

2007年8月15日

# 損保協会 お客様の声レポート

2007年度 第1四半期受付分  
(2007年4月1日～2007年6月30日)

## 【目次】

<b>1. 2007年度第1四半期における苦情・相談受付状況</b>	<b>P 2</b>
(1) 受付総件数	P 2
(2) 保険種類別の受付件数	P 3
(3) 苦情・相談別受付件数	P 3
<b>2. 2007年度第1四半期における苦情の概要</b>	<b>P 4</b>
(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 8
<b>3. 2007年度第1四半期における相談の概要</b>	<b>P 9</b>
別紙1 統計	P 10
別紙2 主な苦情事例(保険会社への解決依頼事例)	P 14
別紙3 主な相談事例(Q & A)	P 21

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お問い合わせ・ご相談・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か所に設置
- ・ 自動車保険および自賠責保険の請求に関するお問い合わせ・ご相談・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

また、これらの窓口でお受けした苦情・相談の概況について、2006年度から四半期毎に「損保協会お客様の声レポート」として取りまとめ、会員会社の経営層にフィードバックするとともに、ホームページを通じて公表しております。

今般、2007年度第1四半期（2007年4月から6月）受付分の概況を取りまとめましたので、ご報告いたします。

損保協会では、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、2006年10月から以下のとおり「苦情」と「相談」の分類を変更しております。このため、本レポートにおいても、2006年度第2四半期以前と2006年度第3四半期以降では、「苦情」および「相談」の捉え方が異なっておりますので、お含みおきください。

#### <2006年10月以降>

- ・ 「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。

#### <2006年9月まで>

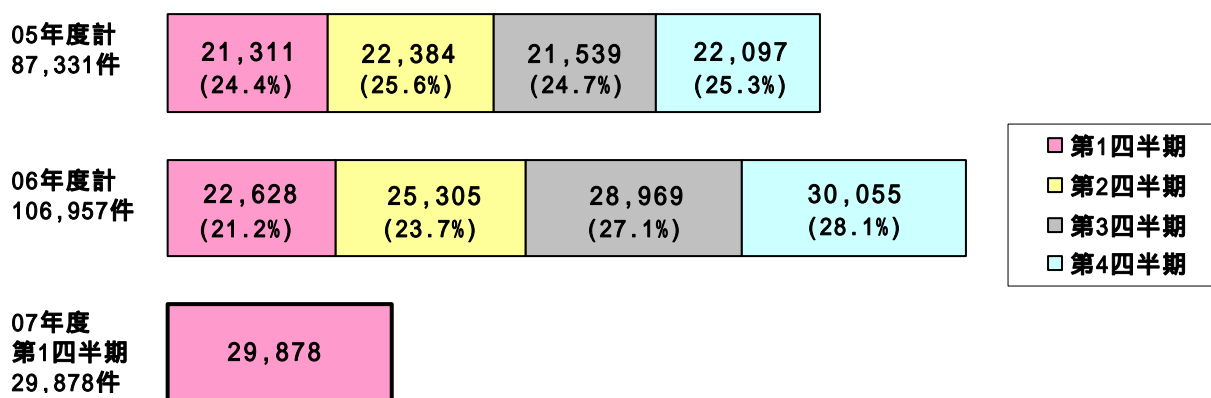
- ・ 「苦情」... 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社にその解決を依頼したもの。
- ・ 「相談」... 「苦情」には至らなかったものの、保険会社の対応に「不満」の表明があったもの、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

# 1. 2007年度第1四半期における苦情・相談受付状況

## (1) 受付総件数

2007年度第1四半期における苦情および相談の受付総件数は29,878件で、前年度同期(22,628件)と比べ7,250件(32.0%)と、大幅に増加した。ただし、前期(30,055件)と比べると、177件(0.6%)の減少となった。

< 各年度第1四半期における受付総件数の推移(単位：件(%)) >



今期の受付総件数は、第1四半期だけで見ると過去3年間でも特に目立って多くなっている。この要因としては、以下のようなことが考えられる。

- ・ 各保険会社は、お客様が契約を申し込む際に、新しい確認手続きの導入を順次図っているが、今期はこの手続きに関する周知の取り組みを業界ベースで行ったため、これに関連した問い合わせおよび意見の表明が多数寄せられた。
- ・ 保険会社が契約者に交付する重要事項説明書に保険会社の相談窓口と併せて損保協会の相談窓口が案内されていることから、損保協会にも保険への加入の手続きや商品内容に関する問い合わせをされるお客様が増加した。
- ・ 昨年度立て続けに発覚した、自動車保険や医療保険等の保険金の支払い漏れや不適切な不払い問題、および火災保険の契約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による不信感を払拭することができなかった。

一方、前期にいただいた以下の問い合わせが今期は減少したために、前期と比べて受付件数が減少したものと考えられる。

- ・ 2007年1月の地震保険、2007年3月の自賠責保険についての広報活動をご覧になった方からの問い合わせ
- ・ 学生総合保険などの団体契約への新規加入または更改のための手続きや商品内容に関する問い合わせ

