

2007年5月15日

損保協会 お客様の声レポート

2006年度 第4四半期受付分
(2007年1月1日～2007年3月31日)

【目次】

1．2006年度第4四半期における苦情・相談受付状況	P 2
（1）受付総件数	P 2
（2）保険種類ごとの受付件数	P 3
2．2006年度第4四半期における苦情の概要	P 4
（1）全体的傾向	P 4
（2）保険会社への解決依頼事例	P 7
3．2006年度第4四半期における相談の概要	P 9
4．お客様の声に関連した損保協会の取り組み	P 10
別紙1 統計	P 12
別紙2 主な苦情事例（保険会社への解決依頼事例）	P 15
別紙3 主な苦情事例（不満足の表明事例）	P 22
別紙4 主な相談事例（Q & A）	P 26

社団法人 日本損害保険協会

そんがいほけん相談室

はじめに

当レポートでは、前号から、お客様の声をよりの確に分析するため、**「苦情」と「相談」**の分類を次のとおり変更いたしました。

これにより、受付総件数以外は、従来の統計との比較が困難となっておりますことをご了承ください。

< 新たな分類 >

- **「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（「保険会社への解決依頼事例」）。
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」）。
- **「相談」** ... 損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

< 従来の分類 >

- **「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、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

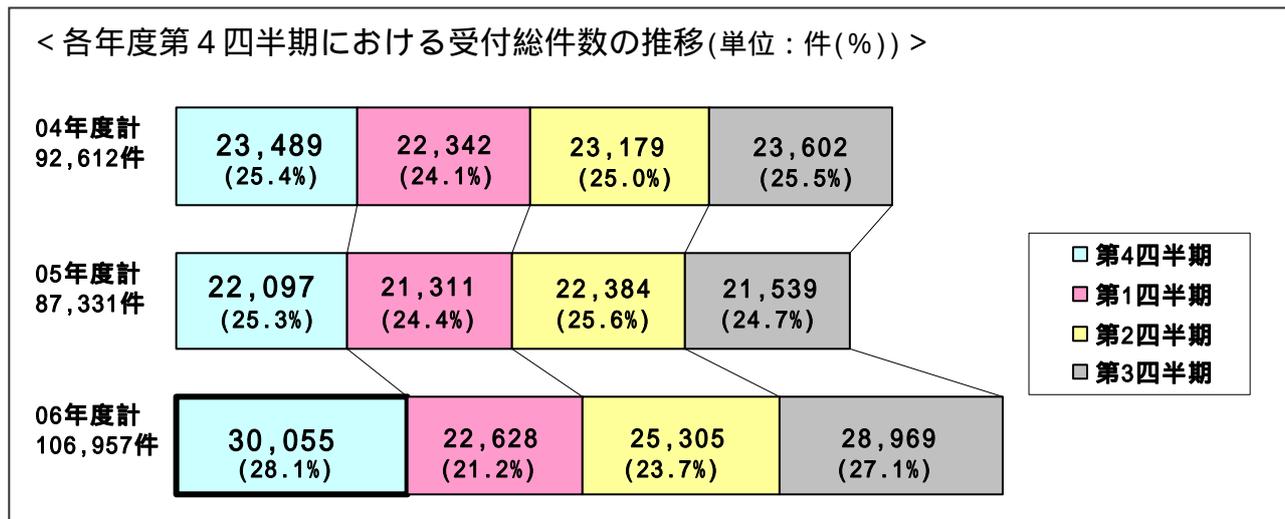
損保協会では、より迅速にお客様の声に対応できるよう、また、お寄せいただいた声を的確に分析し、会員会社に迅速にフィードバックできるよう、以下のとおり苦情・相談対応体制の強化を図っています。

- ・2006年9月以降、専用フリーダイヤルの回線を増設するとともに、相談員を増員した。
- ・フィードバック体制の強化等を図るため、2006年10月に「そんがいほけん相談室」を部内室から役員直轄の独立部門とする組織改革を行った。

1. 2006年度第4四半期における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2006年度第4四半期における苦情および相談の受付総件数は30,055件で、前年度同期(22,097件)と比べ7,958件(36.0%)と、大幅に増加した。また、前期(28,969件)と比べても、1,086件(3.7%)の増加となっている。



今期の受付総件数は、過去3年間でも特に目立って多くなっており、四半期単独としては初めて30,000件を超えた。

その直接の要因は下記の2点であるが、前期に大きく取り上げられた保険金の支払いおよび火災保険における引受け関連の諸問題の影響に加え、3月14日に新たに損保会社10社が行政処分を受ける事態となったことから、保険会社への不信感を増大させたお客様が、保険会社の提示内容の適否等について確認を求めてきたケースが多々あったことも一因と思われる。

- ・ 2007年1月に地震保険、2007年3月に自賠責保険についての広報活動を行ったため、これらの保険やキャンペーンの内容に関する問い合わせが急増した。
(全国紙に地震保険に係る広告が掲載された1月17日には、地震保険に関する問い合わせが167件あった。同様に自賠責保険に係る広告が掲載された3月1日には、自賠責保険とそのキャンペーンに関する問い合わせが96件あった。)
- ・ 保険会社が契約者に交付する「契約概要」や「注意喚起情報」等の重要事項説明書の普及に伴い、保険会社の相談窓口とあわせて表示されている損保協会の相談窓口に誤って問い合わせを行うお客様が一段と増加した。また、年度末に近づくと、同様の理由で学生総合保険などの団体契約に関わる問い合わせが非常に増えた。

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】(P13)を参照。なお、前期(2006年度第3四半期)の件数は訂正後のものとしている。

(2) 保険種類ごとの受付件数

自賠責・自動車保険の受付件数(20,931件)が大多数を占めることに変わりはないが、今期は、件数では前年度同期と比べ1,106件(5.6%)増加しているものの、全体に占める割合は、前年度同期の89.7%から20.1ポイント減少して69.6%となった。

一方、火災保険は前年度同期と比べ件数で1,440件(246.6%)、割合で4.1ポイントの増、傷害保険は同じく2,193件(766.8%)、6.9ポイントの増、その他は3,219件(229.6%)、9.1ポイントの増となった。

この背景は、前述した受付総件数の大幅な増加要因のとおりである。

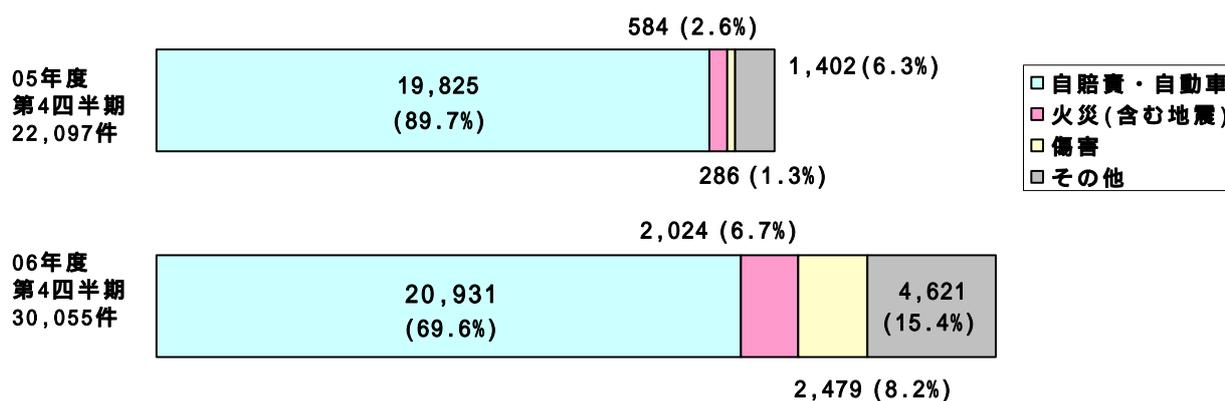
すなわち、火災保険については、地震保険関係も含めた件数であるため、地震保険の広報活動の影響を受けたこと、および火災保険の引受け時の保険料の算出や保険金額の設定に関する問題の影響が継続したことが挙げられる。

