額ならびに判例等も踏まえ、妥当な評価損額を和解案として提示した。両当事者が当該和解案を受諾したことから、和解成立となった。

3. 損保協会としての相談・苦情受付件数

損保協会では、「そんぽADRセンター」において苦情・紛争解決手続を実施しているほか、本部および全国各地の支部(10か所)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、苦情に対応している。

また、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、苦情に対応している。

損保協会の相談・苦情対応体制(概略) <2010年10月現在>



(1) 受付件数の推移

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2008年度	26,721 (100.0)	23,698 (100.0)	22,168 (100.0)	24,132 (100.0)	96,719 (100.0)
苦情	4,788 (17.9)	5,032 (21.2)	5,227 (23.6)	5,479 (22.7)	20,526 (21.2)
相談	21,933 (82.1)	18,666 (78.8)	16,941 (76.4)	18,653 (77.3)	76,193 (78.8)
2009年度	25,729 (100.0)	23,078 (100.0)	23,440 (100.0)	24,601 (100.0)	96,848 (100.0)
苦情	5,644 (21.9)	5,136 (22.3)	5,188 (22.1)	5,324 (21.6)	21,292 (22.0)
相談	20,085 (78.1)	17,942 (77.7)	18,252 (77.9)	19,277 (78.4)	75,556 (78.0)
2010年度	19,282 (100.0)	18,550 (100.0)	18,638 (100.0)		56,470 (100.0)
苦情	4,290 (22.2)	4,010 (21.6)	4,907 (26.3)		13,207 (23.4)
相談	14,992 (77.8)	14,539 (78.4)	13,731 (73.7)		43,262 (76.6)

<2011年2月25日集計>

(注) カッコ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。

(2) 当四半期における相談・苦情受付件数(保険種類別)

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種	その他	合計
2010年度第3四半期	14,435 (77.3)	646 (3.5)	584 (3.1)	665 (3.6)	2,349 (12.6)	18,679 (100.0)
苦情	4,154 (84.4)	234 (4.8)	219 (4.4)	194 (3.9)	123 (2.5)	4,924 (100.0)
相談	10,281 (74.7)	412 (3.0)	365 (2.7)	471 (3.4)	2,226 (16.2)	13,755 (100.0)

<2011年2月25日集計>

(注1) 「自動車」には、自賠責保険に関するものを含む。

(注2) カッコ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。

(注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(3) 当四半期における相談・苦情受付件数(受付地域別・苦情(相談)局面別)

(単位:件)

