

2006年11月30日

# 損保協会 お客様の声レポート

2006年度 第2四半期受付分  
(2006年7月1日～2006年9月30日)

## 【目次】

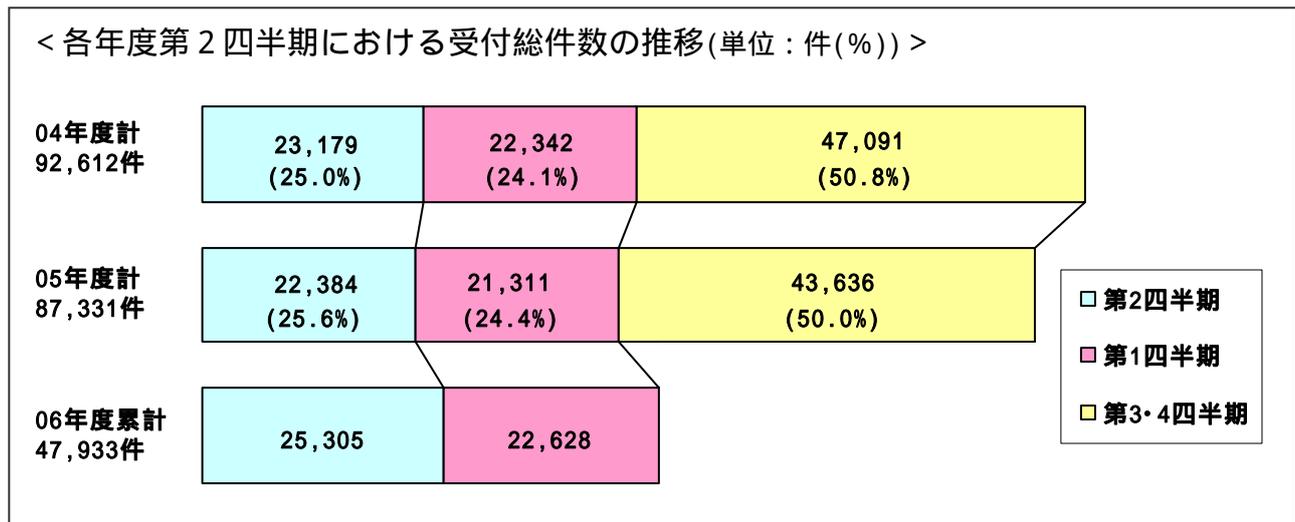
1 . 2006 年度第 2 四半期における苦情・相談受付状況	P 1
2 . 2006 年度第 2 四半期における苦情・相談の概要	P 2
( 1 ) 全体的傾向	P 2
( 2 ) 苦情	P 4
( 3 ) 相談(「不満」および「問い合わせ」)	P 8
別紙 1 統計	P 11
別紙 2 主な苦情の内容と保険会社の対応概要	P 16
別紙 3 主な「不満」事例	P 21
別紙 4 主な「問い合わせ」事例(Q & A)	P 25

社団法人 日本損害保険協会

そんがいほけん相談室

## 1. 2006年度第2四半期における苦情・相談受付状況

2006年度第2四半期における苦情および相談(注1)の受付総件数は25,305件で、前年度第2四半期(22,384件)に比べ2,921件(13.0%)の増加であった。また、本年度第1四半期(22,628件)と比べても、2,677件(11.8%)の増加であった。



今期の受付総件数は、過去3年間で最も多くなっているが、その理由としては以下のようなことが考えられる。

- ・ 2006年5月と6月に、個別会社が業務の一部停止命令および業務改善命令を受けたことにより、お客様の保険会社への不信感が強いこと。
- ・ 2006年9月から、損保協会において、苦情・相談対応に関する専用フリーダイヤル(0120-107808)の回線と相談員を増やし、これまで以上にお客様の苦情・相談に迅速に対応できる体制を整えたこと。
- ・ 「バイヤーズガイド」(注2)を読んだお客様が、損害保険の契約にあたって疑問に思ったことや特に気をつけるべきポイントなどを照会できるよう、専用のフリーダイヤル(0120-251826)を開設したこと。

(注1) 損保協会における「苦情」および「相談」の定義は次のとおり。

「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に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の、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

(注2) 「バイヤーズガイド」とは、消費者が安心して損害保険をご契約いただけるように、基本的なことや特にご注意くださいたいことをまとめた、「損害保険の契約にあたっての手引」の通称。

2004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】(P12)を参照。

## 2. 2006年度第2四半期における苦情・相談の概要

### (1) 全体的傾向

#### 概況

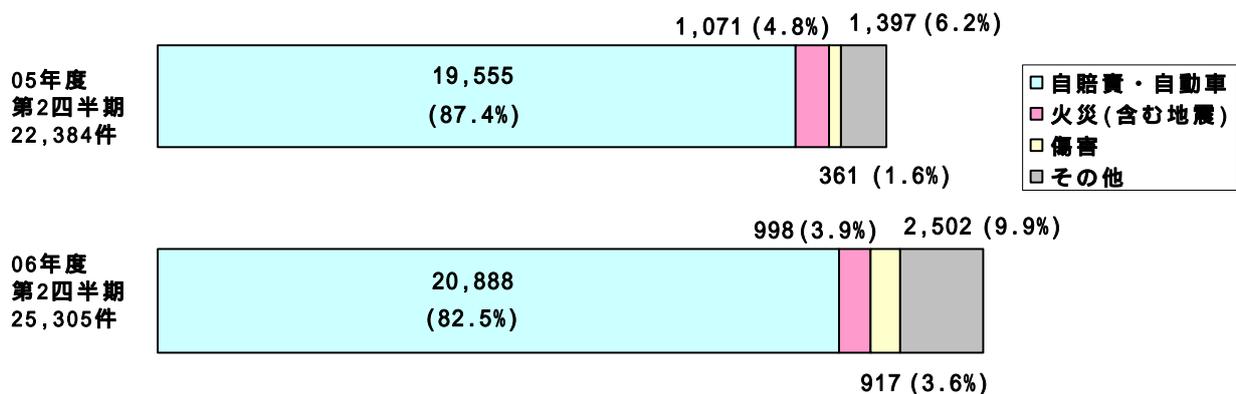
火災保険を除き、各保険種類において前年度第2四半期と比べて件数が大きく増加している。なお、受付けた苦情・相談の大半が、自賠責・自動車保険に関するものである点は従来と変わりはない。

#### 今期の特徴

自賠責・自動車保険の受付件数は、前年度第2四半期に比べ6.8%増加した。ただ全体に占める割合でいえば、今期は82.5%であり、前年度第2四半期の87.4%、本年度第1四半期の87.9%に比べると5ポイント程度減少している。

その一方で、傷害保険とその他の割合の増加が目立つ(傷害保険：2.0ポイント増、その他：3.7ポイント増)。

< 各年度第2四半期における保険種類別の受付件数割合(単位：件(%)) >



#### その他トピック・・・間違い電話の急増

##### < 事象 >

- ・ 本年9月に入ってから、会員会社と間違えて損保協会のフリーダイヤルに電話をかけるお客様が増加した。また、一部の会員会社に偏る傾向を示した。

##### < 原因 >

- ・ 損保協会では、会員会社が2006年4月から提供する「契約概要」および「注意喚起情報」(注)作成にあたってのガイドラインを策定している。ガイドラインでは、会員会社の問合わせ先と併せて、当該会員会社との間で問題を解決できない場合の窓口として、損保協会のそんがいほけん相談室の連絡先(フリーダイヤル)を表示することになっている。

- ・ 会員各社はガイドラインに沿ってこれら重要事項説明書を作成したが、一部会員会社では、自社の問い合わせ先と損保協会の連絡先の表示方法が原因で、保険契約者等の誤解を招いたものと推察される。

<対応>

- ・ 間違い電話が多い状況を会員会社に伝え、「契約概要」および「注意喚起情報」に掲載されている自社の問い合わせ先および損保協会の連絡先の表示方法について確認を依頼した。間違い電話が多い会員会社からは、表示方法を見直す旨の回答があった。

(注)「契約概要」は、保険商品の内容を理解するために必要な事項を記載したもの。また「注意喚起情報」は、契約にあたって特に注意すべき事項を記載したものであり、2006年10月以降は必ず提供することとされている。

## (2) 苦情

今期受付けた苦情の件数は440件であった。

各年度の第2四半期の件数を比較すると、2004年度は207件、2005年度は137件(66.2%)増の344件となり、2006年度はさらに96件(27.9%)の増加となった。

また、最近3年間の各四半期の推移を見ると、苦情件数は増加傾向にあり、今期の件数は、これまでで最も多かった本年度第1四半期の413件を27件(6.5%)上回った。

### 保険種類別の傾向

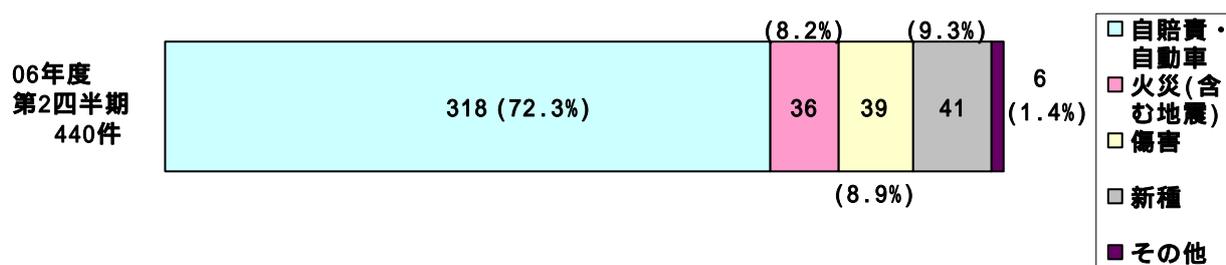
#### 概況

自賠償・自動車保険に関するものが318件(72.3%)、新種保険41件(9.3%)、傷害保険39件(8.9%)、火災保険(含む地震保険)36件(8.2%)等であった。前年度第2四半期と比較すると、新種保険の増加(21件/105%増)が目立っている。

#### 今期の特徴

自賠償・自動車保険に関するものが大半を占めていることは、前年度第2四半期および本年度第1四半期と変わりはないが、今期は新種保険が増加した一方で、火災保険の件数が減少し、従来に比して順位が逆転している。

< 2006年度第2四半期における苦情件数(保険種類別)(単位：件(%)) >



### 内容別の傾向

#### 概況

保険金に関するものが357件(81.1%)と大半を占めており、契約・募集行為に関するものが48件(10.9%)、契約の管理・保全・集金に関するものが27件(6.1%)となっている。

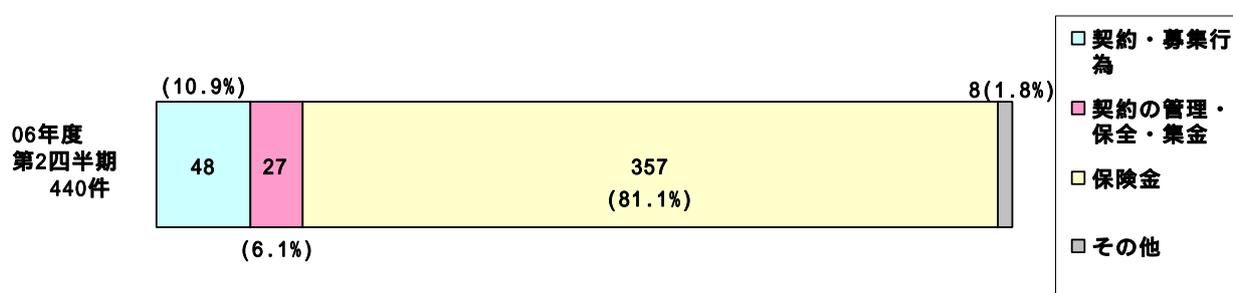
各々の内訳ベースでみると、保険金に係る「処理遅延・処理方法」(160件/36.4%)が最も多く、以下、保険金に係る「示談(認定)金額」(72件/16.4%)、「接客態度」(66件/15.0%)の順となっている。

## 今期の特徴

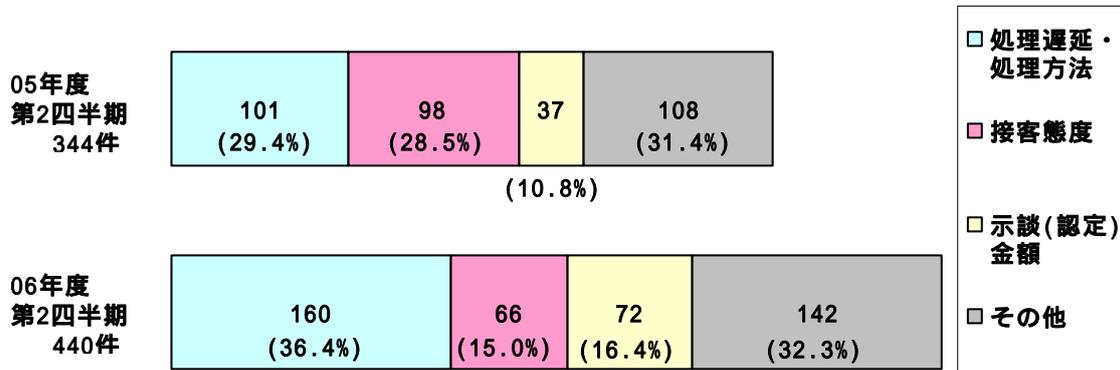
前年度第2四半期および本年度第1四半期と比較して、「契約・募集行為」(48件)の増加が目立つ(前年度同期比:15件/45.5%増、前期比:20件/71.4%増)中でも、「契約内容・条件などの説明不足・誤り」(26件)の増加が目立っている。

また、内訳ベースの項目を前年度第2四半期と比較すると、全体に大きく増加している中で、「接客態度」の減少が目立つ(前年度同期比:32件/32.7%減)。これについては、保険金の支払い漏れなど昨今の業務運営上の問題への対応の中で、会員各社がお客様の立場に立った対応を推進していることの表れであるとの評価もあるが、今後の動向を注視したい。

< 2006年度第2四半期における苦情件数(内容別)(単位:件(%)) >



< 各年度第2四半期における苦情件数割合(内容別(内訳ベース))(単位:件(%)) >



## 保険種類別・内容別の傾向

### 概況

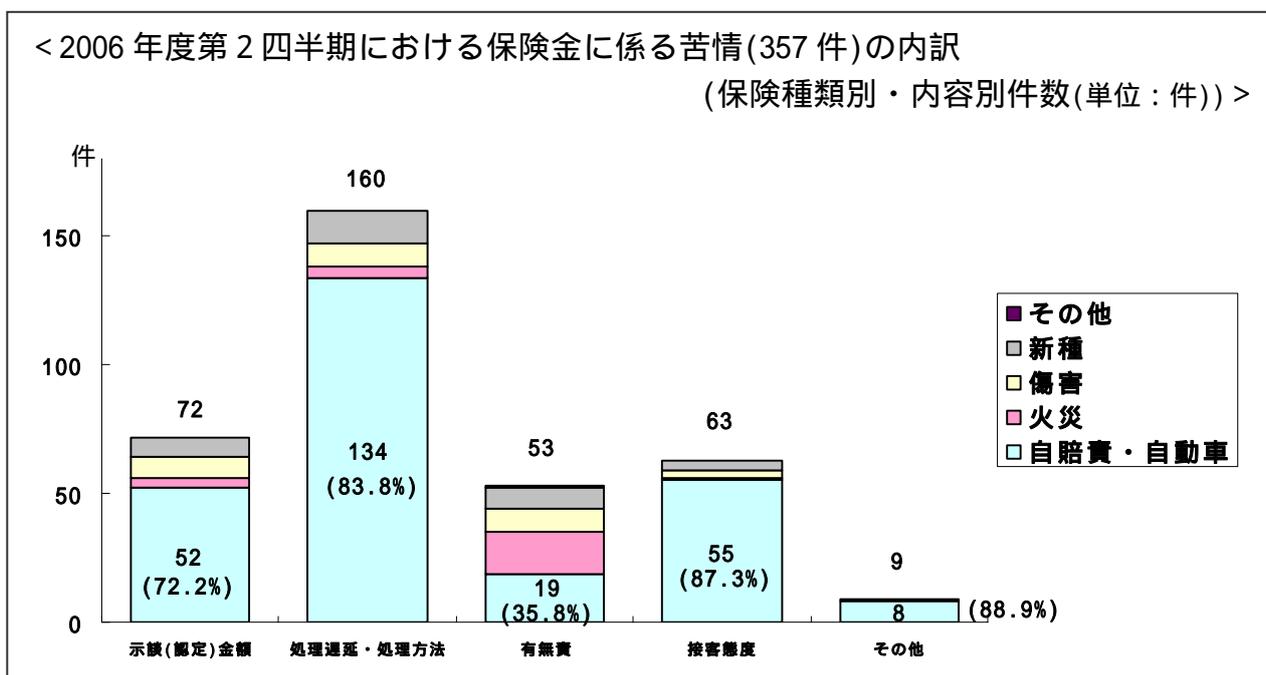
自賠責・自動車保険に関する「保険金」関連が苦情件数全体の6割超(268件/60.9%)を占めており、その半数は「処理遅延・処理方法」(134件/30.5%)に係る苦情である。また、「接客態度」(55件/12.5%)および「示談(認定)金額」(52件/11.8%)も相当数に上っており、この傾向は従来から変わっていない。

自賠責・自動車保険以外では、火災保険(36件)に関する「保険金」の中の「有無責」(16件/火災保険全体の44.4%)、および新種保険(41件)に関する「保険金」の中の「処理遅延・処理方法」(13件/新種保険全体の31.7%)の多さが目立つ。

#### 今期の特徴

前年度第2四半期および本年度第1四半期と比較すると、自賠責・自動車保険、傷害保険および新種保険の3種目に共通して、「契約・募集行為」の「契約内容・条件などの説明不足・誤り」の増加が目立つ。

また、自賠責・自動車保険においては、「契約・募集行為」の「契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)」の増加も目立つ。



なお、今期寄せられた主な苦情は、以下のとおりである。

#### 【処理遅延・処理方法に関する苦情例】

追突事故でケガをし、示談した。示談のときから、保険会社の担当者は補償内容について十分に説明してくれないと感じていた。その後、休業損害も補償対象となることを知り、担当者に申し出たところ、補償された。休業損害の例もあるので、まだ補償漏れがあるのではないかと心配である(注1)。

団体長期所得補償保険に加入している。昨年発症し、今年4月に保険金請求したところ、保険会社の担当者から、申請書類の就業不能期間欄への記載が必要である旨の説明を受けた。しかし、その理由についての説明は特段なく、納得できない(注2)。等

注1．別紙2「1．自賠責・自動車保険」(2)の処理遅延・処理方法 - (P16)を参照。

注2．別紙2「3．傷害保険」(1)の処理遅延・処理方法(P19)を参照。

### **【示談(認定)金額に関する苦情例】**

昨年12月に交通事故に遭い今年6月で治療が終了したことから、搭乗者傷害保険(医療保険金)を請求した。保険会社の担当者から、「保険金の請求期限は3月まででお願いしたい。」との連絡があったが、「お願い」の意味が分からない。請求期限を3月までとする理由について説明願いたい(注3)。

水漏れ事故が発生したので保険金を請求したが、損害額の全額は補償されなかった。保険証券の特約欄には「新価」と書かれている。新価特約付契約なのに、支払保険金が時価に基づいて決められることに納得できない(注4)。等

注3．別紙2「1．自賠責・自動車保険」(2)の示談(認定)金額(P17)を参照。

注4．別紙2「2．火災保険」(2)の示談(認定)金額(P19)を参照。

### **【接客態度に関する苦情例】**

自動車運転中に事故に遭った。保険会社の担当部署が二転三転したり、担当者が約束の時間に連絡しないことがあった。そして今回は、自分と担当者、担当医の三者面談の結果を報告する約束をしたが、未だにない(注5)。等

注5．別紙2「1．自賠責・自動車保険」(2)の接客態度(P17)を参照。

### **【契約内容・条件などの説明不足・誤りに関する苦情例】**

医療保険に加入した際に代理店の担当者から、加入後でも女性特定疾病特約(注6)を付帯することは可能との説明を受けた。その後、代理店を訪問して、担当者にこの特約の中途加入の手続きを依頼したところ、中途付帯できないとの説明を受けた(注7)。等

注6．女性特有の病気等の場合に保険金を上乗せして支払う特約。

注7．別紙2「4．新種保険」(1)の契約内容・条件などの説明不足・誤り(P20)を参照。

---

2004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】(P12)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】(P13)を参照。

主な苦情の内容と保険会社の対応概要については、別紙2(P16~20)を参照。

### (3) 相 談 (「不満」および「問い合わせ」)

今期受付けた相談の件数は 24,865 件となり、前年度第 2 四半期(22,040 件)と比較すると、2,825 件の増加(12.8%増)となっている。

#### 保険種類別の傾向

##### 概況

自賠償・自動車保険に関する相談件数が 20,570 件(82.7%)と大半を占めているが、そのウェイトは前年度第 2 四半期の 87.6%、および本年度第 1 四半期の 88.2%に比べると 5 ポイント程度減少している。

次に件数が多いのはその他であるが、以下、火災保険(地震保険を含む)(962 件/3.9%)、傷害保険(878 件/3.5%)、新種保険(472 件/1.9%)、積立保険(54 件/0.2%)の順であり、この順位は、従来と変わっていない。

##### 今期の特徴

ア．まず、傷害保険が、前年度第 2 四半期および本年度第 1 四半期と比較して急増している点が挙げられる(前年度同期比:543 件/162.1%増、前期比:493 件/128.1%増)。

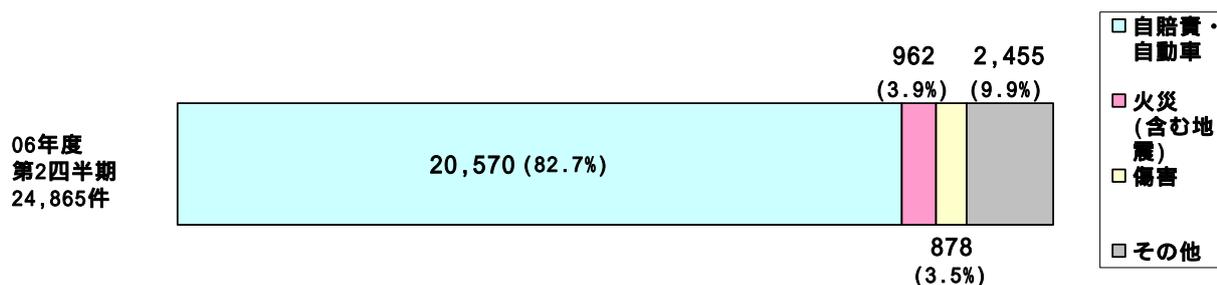
これは、夏期の旅行シーズンでもあり、保険会社が提供している「契約概要」および「注意喚起情報」(P 3 参照)を見た旅行傷害保険のお客様からの照会が増加したことに、損保協会のフリーダイヤル回線の増設(P 1 参照)が重なった結果と推察される。

イ．また、火災保険が、本年度第 1 四半期(538 件)との比較においては大きく増加(424 件/78.8%増)しているものの、前年度第 2 四半期(1,031 件)との比較においては、69 件/6.7%減となっていることも特徴である。

損保協会では、毎年 8 月末から 9 月にかけて地震保険の普及促進のための広報キャンペーンを行っており、期間中に地震保険に関する相談が多数寄せられている。今期もキャンペーンを実施し、多数の相談が寄せられた。

今期は、幸いにも前年度第 2 四半期(2005 年 7 月の千葉北西部での地震、8 月の宮城県沖での地震)のような被害を伴う地震が発生しなかったために、相談件数は前年度同期に比して微減したものと推察される。

< 2006 年度第 2 四半期における相談件数(保険種類別)(単位:件(%)) >



内容別の傾向  
概況

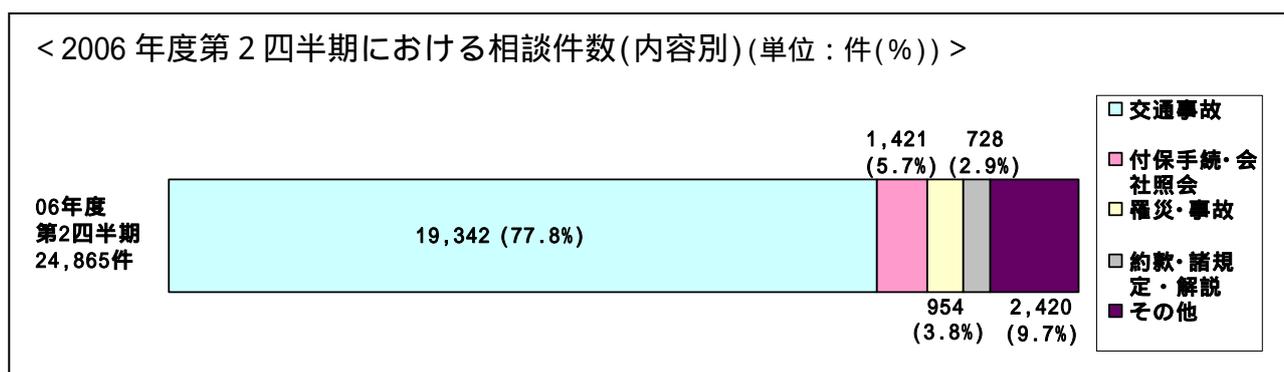
「交通事故」に関するものが19,342件(77.8%)と大半を占めている傾向に変わりはないが、そのウェイトは、前年度第2四半期の84.6%、本年度第1四半期の84.9%から7ポイント程度減少している。

続いて、「その他」(2,420件/9.7%)を除いては、「付保手続(保険加入手続)・会社照会」(1,421件/5.7%)が多く、以下、「罹災・事故(交通事故以外の事故)」(954件/3.8%)、「約款・諸規定・解説」(728件/2.9%)と続いている。

今期の特徴

前年度第2四半期および本年度第1四半期と比較すると、「その他」、「付保手続・会社照会」および「保険料・率」の増加ぶりが目立つ。

このうち、「その他」および「付保手続・会社照会」については、「2(1) その他トピック」(P2参照)のとおり、間違い電話によるものが、相当数見受けられた。



保険種類別・内容別の傾向  
概況

前年度第2四半期と比較すると、ほとんどの項目で件数が増加しているが、項目ごとに見ると以下のことが言える。

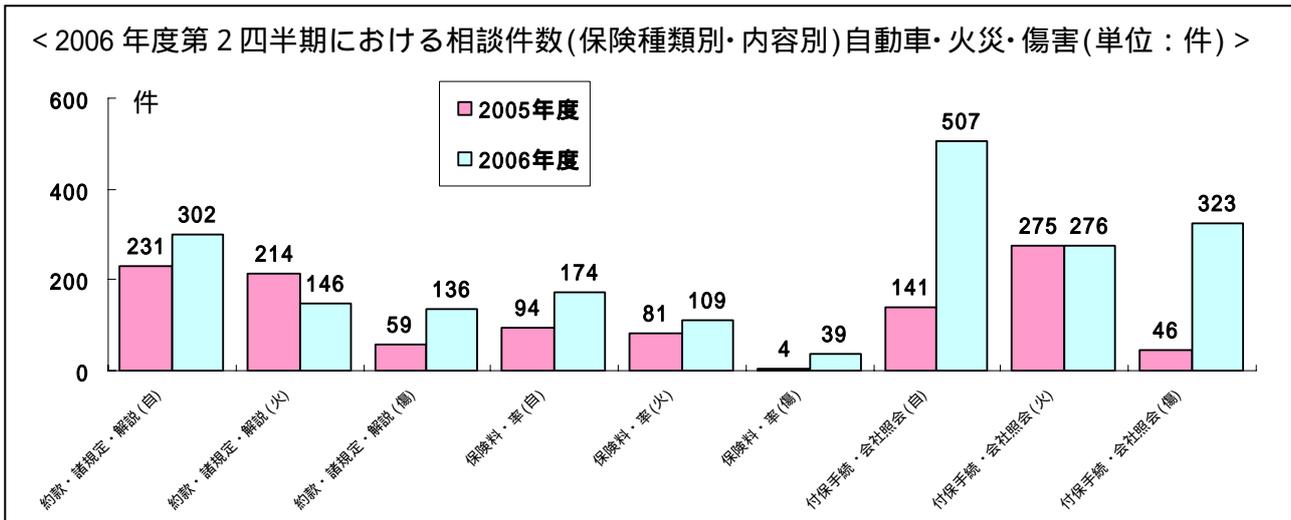
- ・ 「約款・諸規定・解説」は、火災保険、積立保険を除く保険種類において増加している。
- ・ 「保険料・率」および「付保手続・会社照会」は、すべての保険種類において上回っており、火災保険以外では特に増加が著しい。
- ・ 傷害保険および積立保険については、すべての内容項目において同数または増加している。

今期の特徴

件数が大きく増加している項目が多々ある中、特に自賠償・自動車保険と傷害保険における「付保手続・会社照会」の増加が顕著となっている(自賠償・自動車保険 366件/259.6%増の507件、傷害保険 277件/602.2%増の323件)。

これらは、前述のとおり、間違い電話によるものである。その他の「その他」の主たる増加要因も同様である。

火災保険における「約款・諸規定・解説」と「資料請求」は大きく減少しているが、これは「保険種類別の傾向 今期の特徴 - イ」(P 8 参照)に記載のとおりと思われる。



2004 年度以降の各四半期における相談件数については、別紙 1【表 4】および【図 3】(P 14)を参照。

保険種類別・内容別の相談件数については、別紙 1【表 5】(P 15)を参照。

主な「不満」事例については、別紙 3 (P 21~24)を、主な「問い合わせ」事例(Q & A)については、別紙 4 (P 25~27)を参照。

**統 計****【目 次】**

## &lt; 苦情・相談 &gt;

表 1	苦情・相談受付総件数の推移	P 12
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	

## &lt; 苦情 &gt;

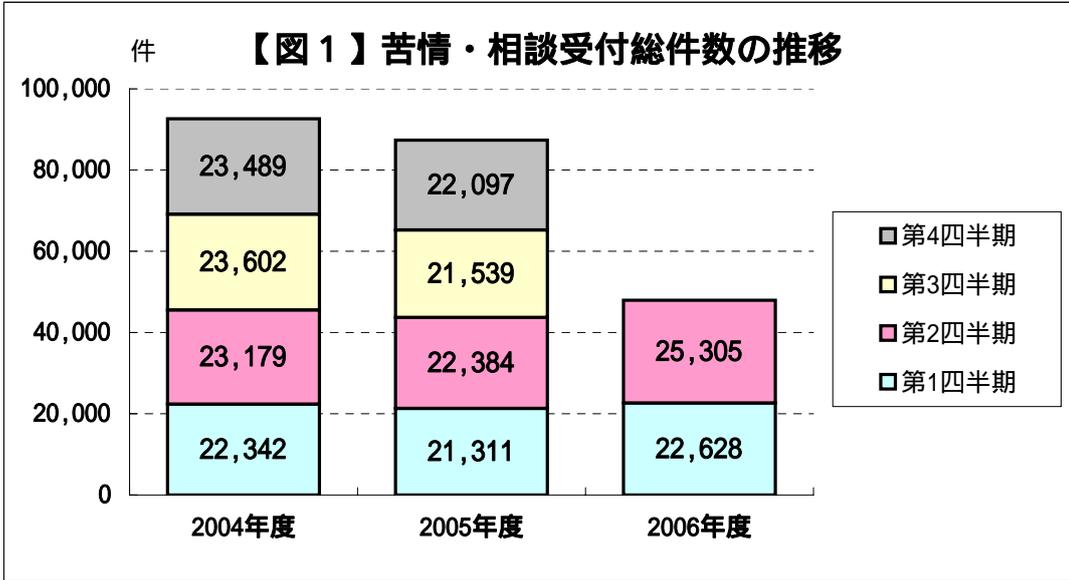
表 2	苦情件数の推移	P 12
図 2	苦情件数の推移	
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P 13

## &lt; 相談 &gt;

表 4	相談件数の推移	P 14
図 3	相談件数の推移	
表 5	相談の保険種別・内容別件数	P 15

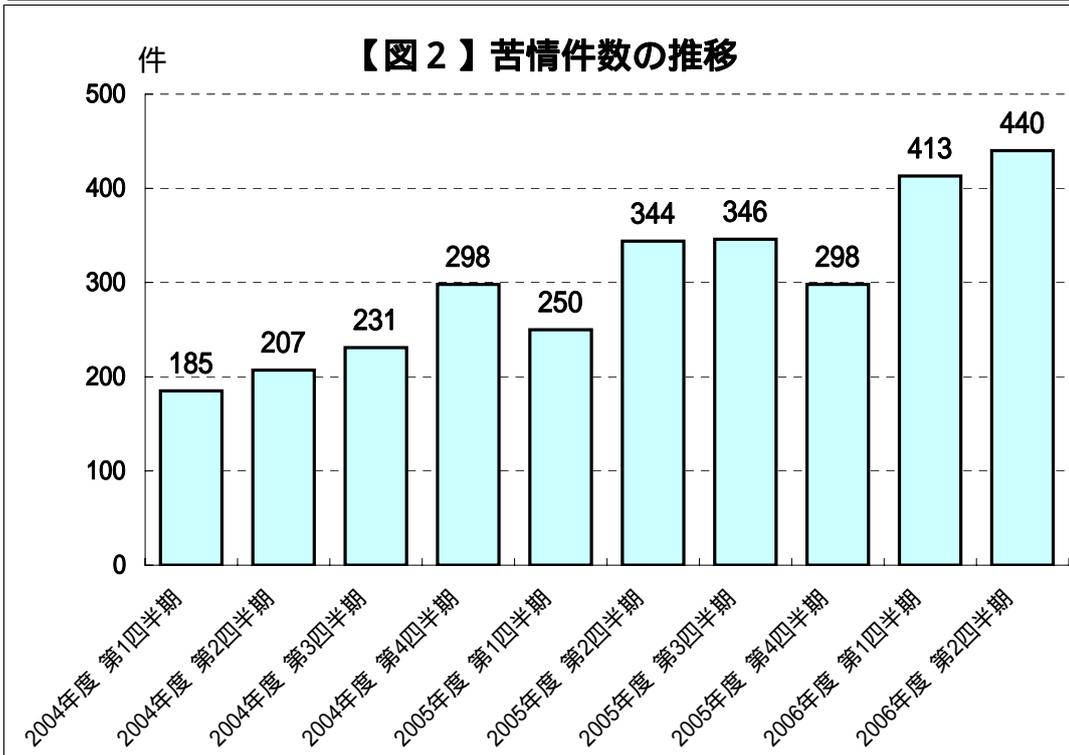
【表1】苦情・相談受付総件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	22,342	23,179	23,602	23,489	92,612
2005年度	21,311	22,384	21,539	22,097	87,331
2006年度	22,628	25,305	-	-	47,933



【表2】苦情件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	185	207	231	298	921
2005年度	250	344	346	298	1,238
2006年度	413	440	-	-	853

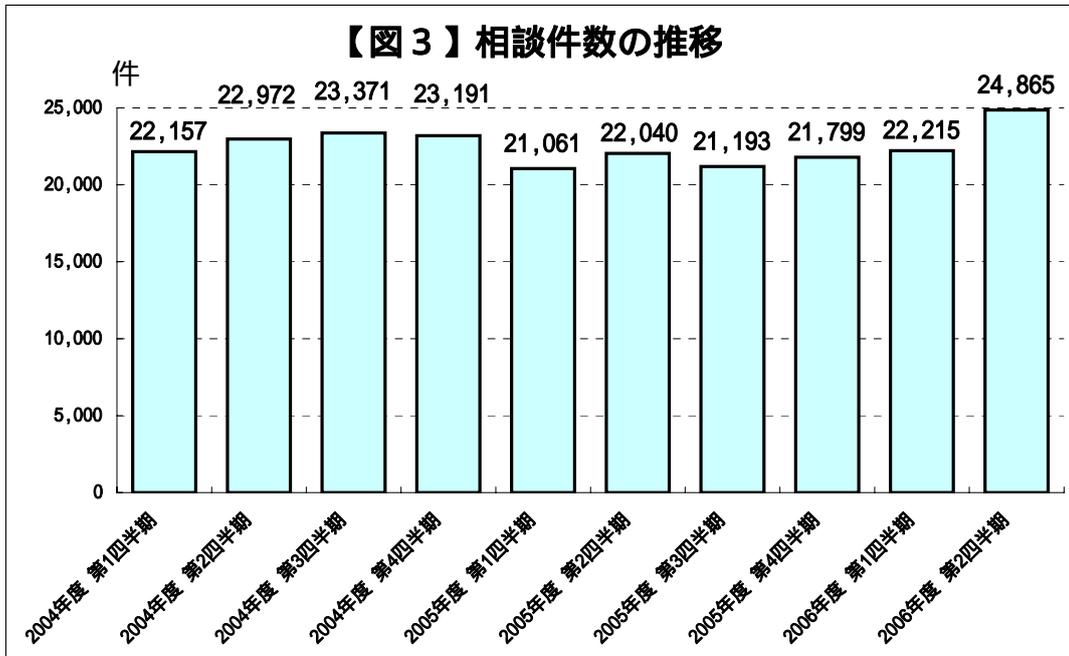


【表3】苦情の保険種類別・内容別件数（2006年度第2四半期）

内 容	保 険 種 類	自賠償 ・ 自動車	火 災	傷 害	新 種	積 立	その他	合 計
<b>1. 契約・募集行為</b>								
(1) 商品内容(担保内容、契約規定等)		0	0	0	0	0	0	0
(2) 契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)		11	1	0	0	0	0	12
(3) 募集行為		0	0	0	1	0	1	2
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り		12	4	6	4	0	0	26
(5) 契約の引受(制限・拒否等)		3	2	0	1	0	0	6
(6) 保険料誤り・料率適用誤り		1	1	0	0	0	0	2
(7) 接客態度		0	0	0	0	0	0	0
(8) 帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)		0	0	0	0	0	0	0
(9) その他(不明を含む)		0	0	0	0	0	0	0
小 計		27	8	6	6	0	1	48
前年度同期の件数		19	11	0	0	2	1	33
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>								
(1) 証券未着・誤り		0	1	0	0	0	0	1
(2) 分割払い・口座引落し		6	0	0	0	0	0	6
(3) 異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)		5	0	0	0	0	0	5
(4) 解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)		4	1	2	0	0	1	8
(5) 満期返戻(手続き遅延、満返金額等)		0	0	0	0	0	0	0
(6) 接客態度		2	0	0	0	0	1	3
(7) その他(不明を含む)		3	0	1	0	0	0	4
小 計		20	2	3	0	0	2	27
前年度同期の件数		15	5	1	1	0	0	22
<b>3. 保険金</b>								
(1) 示談(認定)金額		52	4	8	8	0	0	72
a. 休業損害		7	0	0	0	0	0	7
b. 認定日数		9	0	1	0	0	0	10
c. 医療費		5	0	3	1	0	0	9
d. 後遺障害の認定		4	0	2	1	0	0	7
e. 間接損害(代車、格落ち等)		4	0	0	0	0	0	4
f. 修理費		11	1	0	3	0	0	15
g. 時価・評価		6	2	0	1	0	0	9
h. 過失割合		2	0	0	1	0	0	3
i. その他(不明を含む)		4	1	2	1	0	0	8
(2) 処理遅延・処理方法		134	4	9	13	0	0	160
(3) 有無責		19	16	9	8	1	0	53
(4) 接客態度		55	1	3	4	0	0	63
(5) その他(不明を含む)		8	0	0	0	0	1	9
小 計		268	25	29	33	1	1	357
前年度同期の件数		212	24	25	17	1	1	280
<b>4. その他</b>								
		3	1	1	2	0	1	8
前年度同期の件数		4	0	0	2	1	2	9
合 計		318	36	39	41	1	5	440
前年度同期の件数		250	40	26	20	4	4	344

**【表4】相談件数の推移**

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	22,157	22,972	23,371	23,191	91,691
2005年度	21,061	22,040	21,193	21,799	86,093
2006年度	22,215	24,865	-	-	47,080



【表5】相談の保険種類別・内容別件数（2006年度第2四半期）

内 容	保険種類							計
	自賠責 ・自動車	火災 (含む地震)	傷害	新種	積立	その他		
約款・諸規定・解説	302	146	136	64	13	67	728	
	231	214	59	49	13	21	587	
保険料・率	174	109	39	13	9	22	366	
	94	81	4	5	1	3	188	
付保手続・会社照会	507	276	323	102	13	200	1,421	
	141	275	46	70	4	71	607	
交通事故	19,280	1	26	8	1	26	19,342	
	18,587	1	22	10	0	20	18,640	
罹災・事故	111	273	288	234	6	42	954	
	131	201	180	142	1	22	677	
広告	0	4	2	0	1	9	16	
	1	3	2	0	0	7	13	
税・法律	20	10	5	2	2	34	73	
	15	4	4	2	1	21	47	
資料請求	34	68	2	5	1	147	257	
	16	210	2	10	0	117	355	
業界への提言等	9	4	1	1	0	18	33	
	9	6	1	1	0	9	26	
その他	133	71	56	43	8	1,364	1,675	
	80	36	15	16	7	746	900	
計	20,570	962	878	472	54	1,929	24,865	
前年同期の件数	19,305	1,031	335	305	27	1,037	22,040	

注：各項目の下欄は前年同期における実績を示す。

## 主な苦情の内容と保険会社の対応概要

## 1. 自賠責・自動車保険

## (1) 「契約・募集行為」に関するもの

## &lt; 契約内容・条件などの説明不足・誤り &gt;

## - 内容 -

無事故であるにもかかわらず、代理店から示された次年度の保険料は今よりも高かったことから、その理由について説明を受けたが、納得できなかった。代理店から「保険料に不満があれば、他社で見積もりをとってみてはどうか。」などといわれ、気分を害した。

## - 保険会社の対応 -

前年度に車両の入替があったために、代理店が提示した保険料に割高感を覚えられたものと思われる。保険会社の担当者が、車種や用途で保険料が変わることを説明した。また代理店の担当者も申立人を訪問し、言葉の行き違いや説明不足の点についてお詫びし、改めて提示した保険料の根拠などを説明し、ご了解をいただいた。

## (2) 「保険金」に関するもの

## &lt; 処理遅延・処理方法 - &gt;

## - 内容 -

追突事故でケガをし、示談した。示談のときから、保険会社の担当者は補償内容について十分に説明してくれないと感じていた。その後、休業損害も補償対象となることを知り、担当者に申し出たところ、補償された。また事故当初は、代車も借りていたが、代車費用に関する説明は全く受けていない。休業損害の例もあるので、まだ補償漏れがあるのではないかと心配である。

## - 保険会社の対応 -

申立人は自営業で、当初の話では仕事を休んでいないとのことであった。よって、示談金計算書の休業損害はないものとして提示し、この内容でご了解をいただき示談が成立した。その後、自営業でも休業損害は補償されると聞いたとの申し出があり、前年度の確定申告書を提出いただき、追加で補償した経緯がある。なお、今回指摘のあった代車費用については、既に示談した賠償額に含まれている。

申立人と面談し、説明不足について謝罪するとともに賠償項目を逐一説明し、補償漏れがないことにつきご確認をいただいた。

### < 処理遅延・処理方法 - >

#### - 内容 -

昨春、交通事故に遭ったが軽傷であり数日で治療が終了したので、書類を保険会社の担当者に送付した。担当者からは何の連絡もなかったが、今般、送付した書類に不備があったとして再提出を求める文書が送付されてきた。長期間、対応を放置した挙句、電話 1 本もなく文書を送付する対応に納得できない。

#### - 保険会社の対応 -

申立人から医療照会のための同意書を提出いただけなかったにもかかわらず、長期間にわたり督促しなかったことが原因（後に、申立人は同意書を病院に直接提出していたことが判明。）。

上司が申立人に謝罪するとともに、示談条件（金額）を提示しご納得いただいた。

### < 接客態度 >

#### - 内容 -

自動車運転中に事故に遭った。保険会社の担当部署が二転三転したり、担当者が約束の時間に連絡しないことがあった。そして今回は、自分と担当者、担当医の三者面談の結果を報告する約束をしたにもかかわらず、未だにない。このような対応に納得できない。

#### - 保険会社の対応 -

「物損」と「人身」で担当部署を分けて対応したために、「二転三転」したと受け取られたものと思われる。また、急な外出のために面談結果の連絡が遅れたのは事実である。上司が担当者の対応を謝罪し、今後の対応について適切に行うことを伝え、ご納得いただいた。

### < 示談（認定）金額 >

#### - 内容 -

昨年 12 月に交通事故に遭い今年 6 月で治療が終了したことから、搭乗者傷害保険（医療保険金）を請求した。保険会社の担当者から、「保険金の請求期限は 3 月まででお願いしたい。」との連絡があったが、「お願い」の意味が分からない。3 月は通勤しながら通院していたが、とても「日常の生活または平常の業務に従事することができる程度に治った。」とは言えない。請求期限を 3 月までとする理由について説明願いたい。

#### - 保険会社の対応 -

担当者が、根拠を十分に説明したうえで、業務支障期間の見解を明らかにしなかったために、申立人に誤解を与えてしまったもの。上司より申立人に事情を確認し説明

不足を謝罪するとともに、交通事故に起因する休業状況等を再確認し、情報を整理・検討したうえで見解を説明したいとの提案をした。2日後に上司から検討結果を説明し、ご了解をいただいた。

## 2. 火災保険

### (1) 「契約・募集行為」に関するもの

#### < 契約内容・条件などの説明不足・誤り >

##### - 内容 -

住宅購入時に銀行の紹介で住宅総合保険に加入した。今般、盗難に遭ったので、保険金を請求したところ、家財を対象とした総合保険であれば補償対象となるが、加入しているのは建物を対象とする契約なので補償できないとのことであった。

パンフレットには「ワイドな補償の総合保険」と書かれているので、幅広い補償を受けることができると思っていた。申込書や保険証券で、家財は補償対象とならないことを、もっと明確にすべきではないか。

##### - 保険会社の対応 -

申込書には建物一式と明記されており、建物のみ対象であることは明らかであった。また、パンフレットでも、家財を対象とする保険に加入しなければ、家財の盗難損害は補償されない旨明記されている。契約者に電話してそのことを説明し、ご了解をいただいた。

### (2) 「保険金」に関するもの

#### < 有無責 >

##### - 内容 -

雪害による停電で凍結防止装置が作動せず給湯器が壊れた。このため保険金請求したところ、しばらくして保険会社から、二次災害なので補償することはできないとの説明があった。保険約款にもそのような記載はなく、補償対象外となったことに納得できないことを話したところ、保険会社の担当者は「説明します」と返答したが、連絡がない。

##### - 保険会社の対応 -

事故報告の内容と事故状況が異なるため、事実関係を修理業者等に確認中であった。状況確認の結果、補償対象になることを担当者から申立人に説明し、ご了解をいただいた。

#### <示談(認定)金額>

- 内容 -

水漏れ事故が発生したので保険金を請求したが、損害額の全額は補償されなかった。保険証券の特約欄には「新価」と書かれている。時価契約と新価特約付契約は同じ補償内容になるのか。新価特約付契約なのに、支払保険金が時価に基づいて決められることに納得できない。

- 保険会社の対応 -

新価と時価の問題ではなく、保険金額が建物の評価額を下回る金額で設定された契約(いわゆる「一部契約」)であったために、その割合に応じて保険金を支払った(いわゆる「比例てん補払い」)経緯がある。本申立を受けて保険金請求関係書類を改めて精査したところ、当該建物の評価に誤りがあり一部保険になっていなかったことが判明したことから、申立人に対し謝罪するとともに保険金を追加払いすることを説明し、ご納得いただいた。

### 3. 傷 害 保 険

#### (1)「保険金」に関するもの

#### <処理遅延・処理方法>

- 内容 -

団体長期所得補償保険に加入している。昨年発症し、今年4月に保険金請求したところ、保険会社の担当者から、申請書類の就業不能期間欄への記載が必要であるとの説明を受けた。

しかし、その理由についての説明は特段なく、納得できない。担当医からも、全く就労できない状態とまでは言えず、就業不能期間を記述するのは実態に合わないので、保険会社とよく話し合うよう勧められている。

- 保険会社の対応 -

完全就業不能でなくとも対応することを説明し、保険金請求資料等を送付したが、送付した請求書に就業不能期間の記載欄があったため、申立があったもの。

説明不足を謝罪するとともに、当該欄は無記入で差し支えないことを説明し、ご了解をいただいた。

## 4.新種保険

### (1)「契約・募集行為」に関するもの

#### <契約内容・条件などの説明不足・誤り>

##### - 内容 -

医療保険に加入した際に代理店の担当者から、加入後でも女性特定疾病特約（女性特有の病気等の場合に保険金を上乗せして支払う特約）を付帯することは可能との説明を受けた。その後、代理店を訪問して、担当者にこの特約の中途加入の手続きを依頼したところ、その上司が対応することになり、中途付帯できないとの説明を受けた。契約時の説明と違うことを指摘したところ、非は認めるが、中途付帯できないの一点張りであり、納得できない。

##### - 保険会社の対応 -

代理店の知識不足からご迷惑をおかけしたことを謝罪した。また、契約経緯を踏まえて対応を検討した結果、契約自体の取消しを提案し、ご納得いただいた。

### (2)「保険金」に関するもの

#### <有無責>

##### - 内容 -

妻が仕事のストレスによる「神経症」で入院した。入院前、代理店に医療保険の補償対象になるか照会したところ「大丈夫」との返答であった。念のため、退院後にも代理店に確認したところ、同様の返答であったため、保険金請求書を提出した。保険金がなかなか支払われなかったため、代理店に確認したところ、「あと2、3週間で支払われると思われる」とのことであった。しかしその後、保険会社から、神経症は対象外との連絡があった。

代理店に確認した後に保険金請求したにもかかわらず、保険金が支払われないことに納得できない。

##### - 保険会社の対応 -

保険会社の担当者、代理店で申立人を訪問し、診断書を受領し症状を確認しないと保険金を支払うことができるか否かの判断はできないこと、代理店は「支払いの対象となる」とまでは言っていないことなどを確認した。そのうえで、担当者から本請求は保険金支払の対象にならないことを再度説明し、ご納得いただいた。

以上

## 主な「不満」事例

## 【自賠責・自動車保険関係】

## &lt; 約款・諸規定・解説 &gt;

- ・ 車を廃車したので、自賠責保険の解約を保険会社に申し出たところ、解約日は廃車時ではなく、申出日となるとの連絡を受けた。廃車後は運転できないのだから、廃車日を解約日とすべきではないか。

## &lt; 保険料・率 &gt;

- ・ 自動車保険を同一内容で更改したにもかかわらず、保険料が高くなっていた。事故を起こして保険金を請求した覚えはない。どういうことか。

## &lt; 付保手続・会社照会 &gt;

- ・ 自動車保険の更改時に色々な特約を付帯して自動車保険を更改したが、送付されてきた保険証券を特に確認しなかった。事故に遭ったので保険証券を確認したところ、自分の思っていた補償内容とかなり違っていた。

## &lt; 交通事故 &gt;

- ・ 交通事故でケガをし、また、車も破損した。保険会社の人身担当者からは一度も連絡がないので、話し合いをしている物損担当者を通じて、連絡するよう依頼したが、いまだに連絡がない。立て替えている通院費が補償されるか不安である。
- ・ 2年前に交通事故に遭った。現在も首が痛く痺れているが、担当医からはこれ以上治らないと言われている。このような中で、保険会社から示談額が提示された。まだ示談したくないが、どうしたらよいか。
- ・ 自賠責保険に治療費等を被害者請求している。後遺障害（顔面醜状痕）については6か月くらい様子を見るよう言われた。早く形成外科などで受診した方が良いと思われるが、どうしたらよいか。
- ・ 追突事故に遭い、車が大破した。長年運転していた車で愛着もあり、保険会社に修理して元に戻して欲しいと要望したが、修理費は時価額までしか払えないので、不足分は自己負担願いたいとの返答であった。自分に過失がないにもかかわらず、なぜ修理費の不足分を負担しなければならないのか。
- ・ 追突事故で納車3日目の新車が破損し、非常にショックを受けた。慰謝料を請求したが、応じられないとの返答であった。そういうものなのか。
- ・ 搭乗者傷害保険（医療保険金）を請求したところ、保険会社から、通院日数の約2/3が補償対象となるとの連絡があった。なぜすべての通院日数が補償対象とならないのか。

- ・ 交通事故によるケガで入院していたが、よくなったので退院した。その後具合が悪くなり、再入院したので、搭乗者傷害保険（医療保険金）を請求したところ、退院してから再入院するまで2か月近く経過していることもあり、保険金を支払うことはできないとの返答であった。なぜなのか。

## 【火災保険関係】

### < 約款・諸規定・解説 >

- ・ 火災保険に加入した際に渡された重要事項説明書がコピーだった。保険会社に確認したところ、本書もコピーも同じとの説明を受けたが、違う保険商品の説明書ではないかと思っている。どうすればよいか。

### < 保険料・率 >

- ・ 以前より、建物の火災保険に加入しているが、保険金額は最初に契約したときと同一のままである。建物の時価は年々低下するので、保険金額も低下し、保険料も安くなるのが一般的と思うが、どうなのか。

### < 付保手続・会社照会 >

- ・ 保険会社から郵送されてきた火災保険（満期日：2週間後）の継続契約書類の送付状に、「本日までに返送して欲しい。」との記述があった。今日届いたのに本日までというのはおかしいのではないか。今日返送しないと保険は継続できないのか。
- ・ 住宅購入に伴い火災保険に加入した。保険証券が届かないため、保険会社に照会したところ、郵送後に紛失した可能性が高いとの返答であった。保険証券には自分の個人情報に掲載されているので心配である。保険証券を再発行してもらっても、不安は解消しない。

### < 罹災・事故 >

- ・ 水漏れ事故が発生したので保険金請求したところ、保険会社から、写真と修理費（見積額）の提出を求められたが、それ以降、何の連絡もない。
- ・ 以前、落雷がありビル屋上の空調機が故障したので保険金請求したところ、償却期間経過後を理由として補償対象外であるとの説明を受けたことがあった。今般の保険金支払い漏れを知り、念のため保険会社に調査依頼したが、既に書類がないこと等から、なかなか進展しない。
- ・ 排水管から水がしみ出て床や床下の断熱材に損害が発生した。保険会社から、老朽化が原因であれば補償の対象にならないとの説明があったが、納得できない。そういうものなのか。

## 【傷害保険関係】

### < 約款・諸規定・解説 >

- ・ グループで旅行に行くことになり、旅行代理店を通じて国内旅行傷害保険に加入した。旅行当日に保険証券が渡されたが、1名の名前が違っていた。旅行中に事故はなかったが、ずっと心配で不快な思いをした。今になって「氏名を訂正するので捺印してください」との要請を受けたが、捺印する必要はあるのか。
- ・ 銀行口座からの引き落としで、傷害保険の保険料を支払っていた。保険会社に解約を申し入れたところ、保険金の支払いを受けていたことを理由に、追加保険料の支払いを求められた。支払わなければならないのか。

### < 罹災・事故 >

- ・ ケガで通院したので保険会社に保険金（通院保険金）を請求したところ、補償対象となるのは通院開始から2週間となるとの説明を受けた。実際の通院日数はそれ以上である。パンフレットには「90日が限度」と記載されているのになぜ2週間分しか補償されないのか。
- ・ 運動中にじん帯を損傷したので、医師の指示でギプスを装着していた。保険会社に保険金（通院保険金）を請求したところ、着脱可能なギプスであり、常時装着したと言えないため、装着期間を補償対象とすることはできないとの説明を受けたが、どうも納得できない。そういうものなのか。
- ・ 業務で自転車を運転中に転倒して骨折した。保険金請求したところ、「骨粗鬆症」も骨折原因の一つと認められるので、制限的な支払いとなるとの説明を受けた。労災保険では全額支払われているので、納得できない。
- ・ イギリスから帰国しようとしたが、空港のセキュリティレベルが引き上げられたことにより航空機が欠航となり滞在を延長せざるを得なかった。テロ等対応費用特約を付帯していたので、保険金請求したが、未然に防げたのでテロには該当しないとの説明を受けた。なお、航空機遅延費用等担保特約は付帯していなかった。
- ・ 帰国後に、旅行中の日焼けや足のケガで治療を受けたので、海外旅行傷害保険金を請求したところ、保険会社から補償可能との返答があったものの種々の書類の提出を求められている。そこまで調査が必要なら、保険会社が行うべきではないか。
- ・ 心身症となり休職している。所得補償保険金を請求したところ、保険会社は担当医に医療照会等を行っているということだが、一向に結論が出ない。

## 【新種保険関係】

### < 罹災・事故 >

- ・ 台風による強風で看板が飛ばされ、車を破損させてしまった。保険会社に確認したところ、賠償責任保険（施設所有者賠償責任保険）の補償対象となるとのことだった。しかしその後、天災によるものなので補償できない旨の説明を受けた。天災かどうかに関係なく補償対象となると思っていた。
- ・ 保険会社に、扁桃腺の手術は補償対象となるか照会したところ、補償対象となるか否かは手術の方法等にもよるので、手術が決まったら連絡願いたいとのことであった。手術後に再度照会したところ、結局、扁桃腺の手術は補償対象外との返答であった。そうであれば、最初から補償対象外となる旨を説明すべきではなかったのか。
- ・ 「高度先進医療」としてレーザー手術を受けた。損保会社に保険金請求したところ、厚生労働省の承認を得ていない医療機関での手術なので支払いはできないとの返答であった。パンフレットにはそのような記載があるが、説明は受けていない。

## 【積立関係】

### < 約款・諸規定 >

- ・ 積立傷害保険の満期を迎えたが、契約者は既に他界している。保険会社から、遺族全員の委任状・印鑑証明がなければ満期返戻金を支払うことはできない旨の説明を受けた。契約時にそのようなことを聞いていない。

以 上

主な「問い合わせ」事例（Q & A）

Q 1 : <車の保険> 自動車保険の等級制度  
自動車保険の「等級」とはどのような仕組みなのか。

A :

自動車保険では、事故の内容や回数に応じて、契約者ごとに等級が設定され、この等級により翌年度の保険料が割引または割増される制度があります。

初めて自動車保険を契約すると6等級からスタートします。事故がなければ1年毎に1等級ずつ上がり、等級に応じて保険料が割引されます。逆に事故を起こして保険金の支払いを受けると、1事故につき3等級下がります。例えば現在6等級の人が事故を起こすと3等級となり、翌年度の保険料が割増されます。

Q 2 : <車の保険> 飲酒運転事故における自動車保険の補償  
飲酒運転による交通事故が大きな社会問題となっているが、飲酒運転事故における自動車保険の補償はどうなるのか。

A :

酒気を帯びて自動車を運転してはならないことは言うまでもありません（道路交通法第65条第1項）。

飲酒運転をしないことが大切ですが、万が一、飲酒運転で交通事故を起こしてしまった場合、被害者救済の観点から、他人にケガを負わせたり、他人の物を壊してしまったときには、保険金（賠償金）が支払われますが、運転者自身のケガや自分の車に対する損害については補償されません。すなわち、自賠責保険、対人賠償保険、対物賠償保険では補償の対象となりますが、自損事故保険、搭乗者傷害保険（運転者本人。同乗者は補償の対象）、人身傷害補償保険（運転者本人。同乗者は補償の対象）、車両保険では補償されません。

**Q 3 : <住まいの保険> 地震保険の加入方法**

地震保険の加入を検討している。地震保険だけに加入することはできるのか。

**A :**

地震保険は単独では契約することができません。「地震保険に関する法律」に基づき、住宅総合保険などの火災保険にセットして契約することになります。

火災保険の申込書には地震保険の契約について確認する欄があります。地震保険の契約を希望しない場合は「地震保険ご確認欄」に押印することで、地震保険を外して契約することができます。

**Q 4 : <住まいの保険> 類焼損害に対する賠償請求**

隣家からのもらい火で自宅が焼失した場合、隣家に損害賠償請求はできないと聞いた。これは本当か。

**A :**

「失火の責任に関する法律」により、失火者（この場合は隣の家）に重過失がある場合に限り、民法709条の不法行為の規定を適用することになっています。

すなわち、失火責任においては、軽過失による失火は免責となっていますので、失火の原因が失火者の故意による場合や重大な過失がある場合を除いて、損害賠償請求できません。

このため、自宅で火災を起こさないように気をつけていても、このような「もらい火」で思わぬ損害を被る危険がありますので、万が一に備えて火災保険を契約しておくことが大切です。

**Q5 : <からだの保険> 傷害保険：通院保険金の対象期間**

傷害保険の通院保険金を請求したところ、実際の通院日数分の保険金が認められないと聞いた。どうしてか。

**A :**

通常、傷害保険の通院保険金は、通院1日につきいくら支払うという定額払方式が採用されています。

通院保険金については、日常生活に支障がない程度に治った日までの通院が対象となりますので、支払われる通院保険金は通院日数分と異なることがあります。

以 上