また、傷害保険については、各種の団体契約の傷害保険についての問い合わせが急増したことが、その他については、「契約概要」や「注意喚起情報」などの重要事項説明書を見て、契約している保険会社の問い合わせ窓口と損保協会を誤解して電話をされたケースが多かったことが挙げられる。

これらの傷害保険とその他の増加要因は、保険会社が契約者に提供する資料に記載されている、保険会社と損保協会の問い合わせ窓口の記載方法にあると思われる。

損保協会では、特に問い合わせが集中している会社や商品について、都度関係資料を取り寄せて記載状況を確認し、保険会社に是正を求めている。

< 第4四半期における保険種類別の受付件数割合(単位：件(%)) >



2. 2006年度第4四半期における苦情の概要

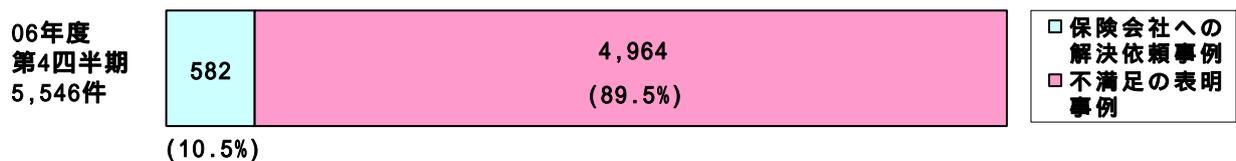
(1) 全体的傾向

今期受付けた苦情の総件数は 5,546 件であった。このうち、相談者の意向により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 582 件であり、保険会社への解決依頼には至らなかったが、相談者から不満足 of 表明があった事例(「不満足 of 表明事例」)は 4,964 件であった。

前期(8,328 件)と比べると相当の減少(2,782 件/33.4%減)となっているが、前期は損保関連の諸問題が相次いだことにより、保険会社への不信感を募らせたお客様からの不満足 of 表明が集中したと推察される。

今期は前期よりも件数は少ないが、依然として極めて高水準にあると認識すべきであろう。

< 2006 年度第 4 四半期における苦情の内訳(単位：件(%)) >

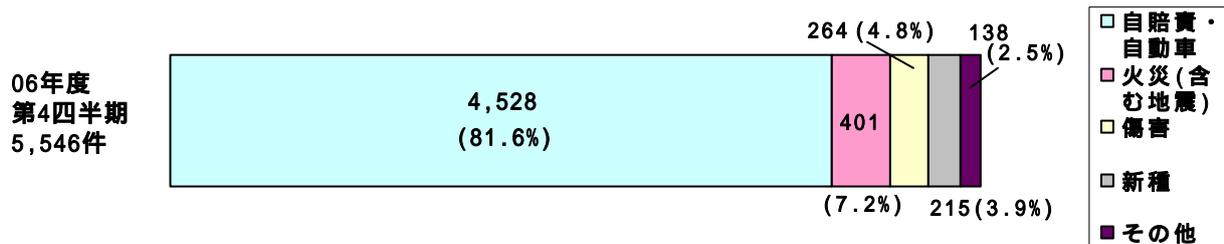


なお、受付けた苦情の内訳を詳しく見ると、以下のような状況であった。

保険種類別の傾向

自賠責・自動車保険に関するものが 4,528 件(81.6%)、火災保険(含む地震保険)401 件(7.2%)、傷害保険 264 件(4.8%)、新種保険 215 件(3.9%)等であり、前期と傾向は変わっていない。

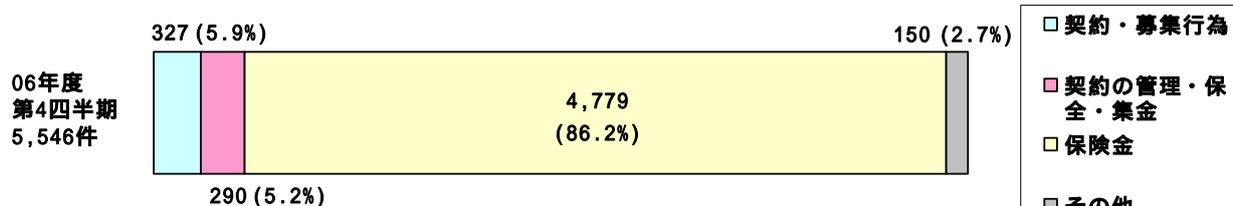
< 2006 年度第 4 四半期における苦情件数(保険種類別)(単位：件(%)) >



内容別の傾向

「保険金」に関するものが4,779件(86.2%)と大半を占めており、「契約・募集行為」に関するものが327件(5.9%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが290件(5.2%)であり、傾向は前期と変わっていない。

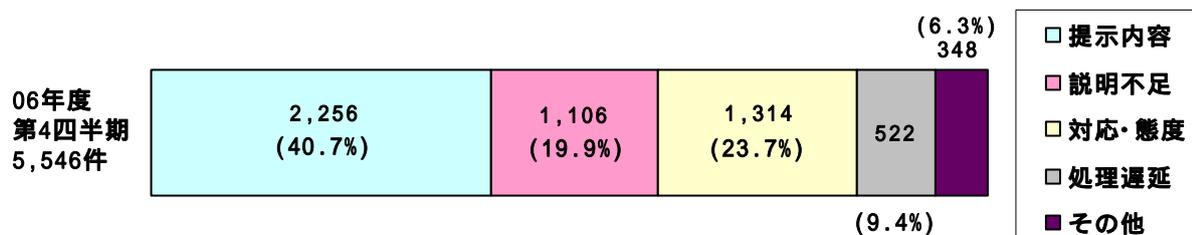
< 2006年度第4四半期における苦情件数(内容別)(単位：件(%)) >



しかしながら、全体を内訳ベースでみると、保険会社からの「提示内容」(2,256件/40.7%)、「対応・態度」(1,314件/23.7%)、「説明不足」(1,106件/19.9%)、「処理遅延」(522件/9.4%)の順であり、前期では、「提示内容」に次いで割合の高かった「説明不足」(前期25.2%)の減少が目立つ。

「契約概要」や「注意喚起情報」などの重要事項の説明、「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」に沿った対応など、各保険会社の努力の現れか否か、もう少し推移を追う必要がある。

< 2006年度第4四半期における苦情件数割合(内容別(内訳ベース))(単位：件(%)) >

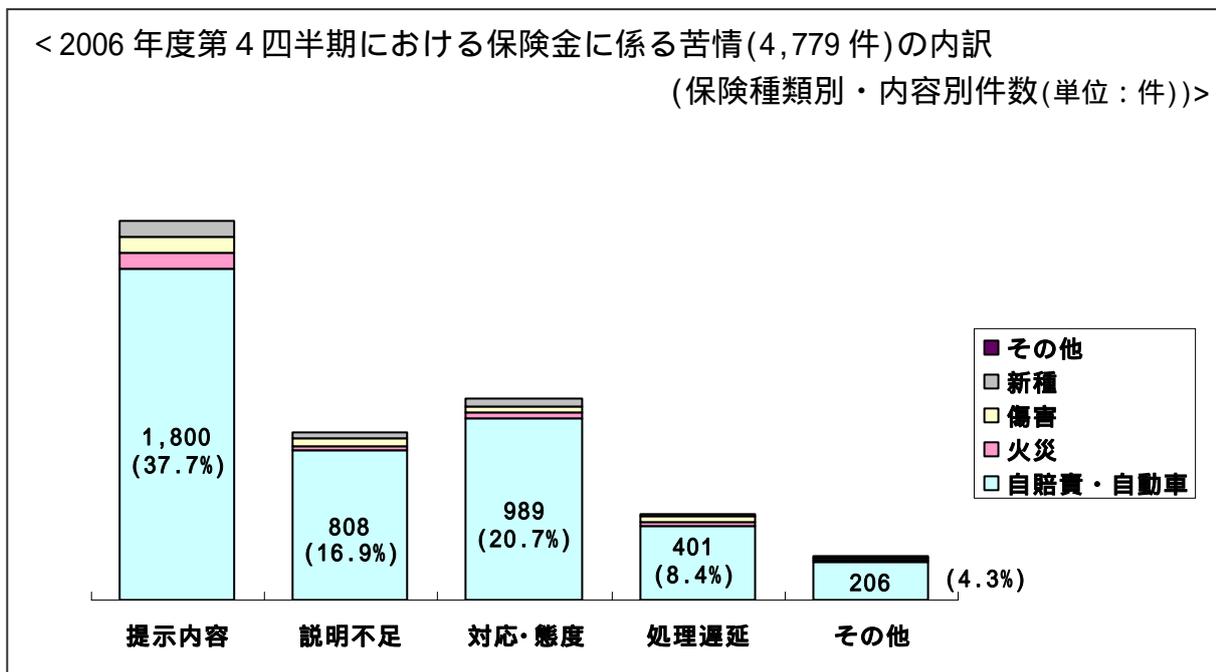


保険種類別・内容別の傾向

自賠責・自動車保険の「保険金」に関する苦情は、全体のおよそ3/4(4,204件/75.8%)を占めており、この傾向も前期とほぼ同じである。さらにその約4割は「提示内容」(1,800件/「保険金」全体の37.7%、自賠責・自動車保険の「保険金」の内訳では42.8%)に関する苦情である。

なお、別紙1【表3】(P14)を見ると、前期同様、自賠責・自動車保険、傷害保険および新種保険では「保険金」に関する苦情が大半を占めているのに対し、火災保険では、相対的に「契約・募集行為」と「契約の管理・保全・集金」に関する苦情の割合が高くなっている。前期に指摘された火災保険における契約

上の問題が尾を引くとともに、その後各社が進めている契約確認の方法等が新たな苦情を招いている例も見られる。



なお、今期寄せられた主な苦情は、以下のとおりである。

【提示内容に関する苦情例】

ケガで4か月間入通院したので保険金請求したところ、保険会社から、保険金の支払対象となるのは1か月分の入通院日数であるとの提示があった。不満ではあったが承諾し、保険金を受け取った。しかし担当医からは、少なくとも1か月以上は安静が必要であり、平常の生活に支障があるのではないかと、言われていたので、今でも不満に思っている。自分も保険金不払いにあっていてはないか。支払保険金が適正であったか、確認してほしい。(注1) 等

注1. 別紙2「3. 傷害保険」(1)の<提示内容 - >(P20)を参照。

【説明不足に関する苦情例】

契約していた保険会社の担当者から電話があり、4年前に子供が被害者となった交通事故において支払うべき保険金があった可能性があるとの説明があった。事故時に保険金を受け取ることができなかった理由を聞いたところ、請求がなかったため支払うことができなかったとのことであった。相手方からの補償内容を話したところ、担当者から、それでは支払うべき保険金はないとの説明があり、電話が切れた。

担当者からの説明内容だけでは事情が分からない。支払われるべき保険金があるならば、支払ってほしい。(注2) 等

注2. 別紙2「1. 自賠責・自動車保険」(3)の<説明不足>(P17)を参照。

【対応・態度に関する苦情例】

交通事故に遭った。保険会社の担当者はたたみかけるように話をして、こちらの話もよく聞いてくれない。多くの担当事案を抱えているようで、その対応も、あたかも事務的に行っていると思えてならない。また、担当者に電話しても、電話中とのことでなかなかつながらない。担当者の対応があまりにひどいので、上司に苦情を申立てたが、結局改善されなかった。(注3) 等

注3．別紙2「1．自賠償・自動車保険」(3)の<対応・態度>(P17)を参照。

【処理遅延に関する苦情例】

自動車を運転中に衝突事故に遭った。軽微な事故であったこともあり、事故の翌日に病院に行き検査を受けた。通院費を保険会社に請求したところ、通院日が病院から連絡のあった日と違うので、再確認する、との返答であった。その後、何の連絡もない。近時、保険会社の不払いが問題となっていることもあり、治療費等が補償されるのか不安である。至急支払ってほしい。(注4) 等

注4．別紙2「1．自賠償・自動車保険」(3)の<処理遅延>(P18)を参照。

(2) 保険会社への解決依頼事例

今期の582件は、前期をさらに上回り過去最高の受付件数を更新した。この件数は、前年度同期(298件)と比較すると284件の増加(95.3%増)、また前期(509件)と比較すると73件の増加(14.3%増)となっている。

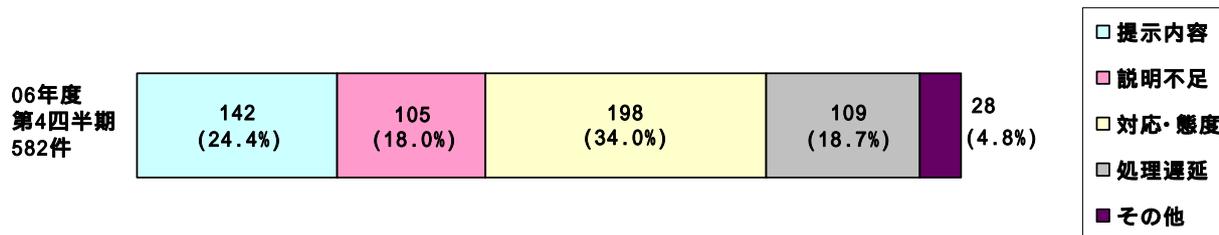
この件数の増加は、損保協会として、お客様から不満足の表明があった事案については積極的に保険会社に解決依頼を行う方向で対応するようにしていることから、必然の結果と言えるが、度重なる問題が保険会社への信頼失墜を招いていることの現れであることも事実と思われる。

なお、今期の特徴は、前期と比べて保険会社等の「対応・態度」に関するものや「提示内容」に関するものの増加が目立つことである(前期と比べ、「対応・態度」は38件の増加、「提示内容」は31件の増加)。他の事例はほぼ横ばいであり、この2事例で前期からの増加分のほぼ全てを占めている。

「対応・態度」の増加は、保険会社の対応に対するお客様の反応が一段と厳しくなっていることを示すものと思われる。信頼失墜を招く事態が続く中、対応・態度を改めることによって改善につなげていくチャンスをお客様からいただいていると受け止めたい。

「提示内容」の増加は、保険金の支払漏れや不適切な不払いの影響から、保険会社の保険金等の提示内容に不信感を持った方が増加していることを示すものと思われる。これまで以上に、お客様への十分な説明が求められていると言えよう。

< 保険会社への解決依頼事例(582件)の内容別件数(単位：件(%)) >



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】(P13)を参照。

苦情の保険種別・内容別件数については、別紙1【表3】(P14)を参照。

主な苦情事例(保険会社への解決依頼事例)については、別紙2(P15~21)を参照。

主な苦情事例(不満足の表明事例)については、別紙3(P22~25)を参照。

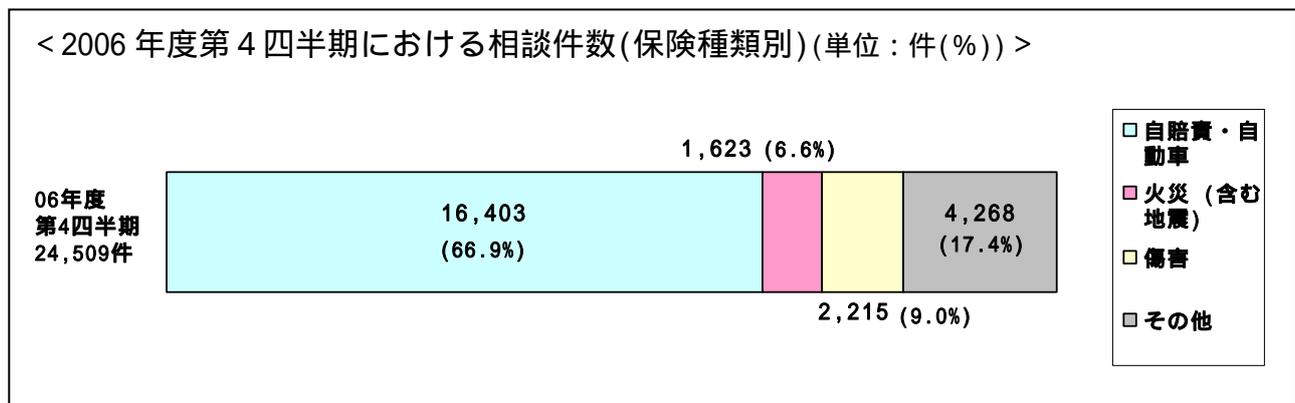
3. 2006年度第4四半期における相談の概要

保険種類別の傾向

今期受付けた相談の件数は24,509件であった。保険種類別の傾向としては、自賠責・自動車保険が16,403件(66.9%)と大半を占めてはいるが、苦情に比べるとその割合は小さく、また前期(72.6%)と比較しても顕著に減少している。

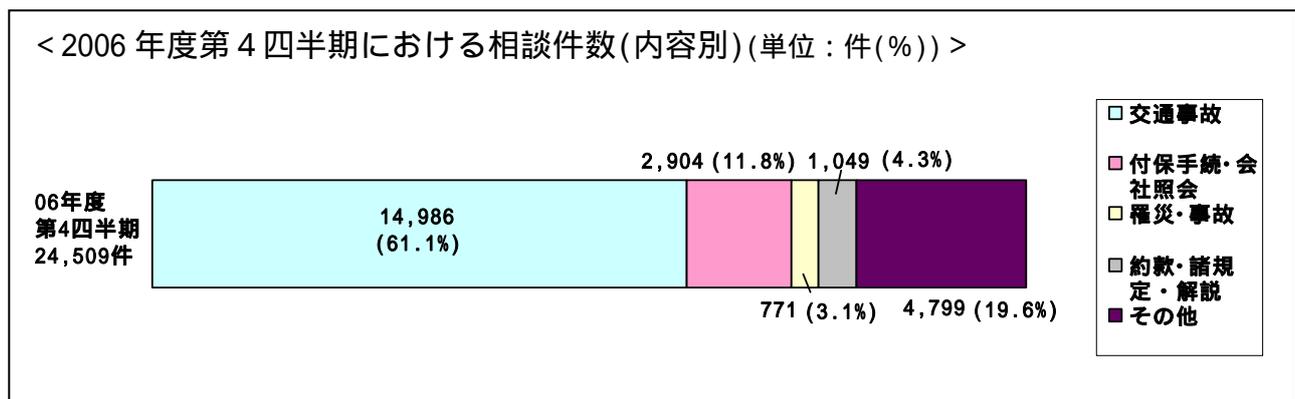
火災保険と傷害保険は、前期と比較して件数、割合とも増加している。特に傷害保険の増加が顕著であり、件数で1,255件、割合で4.4ポイント増加した。

これらの背景は、P3に記載した内容と同一である。



内容別の傾向

内容別の傾向では、「交通事故」に関するものが14,986件(61.1%)を占めているが、全体に対する割合では、前期と比べて6.2ポイント減少している。これに対し、「付保手続・会社照会」に関するものは2,904件(11.8%)となり、全体に対する割合は、前期と比べて3.8ポイント増加した。



主な相談事例(Q & A)については、別紙4(P26~28)を参照。

4. お客様の声に関連した損保協会の取り組み

お客様から寄せられる貴重な声について、損保協会では適宜業務に反映させている。主として今期寄せられたお客様の声と、それに関連した損保協会の取り組みの主なものは、次のとおりである。

お客様の声	損保協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・自分の加入している火災保険の内容を代理店に確認したところ、「再調達価額」で契約しているとのことであったが、改めて保険会社に確認したところ「再調達価額」の契約でないことが判明した。代理店からは十分な説明がなかったうえに、再調達価額か否かも知らなかった。 ・契約を扱っている代理店の資質に問題があり、保険料に計算誤りがあった。保険会社へ連絡したところ、2年分の火災保険料の訂正とお詫びがあったが、代理店からは謝罪もない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・損害保険募集人の一層の資質の向上を目指して、「損保代理店試験制度」の再構築を図ることとした。具体的には、募集人試験のレベルアップ、募集人試験の再受験制度の導入、ならびに共通専門試験の新設および試験制度運営の見直しの3点を柱とし、2007年度下期以降、順次実施していくことを予定している。
<ul style="list-style-type: none"> ・既契約に特約を付帯すれば十分と思われる場合であっても、代理店はしきりに、別途契約するよう勧める。しかし、両契約の補償内容の相違点や保険料の違い等を、説明してくれない。 ・ゴールド免許割引制度がある事を知って、代理店に対し、契約にあたりそのような重要事項の説明を受けなかったこと等を申し入れた。翌月、保険の満期がきたが、代理店の担当者は相変わらずゴールド免許割引制度の説明をせずに割引のない内容で更改しようとしたので、ゴールド免許であることを伝えたところ、慌てて別の申込書に替えて手続きを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より一層適正な保険募集のために「募集コンプライアンスガイド」を作成した。これは、代理店等の損害保険募集人が遵守すべき法令等を体系的に整理し、また実務における標準例を示すことで分かりやすく解説した損害保険募集人向けのガイドで、勧誘、商品説明等のあり方や、重要事項説明のあり方などを盛り込んでいる。

お客様の声	損保協会の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・ 損保の約款は、なぜあんなに文字が細かいのか。あれでは誰も読まない。お客様本位で対応すべきではないか。 ・ 自動車の利用目的には、「業務用」「通勤通学用」「日常レジャー用」とあるが、「業務用」として契約した場合、業務以外の通勤や日常レジャーには使用できないように解釈できる。このような誤解を与える記載内容は問題ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者にとっての保険商品や約款の「わかりやすさ」に関する検討に着手した。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災保険が満期になるので、火災保険と地震保険の加入を考えている。ついては、契約に際して注意したりする内容をまとめた資料があれば教えてほしい。 ・ 「バイヤーズガイド」を見て、自動車事故を起した場合は、次年度の契約で等級が3段階下がるのが理解できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害保険の契約にあたって特にご注意いただきたい点などをまとめた『損害保険の契約にあたっての手引』（通称：バイヤーズガイド）の普及と、損害保険の理解促進を目的とした学習会「そんば・消費者キャラバン」を、全都道府県で開催した。今回は、主として消費生活センターの相談員や消費者団体の方々が対象であったが、今後はより広く一般消費者の方々を対象に各地で開催することとしている。

以上

統 計**【目 次】**

< 苦情・相談 >

表 1	苦情・相談受付総件数の推移	P13
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	P13

< 苦情 >

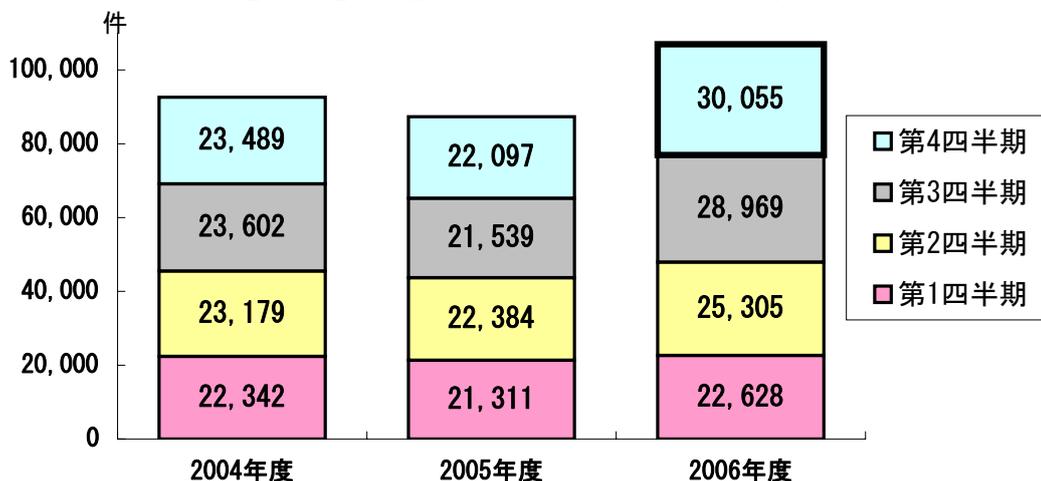
表 2	苦情件数の推移	P13
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P13
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P14

【表1】 苦情・相談受付総件数の推移

(件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	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	28,969	30,055	106,957

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移

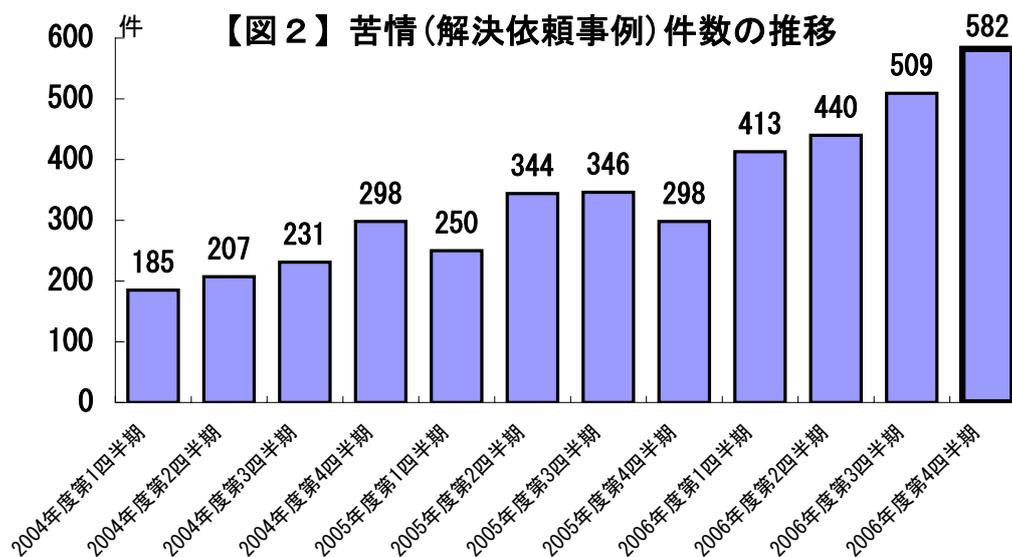


【表2】 苦情件数の推移

(件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	(185)	(207)	(231)	(298)	(921)
2005年度	(250)	(344)	(346)	(298)	(1,238)
2006年度	-	-	8,328	5,546	13,874
	(413)	(440)	(509)	(582)	(1,944)

(注) ()内の件数は苦情のうち、保険会社へ解決を依頼した事例(解決依頼事例)



【表3】苦情の保険種類別・内容別件数（2006年度第4四半期）

	自動車	火災	傷害	新種	積立	その他	合計
契約・募集行為							
提示内容	39	38	5	4	1	2	89
説明不足	45	32	9	8	3	2	99
対応・態度	50	15	8	6	1	11	91
処理遅延	3	12	4	1	0	0	20
その他	11	0	6	4	0	7	28
小計	148	97	32	23	5	22	327
契約の管理・保全・集金							
提示内容	37	43	3	0	2	0	85
説明不足	33	24	8	5	1	1	72
対応・態度	42	26	4	3	4	2	81
処理遅延	12	7	2	2	1	1	25
その他	12	13	1	0	0	1	27
小計	136	113	18	10	8	5	290
保険金							
提示内容	1,800	83	88	80	0	9	2,060
説明不足	808	26	44	31	1	3	913
対応・態度	989	28	37	38	1	4	1,097
処理遅延	401	23	28	16	1	0	469
その他	206	10	10	11	0	3	240
小計	4,204	170	207	176	3	19	4,779
その他							
提示内容	6	3	1	0	3	9	22
説明不足	4	9	1	1	0	7	22
対応・態度	14	2	2	4	1	22	45
処理遅延	2	2	0	0	2	2	8
その他	14	5	3	1	0	30	53
小計	40	21	7	6	6	70	150
合計							
提示内容	1,882	167	97	84	6	20	2,256
説明不足	890	91	62	45	5	13	1,106
対応・態度	1,095	71	51	51	7	39	1,314
処理遅延	418	44	34	19	4	3	522
その他	243	28	20	16	0	41	348
合計	4,528	401	264	215	22	116	5,546