	苦情(相談)局面別				合計	管轄相談センター
	契約募集	契約管理	保険金支払	その他		
北海道支部	19 (5.9)	4 (1.2)	290 (89.5)	11 (3.4)	324 (100.0)	札幌
苦情	7 (11.7)	2 (3.3)	50 (83.3)	1 (1.7)	60 (100.0)	
相談	12 (4.5)	2 (0.8)	240 (90.9)	10 (3.8)	264 (100.0)	
東北支部	5 (0.7)	5 (0.7)	557 (83.3)	102 (15.2)	669 (100.0)	青森、盛岡、秋田、仙台、山形、郡山
苦情	2 (2.2)	1 (1.1)	84 (92.3)	4 (4.4)	91 (100.0)	
相談	3 (0.5)	4 (0.7)	473 (81.8)	98 (17.0)	578 (100.0)	
本部(関東支部)	670 (6.9)	383 (3.9)	6,246 (64.0)	2,460 (25.2)	9,759 (100.0)	新潟、水戸、宇都宮、前橋、さいたま、千葉、甲府、長野、東京、立川、横浜
苦情	134 (6.9)	127 (6.5)	1,572 (80.6)	118 (6.0)	1,951 (100.0)	
相談	536 (6.9)	256 (3.3)	4,674 (59.9)	2,342 (30.0)	7,808 (100.0)	
静岡支部	3 (1.0)	5 (1.7)	249 (86.2)	32 (11.1)	289 (100.0)	静岡
苦情	2 (1.9)	(0.0)	101 (94.4)	4 (3.7)	107 (100.0)	
相談	1 (0.5)	5 (2.7)	148 (81.3)	28 (15.4)	182 (100.0)	
名古屋支部	6 (0.8)	11 (1.4)	579 (74.5)	181 (23.3)	777 (100.0)	名古屋、岐阜、四日市
苦情	2 (1.8)	7 (6.3)	96 (85.7)	7 (6.3)	112 (100.0)	
相談	4 (0.6)	4 (0.6)	483 (72.6)	174 (26.2)	665 (100.0)	
北陸支部	5 (1.7)	2 (0.7)	249 (85.6)	35 (12.0)	291 (100.0)	富山、金沢、福井
苦情	2 (3.1)	1 (1.6)	60 (93.8)	1 (1.6)	64 (100.0)	
相談	3 (1.3)	1 (0.4)	189 (83.3)	34 (15.0)	227 (100.0)	
近畿支部	15 (0.7)	28 (1.3)	1,858 (87.8)	215 (10.2)	2,116 (100.0)	京都、大阪、奈良、和歌山、神戸
苦情	5 (1.0)	6 (1.2)	460 (94.7)	15 (3.1)	486 (100.0)	
相談	10 (0.6)	22 (1.3)	1,398 (85.8)	200 (12.3)	1,630 (100.0)	
中国支部	5 (0.9)	8 (1.4)	548 (93.2)	27 (4.6)	588 (100.0)	鳥取、松江、岡山、広島、山口
苦情	1 (1.2)	2 (2.4)	80 (95.2)	1 (1.2)	84 (100.0)	
相談	4 (0.8)	6 (1.2)	468 (92.9)	26 (5.2)	504 (100.0)	
四国支部	4 (0.8)	7 (1.5)	419 (88.8)	42 (8.9)	472 (100.0)	高松、徳島、松山、高知
苦情	3 (3.3)	4 (4.4)	80 (88.9)	3 (3.3)	90 (100.0)	
相談	1 (0.3)	3 (0.8)	339 (88.7)	39 (10.2)	382 (100.0)	
九州支部	25 (2.1)	31 (2.6)	1,071 (88.9)	78 (6.5)	1,205 (100.0)	福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、宮崎、鹿児島
苦情	4 (1.6)	8 (3.1)	237 (92.9)	6 (2.4)	255 (100.0)	
相談	21 (2.2)	23 (2.4)	834 (87.8)	72 (7.6)	950 (100.0)	
沖縄支部	5 (2.9)	4 (2.3)	113 (64.6)	53 (30.3)	175 (100.0)	沖縄
苦情	2 (3.6)	1 (1.8)	50 (90.9)	2 (3.6)	55 (100.0)	
相談	3 (2.5)	3 (2.5)	63 (52.5)	51 (42.5)	120 (100.0)	
そんぼADRセンター	101 (5.1)	155 (7.9)	1,463 (74.2)	254 (12.9)	1,973 (100.0)	
苦情	72 (4.6)	129 (8.3)	1,263 (81.4)	88 (5.7)	1,552 (100.0)	
相談	29 (6.9)	26 (6.2)	200 (47.5)	166 (39.4)	421 (100.0)	
合計	863 (4.6)	643 (3.4)	13,642 (73.2)	3,490 (18.7)	18,638 (100.0)	
苦情	236 (4.8)	288 (5.9)	4,133 (84.2)	250 (5.1)	4,907 (100.0)	
相談	627 (4.6)	355 (2.6)	9,509 (69.3)	3,240 (23.6)	13,731 (100.0)	

<2011年2月25日集計>

- (注1) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注2) かつこの数値は、苦情(相談)局面別分類中に占める構成割合である。
(注3) そんぼADRセンターにおける苦情件数には、苦情解決手続件数も含まれる。
(注4) 管轄相談センターとは、損保協会の各支部が管轄している自動車保険請求相談センターをいう。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

項目名		内容	使用箇所
相談		損害保険に関する一般的な問合せ。	3.
苦情		保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの。	
苦情解決手続		そんぽADRセンターにおいて、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの。	表紙 1.
紛争解決手続		そんぽADRセンターにおいて、紛争（苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの。）について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの。	表紙 2.
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘（保険商品の説明等）や締結における段階	1.(1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	1.[参考1]
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	2.(1)
	その他	上記以外の段階	3.(3)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	1.(1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	1.[参考2]
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定（提示内容）に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
その他	上記以外のもの		
苦情解決手続関係			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	1.(2)①
	解決	手続が開始され、苦情が解決した（顧客が了解した）もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの（「移行」を除く。）	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの（訴訟に移行したもの等）	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般（東京）	保険契約等に関する紛争事案（意見聴取等を東京で実施するもの）	2.(1)
	一般（大阪）	同上（意見聴取等を大阪で実施するもの）	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	2.(2)①
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの		

社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険紛争解決）
サポートセンター）

ナビダイヤル TEL 0570-022808

PHS・IP電話からは 03-4332-5241

※通話料有料

受付日：月～金曜日（祝日・休日および年末年始を除く）／受付時間：午前9時15分～午後5時

《発行所》

社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター企画グループ
〒101-8335
東京都千代田区神田淡路町 2-9
電話：03-3255-1824
ファックス：03-3255-1829

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます