

2008年7月22日

損保協会 お客様の声レポート

2007年度総括版

(2007年4月1日～2008年3月31日受付分)

【目次】

| | |
|------------------------|------|
| はじめに | P.1 |
| 1. 2007年度における苦情・相談受付状況 | P.2 |
| (1) 受付総件数 | P.2 |
| (2) 保険種類別の受付件数 | P.2 |
| 2. 2007年度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) 苦情の解決状況 | P.9 |
| 別紙 統計 | P.10 |

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

日本損害保険協会（以下「損保協会」といいます。）では、次のお客様窓口を設置し、お客様からの損害保険全般に関するお問い合わせやご相談をお受けするとともに、会員会社に対する苦情のお申し出があった場合には、当該会社に対して解決の依頼を行っております。

そんがいほけん相談室

- ・ 損保協会本部（東京）および全国各地の支部（10支部）に設置
- ・ 損害保険全般に関する問い合わせ・相談・苦情に対応
- ・ 専用フリーダイヤル（0120-107808）を設置

自動車保険請求相談センター

- ・ 全国48ヶ所に設置
- ・ 自動車保険および自賠責保険の請求に関する問い合わせ・相談・苦情に対応
- ・ 弁護士相談（予約制・無料）を実施し、自動車保険に関する法律相談にも対応

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（以下「そんがいほけん相談室等」といいます。）でお受けした苦情・相談の概況について、四半期ごとに公表している「損保協会お客様の声レポート」での分析結果等をもとに、年度総括版として整理したものです。

～「苦情」と「相談」の分類について～

そんがいほけん相談室等では、お客様の声をより広くかつ的確に集めて分析するために、「苦情」と「相談」とを次のとおり分類しています。

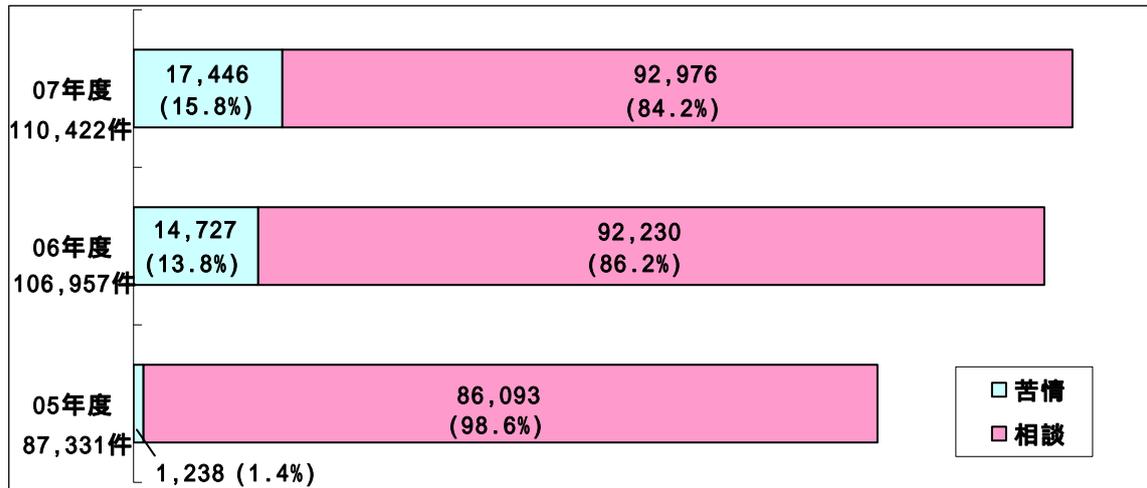
| | |
|----|---|
| 苦情 | 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社にその解決を依頼したもの（「保険会社への解決依頼事例」）。 上記には至らなかったが、保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの（「不満足の表明事例」）。 |
| 相談 | 損害保険に関する一般的な問い合わせ。 |

1. 2007年度における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2007年度における苦情・相談の受付総件数は110,422件で、2006年度（106,957件）と比べ、3,465件（3.2%）の増加となった。

< 受付総件数の推移（単位：件） >



2006年度から受付総件数が増加している主な要因として、以下が考えられる。

費用保険金等の付随的な保険金のお支払い漏れや医療保険等の第三分野商品の不適切な保険金不払い、火災保険等の保険料誤りなどが明らかとなり、保険会社に対して不信感を持つお客様からの苦情・相談が増加したこと。

重要事項説明のための「契約概要」、「注意喚起情報」など保険会社から交付される書類を見た契約者から、当該書類に記載されているそんがいほけん相談室等への問い合わせが増加したこと。

損保協会においては2006年9月以降、そんがいほけん相談室等の機能強化の一環として、専用フリーダイヤル回線の増設や相談員の増員を行い、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図ってきたこと。