主な苦情事例（保険会社への解決依頼事例）

1. 自賠責・自動車保険

(1) 「契約・募集行為」に関するもの

<対応・態度>

- 内容 -

以前から、同じ代理店で自動車保険に加入していた。先般、自動車を修理した際、修理工場の担当者から、保険料が随分高いのではないかと問われた。疑問に思い代理店に確認したところ、車種を誤って契約していたことが判明した。契約時には代理店に車検証も見せている。払いすぎた保険料を返してほしい。

- 保険会社の対応 -

お客様の指摘通り、代理店が誤った車種をもとに計算した保険料をいただいていたことが判明した。代理店の計算ミスにより保険料をいただきすぎたこと、またそのことを保険会社もチェックできなかったことをお詫びするとともに、過去に遡れるだけ遡り、いただきすぎた保険料をお返しすることで、お客様のご了解をいただいた。

(2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

<対応・態度>

- 内容 -

自動車保険を勤務先で募集している団体扱いの契約に切り替えることとし、これまで契約していた自動車保険の解約を代理店に連絡し手続きを行った。しかし解約手続きを行って1か月経過しても、銀行口座から保険料が引き落とされている。解約できない理由を説明してほしい。

- 保険会社の対応 -

代理店が対応を失念したために解約手続きが行われていなかったことが原因である。お客様に解約手続きが行われていなかったことをお詫びするとともに、解約返戻金と解約手続き後に引き落とされた保険料をお返しし、ご了解をいただいた。

(3)「保険金」に関するもの

< 提示内容 - >

- 内容 -

自転車に乗車中、バックしてきた車に衝突されて腰を強打し、治療を受けている。今般、保険会社の担当者と面談した際、そろそろ症状固定となる時期であるので、治療費の補償を終わりとしたいとの説明を受けた。しかし、まだ症状が思わしくなく、治療を続けたいと思っている。自分のケガの回復状況を確認し、治療費の補償を続けてほしい。

- 保険会社の対応 -

これまで、症状固定（治療を続けても症状の回復、改善が期待できない状態）の考え方、症状固定か否かは担当医への照会結果などを踏まえて判断されることなど、お客様にご説明していたが、ご納得いただけなかった経緯にある。

申立いただいた後に、症状固定の考え方や、症状固定後の治療費の取扱い、後遺障害に対する補償などについてお客様に再度ご説明し、ご了解をいただいた。

< 提示内容 - >

- 内容 -

信号待ちで停車中に追突事故に遭い、ケガをした。保険会社の担当者に必要書類を提出したにもかかわらず、書類不備を理由に、立て替えている治療費や通院交通費等を補償してもらえず困っている。早く補償してほしい。

- 保険会社の対応 -

通院日数や治療内容等を病院に確認するために同意書の提出をお願いしていたが、提出いただけなかったために、立て替えていただいた治療費等をお支払いできなかったものである。

お客様に、お客様の同意なしに病院に通院日数や治療内容を確認することはできないことを再度ご説明のうえ同意書の提出をお願いし、ご了解をいただいた。

< 提示内容 - >

- 内容 -

自動車を運転中に衝突事故に遭いケガをした。治療が終了したので、保険会社に搭乗者傷害保険金を請求したところ、保険金支払対象日数として、実際の通院日数分よりも少ない日数が提示された。提示した日数について納得できる根拠を説明してほしい。

- 保険会社の対応 -

搭乗者傷害保険金の支払対象となるのは、平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日までの治療日数であることを再度ご説明した上で、提出いただいた診断書や治療経過を確認して支払対象日数を判断したことをご説明した。また、担当医に治療経過や見解を確認のうえ、支払対象日数を再提示する旨を提案し、ご了解をいただいた。

<説明不足>

- 内容 -

契約していた保険会社の担当者から電話があり、4年前に子供が被害者となった交通事故において支払うべき保険金があった可能性があるとの説明があった。事故時に保険金を受け取ることができなかった理由を聞いたところ、請求がなかったため支払うことができなかったとのことであった。相手方からの補償内容を話したところ、担当者から、それでは支払うべき保険金はないとの説明があり、電話が切れた。

担当者からの説明内容だけでは事情が分からない。支払われるべき保険金があるならば、支払ってほしい。

- 保険会社の対応 -

人身傷害補償保険のご契約者に対してお支払いすべき保険金はないか確認を行っていたものである。

お客様に、相手方の補償内容を勘案すると、契約されている人身傷害補償保険からお支払いすべき保険金はないことを再度ご説明し、ご了解をいただいた。

<対応・態度>

- 内容 -

交通事故に遭った。保険会社の担当者はたたみかけるように話をして、こちらの話をよく聞いてくれない。多くの担当事案を抱えているようで、その対応も、あたかも事務的に行っていると思えてならない。また、担当者に電話しても、電話中とのことではなかなかつながらない。担当者の対応があまりにひどいので、上司に苦情を申立てたが、結局改善されなかった。

- 保険会社の対応 -

上司および担当者から、これまで丁寧で十分な対応・説明ができなかったことをお詫びした。また、今後は定期的に経過報告をすることをお約束し、ご了解をいただいた。

< 処理遅延 >

- 内容 -

自動車を運転中に衝突事故に遭った。軽微な事故であったこともあり、事故の翌日に病院に行き検査を受けた。通院費を保険会社に請求したところ、通院日が病院から連絡のあった日と違うので再確認する、との返答であった。その後、何の連絡もない。

近時、保険会社の不払いが問題となっていることもあり、治療費等が補償されるのが不安である。至急支払ってほしい。

- 保険会社の対応 -

通院日はお客様から連絡いただいたとおりであったことを確認したにもかかわらず、担当者がお客様へのご返答や、治療費等のお支払い手続きを失念していた。担当者から対応の遅れをお詫びするとともに、治療費等のお支払い手続きを早急に行うことを説明し、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

< 対応・態度 - >

- 内容 -

自宅は、外壁がALCパネル（軽量気泡コンクリート）の木造建物であるが、これまで木造モルタル建物として火災保険（保険期間は1年間）に加入していた。今般、代理店から、特段の謝罪もなく、保険料の計算誤りがあり、保険料の過払い部分を返戻するので振込先を教えてくださいとの連絡があった。

保険料の計算誤りがあったことを認めるのであれば、まずは謝罪を行ってから、事務的な連絡をすべきではないか。また、10年来毎年更改しながら火災保険に加入しているので、最初の契約分から、過払い分を返戻してほしい。

- 保険会社の対応 -

保険料率の適用誤りがあったことを、まずお詫びした。また、保険料の返戻にあたっては契約内容を確認できる書類が必要であることから、確認できた契約分について返戻することをご報告したが、それ以前の確認書類があるかを、代理店保管分も含めて再調査することを説明し、ご了解をいただいた。