2005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】(P11)を参照。

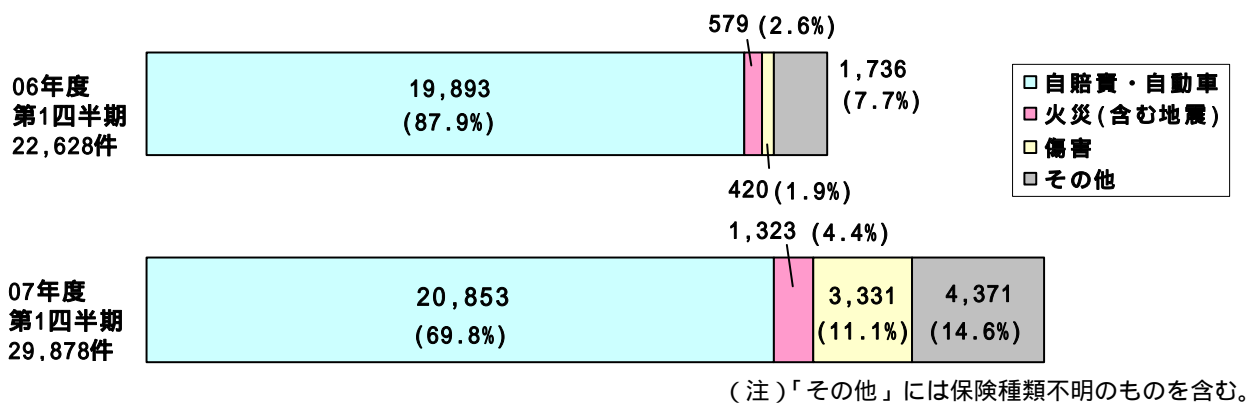
## (2) 保険種類別の受付件数

自賠責・自動車保険の受付件数(20,853 件)が大多数を占めることに変わりはないが、今期は、件数は前年度同期と比べ960件(4.8%)増加しているものの、他の保険種類の増加が著しかったため、相対的に、全体に占める割合は前年度同期の87.9%から18.1ポイント減少して69.8%となった。

また、火災保険は前年度同期と比べ件数で744件(128.5%)、割合で1.8ポイントの増、傷害保険は同じく2,911件(693.1%)、9.2ポイントの増、その他は2,635件(151.8%)、6.9ポイントの増となった。

このように、火災保険、傷害保険およびその他が大幅に増加した要因としては、「(1) 受付総件数」で記載したとおり、火災保険については契約引受け時の不適切な対応に関連する相談等が増加したこと、また、傷害保険およびその他については契約保険会社の窓口と勘違いされて損保協会に具体的な加入手続き等を問い合わせる方が増加したことなどが挙げられる。

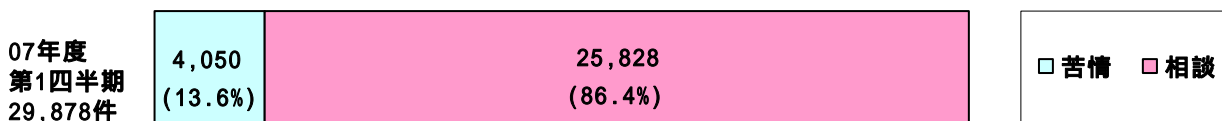
< 第1四半期における保険種類別の受付件数割合(単位：件(%)) >



## (3) 苦情・相談別受付件数

苦情の受付件数は4,050件(13.6%)、相談の受付件数は、25,828件(86.4%)となっている。

< 2007年度第1四半期における苦情・相談別受付件数割合(単位：件(%)) >



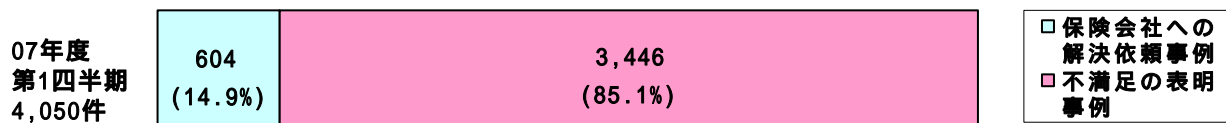
## 2. 2007年度第1四半期における苦情の概要

### (1) 全体的傾向

今期受け付けた苦情の総件数は前記のとおり 4,050 件であるが、このうち、相談者の意向によって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 604 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 3,446 件であった。

苦情の総件数は、前期(5,546 件)と比べると相当の減少(1,496 件/27.0%減)であり、さらに 2006 年度第3四半期(8,328 件)と比べると半分以下になっている。これは、2006 年度第3四半期に保険会社の不適切な対応が相次いで発覚したことにより、保険会社への不信感を募らせたお客様からの不満足 of 表明が集中した結果と推察されるが、その後の推移については、しばらく動向を注視したうえで評価する必要があろう。