(2) 保険種類別の受付件数

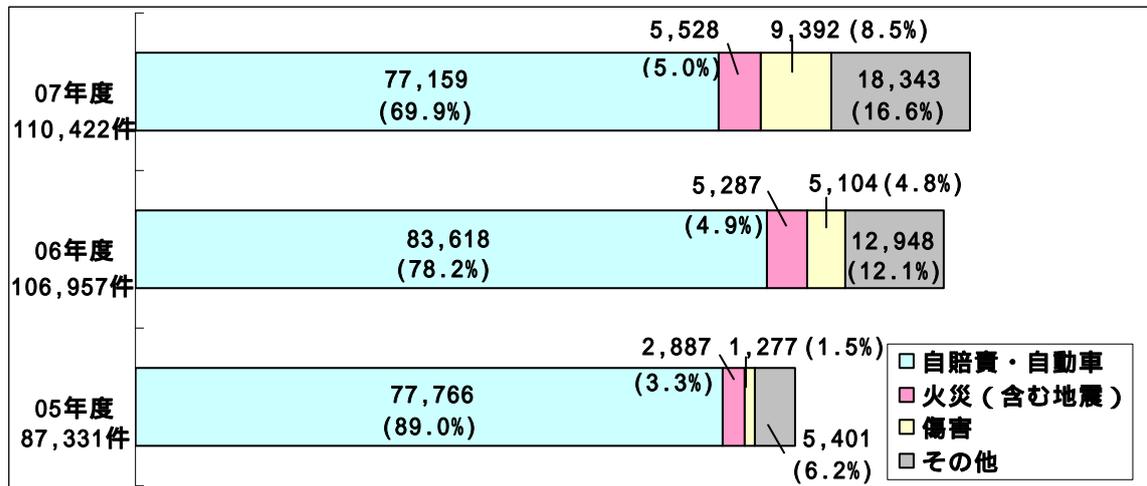
受け付けた苦情・相談を保険種類別にみると、その大半は、自賠責・自動車保険に関するものであり、中でも、交通事故の被害者や契約者、被保険者からの、保険金の支払いに関する苦情・相談の割合が高い。

具体的には、自賠責・自動車保険に関するものが77,159件（69.9%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが5,528件（5.0%）、傷害保険に関するものが9,392件（8.5%）、

その他が 18,343 件 (16.6%) であった。

なお、火災保険、傷害保険に関しても、不適切な契約引受けや保険金不払い、保険金のお支払い漏れなどを背景に、近年、ご自身の契約の妥当性に疑問を持つお客様からの問い合わせ等が増加している。

< 保険種類別の受付件数の推移 (単位: 件) >



【コラム】

自賠償・自動車保険に関する苦情・相談の特徴

自賠償・自動車保険に関しては、交通事故の被害者や契約者、被保険者など、他の保険に比べて、より多くの関係者からの苦情・相談が寄せられる傾向があります。

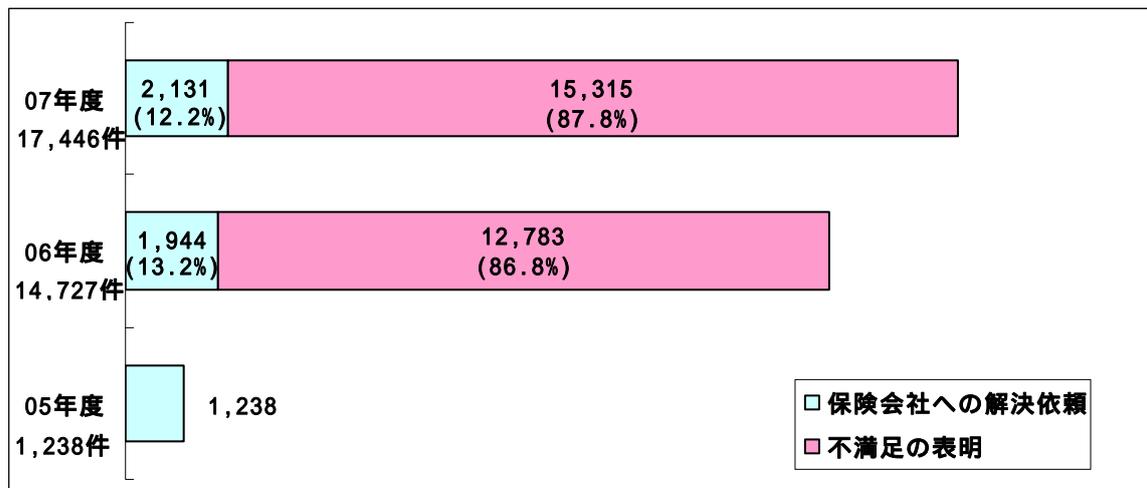
また、最近の傾向として、「契約の引受け(条件・制限等)」や「保険金のお支払い金額」に関する問い合わせが増加しています。

2 . 2007 年度における苦情の概要

(1) 全体的傾向

2007 年度に受け付けた苦情の総件数は 17,446 件で、2006 年度（14,727 件）に比べ、2,719 件（18.5%）増加した。このうち、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 2,131 件であり、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 of 表明があった事例（「不満足 of 表明」事例）は 15,315 件であった。

< 苦情の内訳の推移（単位：件） >



損保協会では、2006 年 10 月から、「苦情」の定義を拡大し、お客様から不満足 of 表明があったものについても「苦情」として集計することとした。（2006 年度における「不満足 of 表明」件数は、2006 年 10 月～2007 年 3 月分の集計である。）

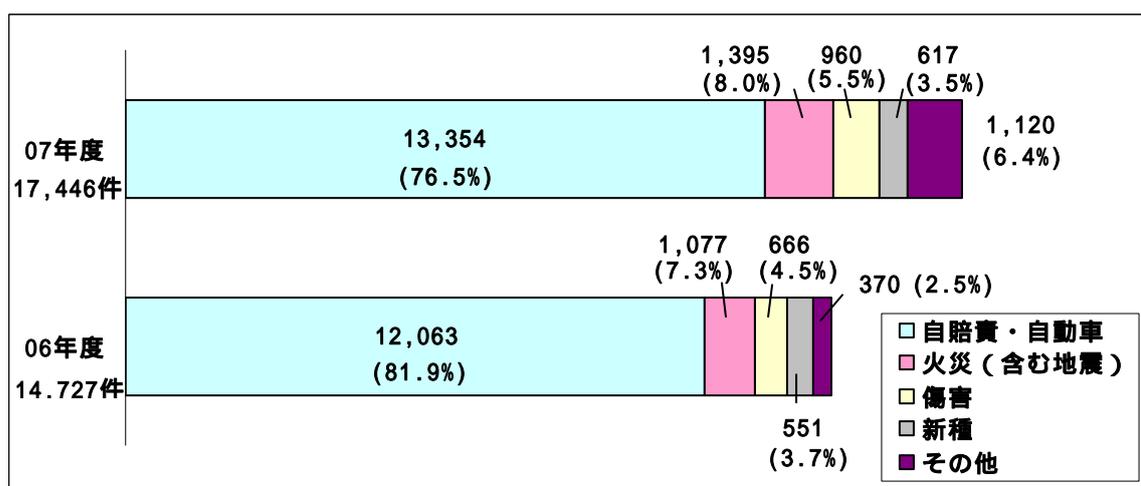
「不満足 of 表明」事例については、2006 年度は、保険金のお支払い漏れや保険料誤りなどの問題により、下半期だけの件数であるにもかかわらず多数に上ったが、2007 年度は実質的に減少したといえる。

なお、受け付けた苦情の内訳について詳細をみると、次のような傾向がある。

保険種類別の傾向

保険種類別にみると、自賠責・自動車保険に関するものが 13,354 件（76.5%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが 1,395 件（8.0%）、傷害保険に関するものが 960 件（5.5%）、新種保険に関するものが 617 件（3.5%）、その他が 1,120 件（6.4%）であった。

< 苦情の内訳（保険種別）の推移（単位：件） >

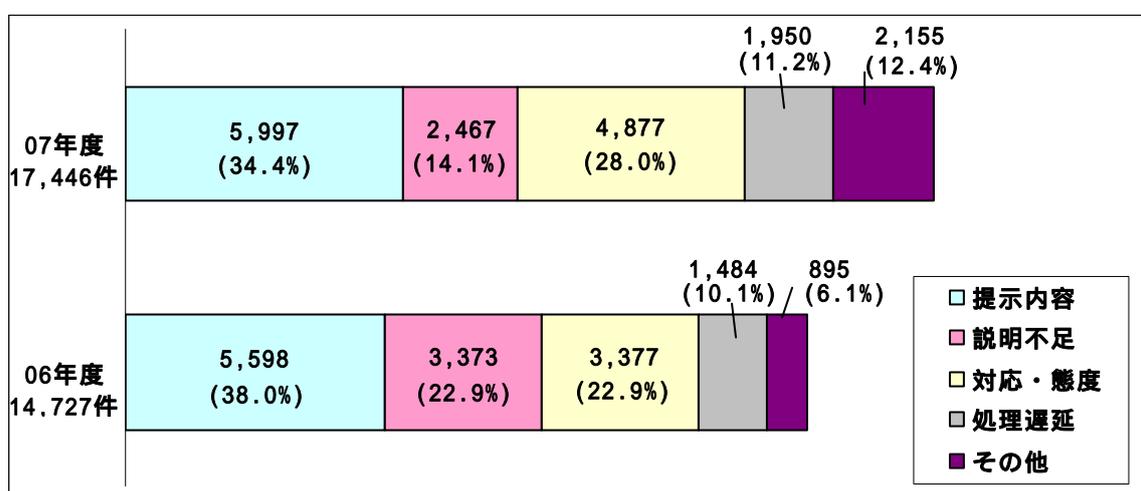


2007年度と2006年度とを比べると、全体的に件数は増加しているものの、保険種別の構成割合に大きな変化はみられない。

原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが5,997件（34.4%）、「説明不足」に関するものが2,467件（14.1%）、「対応・態度」に関するものが4,877件（28.0%）、「処理遅延」に関するものが1,950件（11.2%）、「その他」が2,155件（12.4%）であった。

< 苦情の内訳（原因別）の推移（単位：件） >



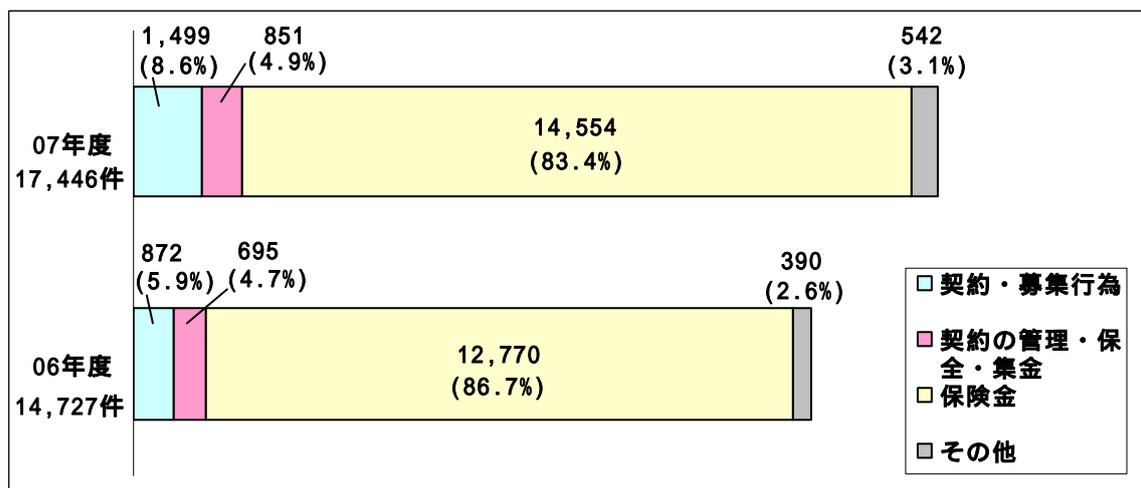
2007年度と2006年度とを比べると、「説明不足」については件数・構成割合ともに減少し、「対応・態度」については件数・構成割合ともに増加している点に特徴がある。

これは、「説明不足」に関しては保険会社における対応改善の表れと思われる一方で、「対応・態度」に関しては、事務的・誠実さが見られないといった声が多く、一連の不祥事などを背景に保険会社に対するお客様の目が厳しくなっていることの表れといえる。

内容別の傾向

内容別にみると、「契約・募集行為」に関するものが1,499件(8.6%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが851件(4.9%)、「保険金」に関するものが14,554件(83.4%)、その他が542件(3.1%)であった。

< 苦情の内訳(内容別)の推移(単位:件) >



2007年度と2006年度とを比べると、「契約・募集行為」については件数・構成割合ともに増加し、「保険金」については件数は増加しているものの構成割合は減少している点に特徴がある。

これは、保険金不払い、保険金のお支払い漏れなどを背景に、「保険金のお支払い金額」に関する苦情件数が増加していることのほか、保険会社による契約内容の適正性に係る点検の取り組みなどを通じて、以前にも増してお客様がご自身の契約内容に注意を払っていることが影響していると考えられる。

(2) 保険会社への解決依頼事例

2007 年度における保険会社への解決依頼事例は 2,131 件で、2006 年度（1,944 件）に比べ、187 件（9.6%）増加した。

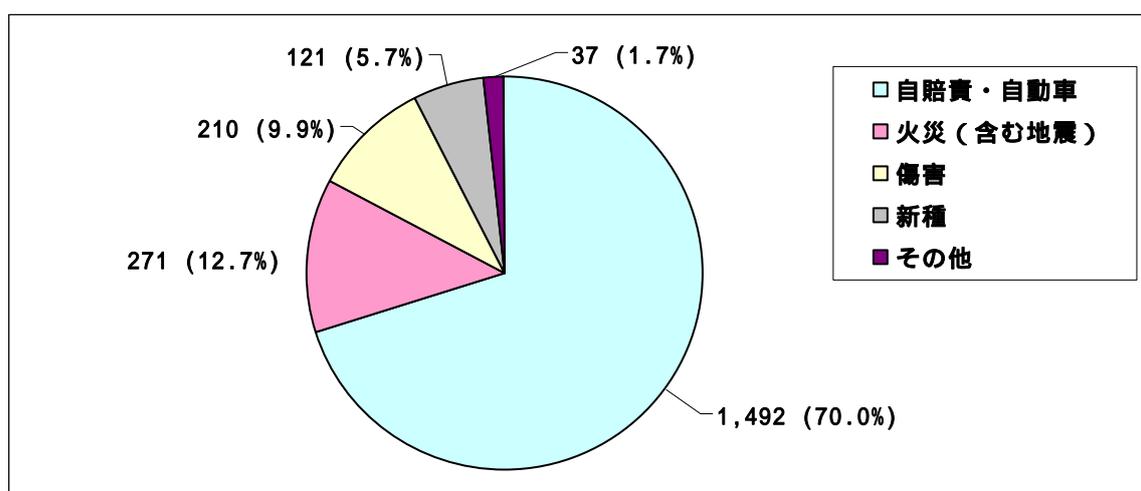
保険会社への解決依頼事例は近年増加傾向にあるが、これは損保協会として、お客様から不満足の表明があった事案については積極的に保険会社に解決依頼を行う方向で対応していることの表れといえる。

なお、2007 年度における保険会社への解決依頼事例の内訳について詳細をみると、次のような傾向がある。

保険種類別の傾向

保険種類別にみると、自賠責・自動車保険に関するものが 1,492 件（70.0%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが 271 件（12.7%）、傷害保険に関するものが 210 件（9.9%）、新種保険に関するものが 121 件（5.7%）、その他が 37 件（1.7%）であった。

< 保険会社への解決依頼事例（保険種類別）の内訳（単位：件） >

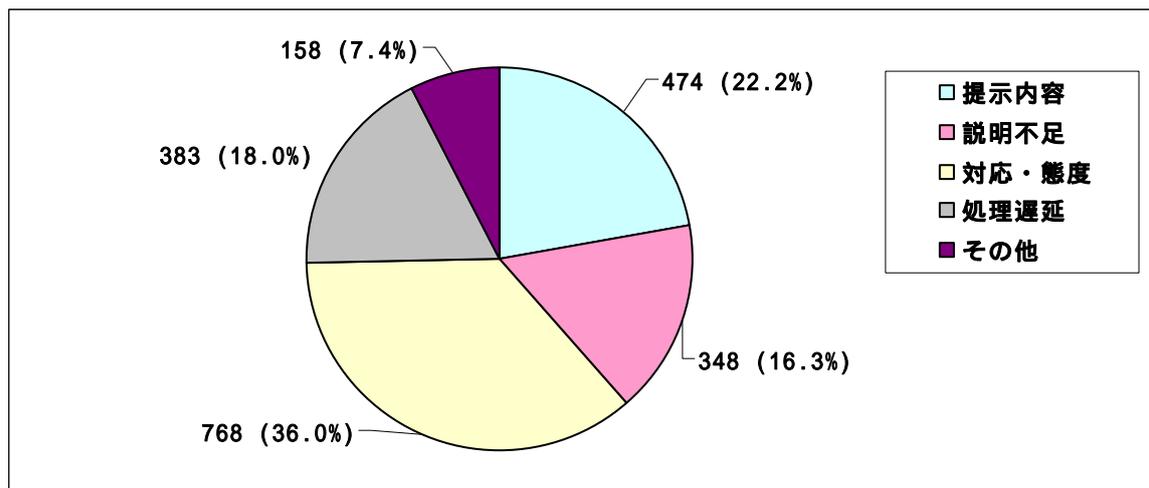


構成割合について、苦情全体の場合と比べると、自賠責・自動車保険が低くなっており、火災保険（含む地震保険）、傷害保険、新種保険はいずれも高くなっている。

原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが 474 件（22.2%）、「説明不足」に関するものが 348 件（16.3%）、「対応・態度」に関するものが 768 件（36.0%）、「処理遅延」に関するものが 383 件（18.0%）、その他が 158 件（7.4%）であった。