<対応・態度 - >

- 内容 -

工場の機械を対象とした火災保険に加入している。契約内容は代理店に一任していたが、ここ数年、保険金額が同一金額となっていることに気がついた。このため代理店に質問したところ、今年度の契約から保険金額が大幅に引き下げられた。この保険金額が適正な金額なのか不安になったことから、保険会社に確認したところ、適切ではあるが、これまでの契約の保険金額は時価を上回る額で設定されていたので、過払いとなった保険料を返戻するとの説明を受けた。

これまで保険料を過払いしていたのであれば、すべて返戻してほしい。

- 保険会社の対応 -

保険会社と代理店がお客様を訪問し、お詫びするとともに、適正な時価額および保険金額算出根拠等をご説明した。また、現存する契約関係資料により、保険料の過払いであると確認できた契約分について、過払い相当額を返戻することをご説明し、ご了解をいただいた。

(2)「保険金」に関するもの

<処理遅延>

- 内容 -

落雷事故でOA機器が破損したので、保険会社に保険金請求書類を提出したところ、保険会社の担当者と鑑定人が破損状況を調査した。その際、担当者から、結果について後ほど報告するとの説明があった。しかし1か月以上経過しても何も連絡がなかったため督促したところ、現在審査中とのことであった。対応が遅すぎないか。

- 保険会社の対応 -

ご契約の引受方法の確認等に時間がかかり対応が遅くなってしまった。保険会社の担当者がお客様を訪問し、保険金のお支払いに時間がかかっていることをお詫びするとともに、社内処理が完了次第、すみやかにお支払いすることをご説明し、ご了解をいただいた。

3. 傷 害 保 険

(1) 「保険金」に関するもの

< 提示内容 - >

- 内容 -

家族で海外旅行に行くことになった。子供が幼いこともあり、病気やケガに備えて海外旅行傷害保険に加入した。なお、自分にはカード付帯の海外旅行傷害保険があるので、別途加入していなかった。

旅行中に子供が自分の肩に掛けてあったビデオカメラを落として壊した。カード付帯の海外旅行傷害保険は、携行品の損害を補償する内容ではなかったため、子供の海外旅行傷害保険に保険金請求した。保険会社からは、保険金を支払うことはできないとの説明を受けたが、納得できない。

- 保険会社の対応 -

お客様が携行していたビデオカメラをお子様が悪く落としたことによる破損損害について、お子様の海外旅行傷害保険では補償できないことを再度ご説明した。またあわせてお客様から、ビデオカメラを壊したことによる損害賠償責任は補償対象ではないかとのことをご質問をいただいたことから、同行の親族に対する損害賠償責任も補償することはできないことをご説明し、ご了解をいただいた。

< 提示内容 - >

- 内容 -

ケガで4か月間入通院したので保険金請求したところ、保険会社から、保険金の支払対象となるのは1か月分の入通院日数であるとの提示があった。不満ではあったが承諾し、保険金を受け取った。しかし担当医からは、少なくとも1か月以上は安静が必要であり、平常の生活に支障があるのではないかと、と言われていたので、今でも不満に思っている。自分も保険金不払いにあっているのではないかと。支払保険金が適正であったか、確認してほしい。

- 保険会社の対応 -

既に保険金をお支払いしていることから、お客様に、本件を保険金お支払いに関する不服申立事案として対応することをご報告し、ご了解いただいた。

その後、お客様からご提出いただいた担当医の意見書等を踏まえ、お客様に保険金を再提示し、ご了解をいただいた。

< 提示内容 - >

- 内容 -

海外旅行中に盗難に遭ったので、旅行先から保険会社の事故受付窓口に連絡し、対応について相談した。その際、補償内容の概要説明はあったが、詳細は帰国後に説明するとのことであった。

昨日、保険会社の担当者から電話があり、補償範囲については理解できた。しかし担当者の態度は非常に高圧的であり、話し方は、まるでマニュアルを読み上げているようであった。たとえ少額の事案であっても契約者の話を聞き、丁寧に説明すべきではないか。

- 保険会社の対応 -

上司からお客様に、担当者の対応についてお詫びするとともに、補償範囲を再度ご説明した。

お客様からは、盗難事故にあった際の大使館や航空会社の態度は親切であったが、担当者の対応はいかななものかとのご指摘を受けた。お客様のご心情を十分に理解して説明に努めることをご説明し、ご了解をいただいた。

4. 新 種 保 険

(1) 「保険金」に関するもの

< 処理遅延・処理方法 >

- 内容 -

運送保険の契約者である。積荷を目的地で降ろしているときに、積荷が輸送中に破損したことが判明したので、保険会社に保険金請求を行った。保険会社の担当者から色々な資料の提出を求められ、その都度提出した。その後しばらく担当者から何の連絡もなかったが、今般、また別の資料の提出を求められた。いつになったら保険金が支払われることになるのか。

- 保険会社の対応 -

保険金請求に必要な書類の説明が不十分であったことをお詫びするとともに、再度ご説明しご理解をいただいた。必要書類を全てご提出いただき次第、保険金をお支払いすることで、ご了解をいただいた。

以 上

主な苦情事例（不満足の表明事例）

以下の事例は、お客様から保険会社等の対応に対する「不満足」の表明があったものの、当相談室からの説明でご納得いただいたものです。

1. 自賠償・自動車保険

(1) 「契約・募集行為」に関するもの

<対応・態度>

- ・ 保険会社に確認したところ、契約が更改されていないことがわかった。満期案内ハガキが届いた際、契約を更改するとの意思表示は行っていないが、しないとの意思表示もしていない。代理店に確認したところ、車両入替時に更改の意思はないと思われるコメントがあったので、満期時点での確認を行わなかったとのことであった。やはり新規に契約しなければならないものなのか。

(2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

<提示内容>

- ・ 月払保険料未払いのために、契約が失効してしまった。保険料未払いとなっているとの通知が郵送されたことは知っていたが、支払いを忘れてしまった。保険料の支払いに係る猶予期間があると聞いたことはあるが、自分には適用できないものなのか。

(3) 「保険金」に関するもの

<提示内容>

- ・ 自動車が自宅に衝突し、外壁が破損した。業者に見積もりを依頼したところ、老朽化しているので部分補修ではなく、これを機に作り直した方がよいと言われている。しかし保険会社からは、破損部分の修理費しか補償できないと言われている。これも保険金の不払いに該当するのではないか。

<対応・態度>

- ・ バイクを運転中に衝突事故に遭ったので、契約している保険会社に対応を相談した。その際、過去の事故において、搭乗者傷害保険金が支払われていないことが判明した。保険会社から、再調査の結果を踏まえ対応を検討するとの連絡があったが、どういうことか。

<処理遅延>

- ・ 2年前に交通事故に遭いケガをした。担当医から、これ以上治療を続けても治癒は難しいと言われたこともあり、保険会社の担当者の求めに応じて後遺障害診断書を提出した。その後、担当者から何の連絡もない。本当に後遺障害等級の認定の検討が行われているのか心配である。

2.火災保険

(1)「契約・募集行為」に関するもの

<提示内容>

- ・ 自宅はツーバイフォー住宅であるので、保険会社に火災保険料割引（以下「ツーバイフォー割引」）の適用対象ではないか確認したところ、住宅金融公庫の定める準耐火構造の仕様を満たしていないため適用外であるとの説明を受けた。本当に、ツーバイフォー割引の対象とならないツーバイフォー住宅はあるものなのか。
- ・ 1991年に自宅（ツーバーフォー住宅）を対象とする火災保険（保険期間30年）に加入し、保険料を一括して支払った。自分の保険契約もツーバイフォー割引の対象になるのではと思い、保険会社に確認したところ、この割引が新設される前の契約は適用対象にならないとの説明を受けた。そういうものなのか。

<説明不足>

- ・ 昨年、家を新築した際、火災保険にあわせて地震保険にも加入した。2007年から「地震保険料控除」が始まると聞いたことがあったので、保険会社の担当者に自分も控除対象になるのかを確認したところ、明確な返答はなかった。自分は控除対象になるのかならないのか。

(2)「保険金」に関するもの

< 提示内容 >

- ・ 台風で家屋が破損したので、保険金を請求した。保険会社から委託を受けて被害状況を調査した鑑定人から、建物の使用消耗によるものもあり、その部分は補償対象外となるとの説明を受けた。破損部分はすべて補償されるものではないのか。

< 処理遅延 >

- ・ 台風で店舗内の営業用什器等に損害が生じたので、保険会社に保険金請求したが、検討中とのことで回答がない。どうしたら良いか。

3. 傷 害 保 険

(1)「保険金」に関するもの

< 提示内容 >

- ・ 傷害保険の契約者である。2年前に転倒して骨折し入院した。保険金請求したところ、骨粗しょう症であったことを理由に一部減額されて、保険金が支払われた。そういうことはあり得ることなのか。
- ・ 傷害保険の契約者である。2年前に事故でケガをした際には、通院実日数分の保険金が支払われなかった。保険金不払いに関する報道を見て、自分のケースも該当するのではないかと思い、保険会社に異議申し立てをしたところ、検討するとの返答があった。今後どうすればよいか。

< 説明不足 >

- ・ 海外旅行傷害保険の契約者である。旅行中に時計やカメラ等が盗まれた。保険金請求したところ、携行品1つあたり10万円を限度に補償するとの説明を受けた。損害額全額は補償されないものなのか。

4. 新 種 保 険

(1) 「保険金」に関するもの

< 提示内容 >

- ・ ゴルファー保険の契約者である。運転ミスでゴルフカートを破損させてしまったので、保険金請求したところ、保険会社から、ゴルフカート自体の損害については補償対象外であるとの説明を受けた。自費でゴルフ場に賠償しなければならないのか。

< 対応・態度 >

- ・ がん保険の契約者である。以前に保険金請求したが、支払われなかった経緯がある。先週、保険会社から、調査の結果、保険金をお支払いすべきであったことが判明したとの連絡があった。なぜ今頃このような連絡があったのか、困惑している。

5. 積 立 保 険

(1) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

< 説明不足 >

- ・ 年金払いの積立傷害保険に加入している。今般、初回の年金を受け取ったが、思っていたよりも金額が低かった。このため保険会社に確認したところ、60歳からの5年間と思っていた給付期間が10年であったため、1回当たりの給付金が期待していたよりも低くなっていることが分かった。話が違ふと思ひ担当者に説明を求めたところ、保険証券に記載されているとのことであった。自分も落ち度があるかもしれないが、保険会社側も説明が不十分だったのではないか。

以 上

主な相談事例（Q & A）**Q 1 : <車の保険> 搭乗者傷害保険の請求と等級制度**

信号待ちで停車中に追突され負傷した。相手からは賠償してもらったが、契約している搭乗者傷害保険に請求した場合、自動車保険の等級がダウンして翌年の保険料がアップするのか。

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、この等級により保険料の割引・割増がされます。事故の種類によっては等級が据え置かれたり、事故が無かったものとして等級が進む場合もあり、具体的には、各損害保険会社が定めています。

搭乗者傷害保険や人身傷害補償保険のみの事故の場合は、翌年の契約時には事故が無かったものとして扱われるのが一般的です。

Q 2 : <車の保険> 単独事故の車両の補償

電柱に車をぶつけて車が損傷した場合、車両保険で補償されないことがあるのか。

A :

車両保険には、大別すると一般の車両保険と、特約を付けることで補償範囲を限定して保険料を安くする契約の2タイプがあります。

補償範囲を限定しているものとしては、「他車との衝突・接触事故」や「火災、盗難、台風等のお車の走行に起因しない事故」に限り保険金をお支払いするタイプが多いようです。ただし、「他車との衝突・接触事故」の場合は、相手自動車ならびにその運転者や所有者が確認できた事故に限られますので注意が必要です。

ご質問の事故の場合、一般の車両保険のご契約をしていれば補償されますが、補償範囲を限定しているタイプの場合は、補償対象となりませんのでご注意ください。

Q 3 : <住まいの保険> 超過保険と保険料

火災保険が超過保険であると、保険料が無駄になると聞いたが、どのようなことか。

A :

ご契約している保険の保険金額（ご契約金額）が保険価額（建物や家財の評価額）を上回っている状態を超過保険といいます。

損害保険は、被った損害額を保険金として補償しますが、その上限は評価額である保険価額となります。したがって、たとえ保険価額を上回る保険金額でご契約していたとしても、保険価額を超過している分は無効となり、その分の保険料は無駄になってしまいます。

一方、保険金額が保険価額を下回っている状態を一部保険といいます。

一部保険の場合はそもそも保険価額に満たない金額でご契約をされていますので、損害額どおりの保険金が支払われない場合があります。

必要十分な補償を受けられるようにするためには、適正な保険金額を設定する必要があります。

そのためには、契約更改の都度、評価を行ったうえで保険金額の見直しをすることが肝要です。

なお、損害保険各社では、現在、保険金額を含めたご契約内容や保険料が適切であるか調査・確認をしています。調査・確認の詳細についてはご契約の損害保険会社にお尋ね下さい。

Q 4 : <住まいの保険> 地震保険の建物と家財

建物に火災保険とセットで地震保険を契約した。地震で建物と家財が壊れた場合、建物の地震保険に加入していれば、家財も補償対象に含まれるのか。

A :

地震保険は火災保険とセットで契約する必要があり、単独で契約することができません。火災保険は、保険の目的として「建物」と「家財」のそれぞれに保険金額を設定して契約することになっていますので、地震保険も建物と家財それぞれに契約することが必要になります。したがって、家財の補償を受けるためには、家財の火災保険とセットで地震保険を契約する必要があります。

なお、家財のうち、1個または1組の価額が30万円を超える貴金属や宝石、美術品などは地震保険の対象となりませんので、ご注意ください。

Q 5 : <からだの保険> 国内旅行傷害保険と疾病

海外旅行傷害保険では、病気も補償対象になるが、国内旅行傷害保険でも補償されるのか。

A :

国内旅行傷害保険は、国内における偶然な事故によるケガが補償の対象となり、病気は補償対象外です。

なお、旅行時のみを補償対象としたものではありませんが、損害保険会社では病気やケガにより入院した場合などに保険金をお支払いする「医療保険」を販売しています。商品内容は会社により異なりますので詳細は損害保険会社にお尋ね下さい。

以 上