< 保険会社への解決依頼事例（原因別）の内訳（単位：件） >



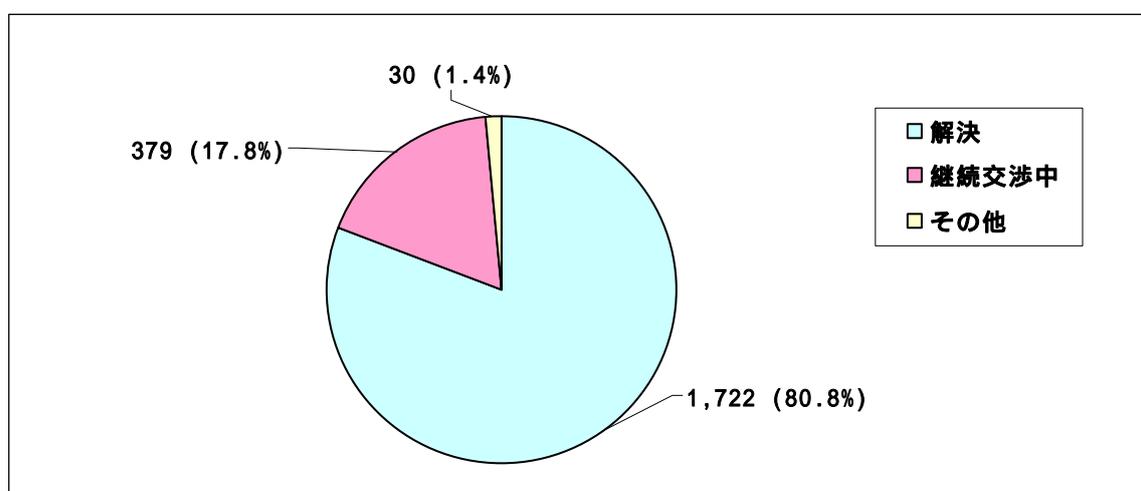
構成割合について、苦情全体の場合と比べると、「提示内容」が低くなっており、「対応・態度」、「処理遅延」は高くなっている。

(3) 苦情の解決状況

2007年度に受け付けた苦情総件数(17,446件)のうち、そんがいほけん相談室等による説明、またはそんがいほけん相談室等からの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、ご了承を得られた等により解決した事例は、2008年7月11日時点で17,037件であった。

このうち解決依頼事例(2,131件)についてみると、解決した事例は1,722件(80.8%)、継続交渉中の事例は379件(17.8%)、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)は30件(1.4%)となっている。

< 苦情(保険会社への解決依頼事例)の解決状況 - 2008年7月11日時点 - (単位:件) >



【コラム】

損害保険調停委員会について

そんがいほけん相談室等で受け付けた苦情のうち、保険会社への解決依頼事例について、解決依頼から原則2ヶ月を経過しても問題が解決しない場合には、苦情のお申出人に損害保険調停委員会の利用をご案内しています。

損害保険調停委員会は、損害保険契約のトラブルについて、公正・中立な立場から調停を行う機関です。

現在、損保協会では、苦情対応の一層の充実策の一環として、これまで東京のみで事案審査を行っていたものを、2008年4月からは大阪でも行うこととしたほか、より迅速かつ効率的な調停業務を行う体制に向けて整備を行っています。

統計

【目次】

< 苦情・相談 >

表 1 苦情・相談受付総件数の推移 P.11

図 1 苦情・相談受付総件数の推移 P.11

< 苦情 >

表 2 苦情件数の推移 P.11

図 2 苦情（解決依頼事例）件数の推移 P.11

表 3 苦情の保険種別・原因別件数（2007 年度） P.12

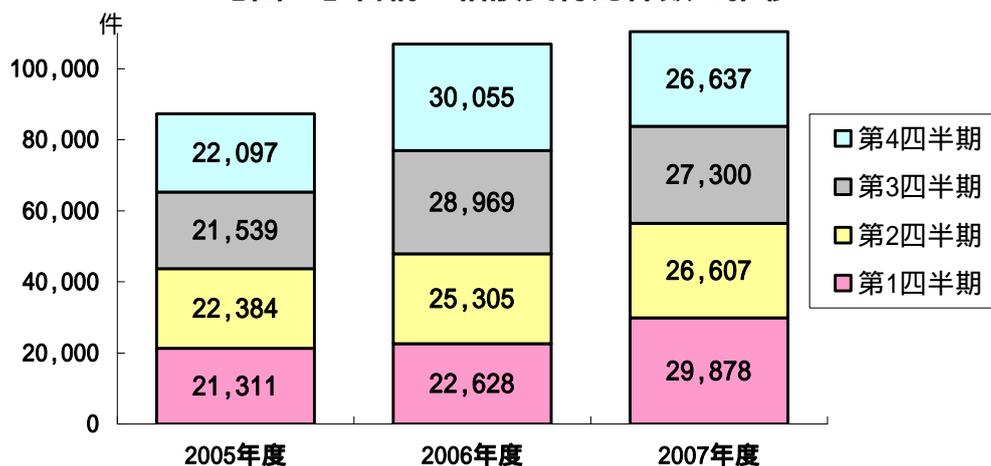
表 4 苦情の保険種別・内容別件数（2007 年度） P.13

【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 |
|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 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 |
| 2007年度 | 29,878 | 26,607 | 27,300 | 26,637 | 110,422 |

【図1】苦情・相談受付総件数の推移



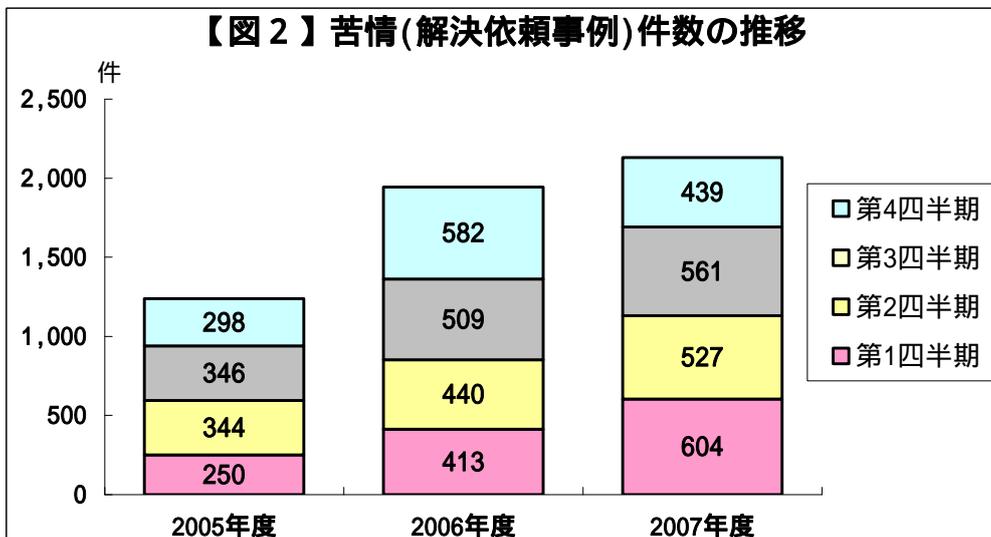
【表2】苦情件数の推移

(件)

| | 第1四半期 | 第2四半期 | 第3四半期 | 第4四半期 | 累計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 2005年度 | (250) | (344) | (346) | (298) | (1,238) |
| 2006年度 | 413 | 440 | 8,328 | 5,546 | 14,727 |
| | (413) | (440) | (509) | (582) | (1,944) |
| 2007年度 | 4,047 | 3,349 | 4,912 | 5,138 | 17,446 |
| | (604) | (527) | (561) | (439) | (2,131) |

(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)

【図2】苦情(解決依頼事例)件数の推移



【表3】苦情の保険種類別・原因別件数(2007年度)

(件)

| | 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 | 135 | 138 | 22 | 16 | 2 | 6 | 319 |
| 説明不足 | 182 | 136 | 40 | 27 | 7 | 8 | 400 |
| 対応・態度 | 197 | 126 | 31 | 19 | 5 | 24 | 402 |
| 処理遅延 | 23 | 26 | 5 | 2 | 2 | 1 | 59 |
| その他 | 148 | 88 | 37 | 9 | 4 | 33 | 319 |
| 小計 | 685 | 514 | 135 | 73 | 20 | 72 | 1,499 |
| 契約の管理・保全・集金 | | | | | | | |
| 提示内容 | 110 | 60 | 10 | 8 | 5 | 1 | 194 |
| 説明不足 | 107 | 63 | 17 | 8 | 5 | 2 | 202 |
| 対応・態度 | 125 | 82 | 21 | 7 | 12 | 8 | 255 |
| 処理遅延 | 47 | 24 | 8 | 2 | 7 | 1 | 89 |
| その他 | 55 | 35 | 4 | 2 | 3 | 12 | 111 |
| 小計 | 444 | 264 | 60 | 27 | 32 | 24 | 851 |
| 保険金 | | | | | | | |
| 提示内容 | 4,687 | 194 | 327 | 202 | 8 | 12 | 5,430 |
| 説明不足 | 1,476 | 97 | 143 | 93 | 4 | 11 | 1,824 |
| 対応・態度 | 3,141 | 101 | 90 | 90 | 7 | 608 | 4,037 |
| 処理遅延 | 1,536 | 80 | 96 | 56 | 4 | 13 | 1,785 |
| その他 | 1,201 | 94 | 98 | 64 | | 21 | 1,478 |
| 小計 | 12,041 | 566 | 754 | 505 | 23 | 665 | 14,554 |
| その他 | | | | | | | |
| 提示内容 | 28 | 10 | | 1 | 2 | 13 | 54 |
| 説明不足 | 15 | 8 | | 5 | 2 | 11 | 41 |
| 対応・態度 | 75 | 6 | 6 | 1 | 3 | 92 | 183 |
| 処理遅延 | 3 | 4 | | | 4 | 6 | 17 |
| その他 | 63 | 23 | 5 | 5 | 3 | 148 | 247 |
| 小計 | 184 | 51 | 11 | 12 | 14 | 270 | 542 |
| 合計 | | | | | | | |
| 提示内容 | 4,960 | 402 | 359 | 227 | 17 | 32 | 5,997 |
| 説明不足 | 1,780 | 304 | 200 | 133 | 18 | 32 | 2,467 |
| 対応・態度 | 3,538 | 315 | 148 | 117 | 27 | 732 | 4,877 |
| 処理遅延 | 1,609 | 134 | 109 | 60 | 17 | 21 | 1,950 |
| その他 | 1,467 | 240 | 144 | 80 | 10 | 214 | 2,155 |
| 合計 | 13,354 | 1,395 | 960 | 617 | 89 | 1,031 | 17,446 |

【表4】苦情の保険種別・内容別件数(2007年度)

(件)

| | 自動車 | 火災 | 傷害 | 新種 | 積立 | その他 | 合計 |
|----------------------------|---------------|--------------|------------|------------|-----------|--------------|---------------|
| 契約・募集行為 | | | | | | | |
| (1)商品内容(補償内容等) | 16 | 13 | 10 | 4 | 1 | 1 | 45 |
| (2)契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等) | 185 | 53 | 19 | 8 | 2 | 8 | 275 |
| (3)募集行為 | 92 | 53 | 29 | 15 | 6 | 34 | 229 |
| (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り | 153 | 163 | 24 | 22 | 7 | 6 | 375 |
| (5)契約の引受(条件・制限等) | 162 | 79 | 37 | 20 | 3 | 10 | 311 |
| (6)保険料の計算誤り | 35 | 129 | | 2 | | 3 | 169 |
| (7)接客態度 | 9 | 7 | 5 | 1 | | 1 | 23 |
| (8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容) | 6 | 4 | 4 | | 1 | 3 | 18 |
| (9)その他 | 27 | 13 | 7 | 1 | | 6 | 54 |
| 小計 | 685 | 514 | 135 | 73 | 20 | 72 | 1,499 |
| 契約の管理・保全・集金 | | | | | | | |
| (1)証券未着・誤り | 17 | 14 | 9 | 2 | 2 | 1 | 45 |
| (2)分割払い・口座振替対応 | 44 | 6 | 6 | 2 | | 1 | 59 |
| (3)契約の変更手続き | 108 | 21 | 5 | 2 | | | 136 |
| (4)契約の解約手続き | 120 | 51 | 12 | 12 | 14 | 3 | 212 |
| (5)満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等) | 1 | 5 | 4 | 1 | 9 | | 20 |
| (6)接客態度 | 23 | 29 | 7 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| (7)その他 | 131 | 138 | 17 | 5 | 4 | 16 | 311 |
| 小計 | 444 | 264 | 60 | 27 | 32 | 24 | 851 |
| 保険金 | | | | | | | |
| (1)保険金のお支払い金額 | 4,520 | 108 | 207 | 115 | 3 | 9 | 4,962 |
| a.休業損害 | 979 | 2 | 5 | 9 | | | 995 |
| b.認定日数 | 502 | 1 | 114 | 8 | 2 | | 627 |
| c.医療費 | 494 | | 26 | 13 | | | 533 |
| d.後遺障害の認定 | 542 | | 49 | 12 | | | 603 |
| e.間接損害(代車、格落ち等) | 352 | | 1 | 6 | | | 359 |
| f.修理費 | 373 | 60 | | 27 | 1 | 3 | 464 |
| g.時価・評価 | 399 | 39 | 6 | 20 | | 4 | 468 |
| h.過失割合 | 427 | | 1 | 15 | | 1 | 444 |
| i.その他(不明を含む) | 452 | 6 | 5 | 5 | | 1 | 469 |
| (2)対応の遅れ・対応方法 | 3,816 | 149 | 177 | 126 | 6 | 13 | 4,287 |
| (3)保険金お支払いの可否 | 735 | 222 | 258 | 198 | 9 | 9 | 1,431 |
| (4)接客態度 | 1,587 | 36 | 39 | 33 | 2 | 607 | 2,304 |
| (5)その他 | 1,383 | 51 | 73 | 33 | 3 | 27 | 1,570 |
| 小計 | 12,041 | 566 | 754 | 505 | 23 | 665 | 14,554 |
| その他 | 184 | 51 | 11 | 12 | 14 | 270 | 542 |
| 合計 | 13,354 | 1,395 | 960 | 617 | 89 | 1,031 | 17,446 |