< 2007 年度第1四半期における苦情の内訳(単位：件(%)) >



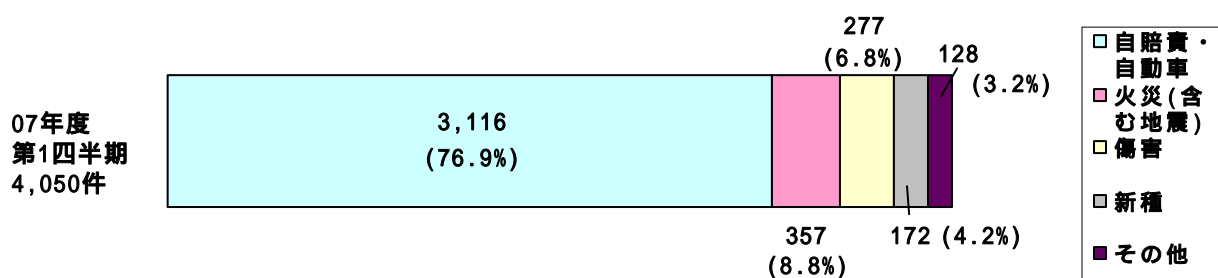
なお、受け付けた苦情の内訳を詳しく見ると、以下のような状況であった。

保険種類別の傾向

自賠責・自動車保険に関するものが 3,116 件(76.9%)、火災保険(含む地震保険)357 件(8.8%)、傷害保険 277 件(6.8%)、新種保険 172 件(4.2%)等であった。

今期の特徴としては、前期と比べて各保険種類とも件数が減少している中で、傷害保険だけが増加(13 件)したこと、および、自賠責・自動車保険の構成割合が減少(前期は 81.6%)し、相対的に他の保険種類の構成割合が増加したことなどが挙げられる。

< 2007 年度第1四半期における苦情件数(保険種類別)(単位：件(%)) >

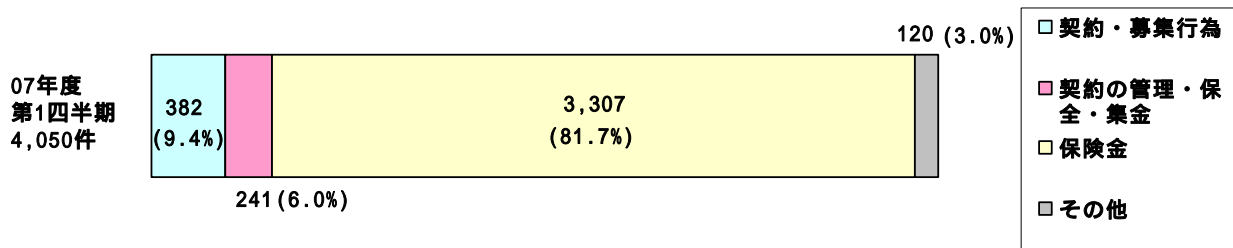


### 内容別の傾向

「保険金」に関するものが3,307件(81.7%)と大半を占めており、「契約・募集行為」に関するものが382件(9.4%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが241件(6.0%)であった。

前期との比較においては、「保険金」に関する件数が大きく減少(前期比1,472件/30.8%減)した一方で、「契約・募集行為」の増加が目立つ(前期比55件/16.8%増)。また、これに伴い、「保険金」の構成割合の減少(前期比4.5ポイント減)と、「契約・募集行為」の構成割合の増加(前期比3.5ポイント増)が目立っている。

< 2007年度第1四半期における苦情件数(内容別)(単位:件(%)) >



内訳ベースで見ると、保険会社からの「提示内容」(1,382件/34.1%)、「対応態度」(1,035件/25.6%)、「説明不足」(724件/17.9%)、「処理遅延」(491件/12.1%)の順であった。

前期と比べると、「提示内容」が大きく減少(874件/38.7%減)したほか、「説明不足」も382件(34.5%)の減少となっている。

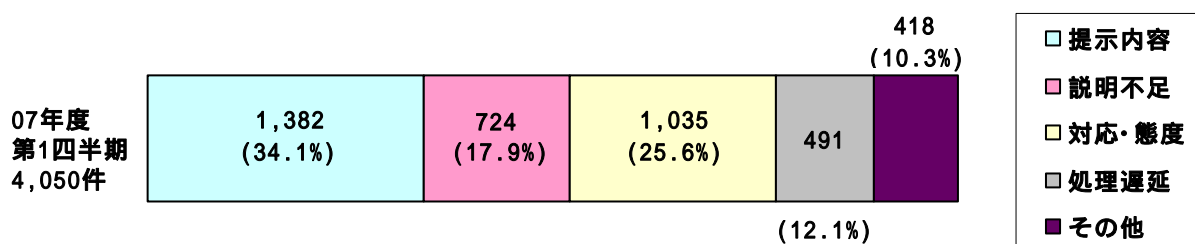
このうち、ここ2期にわたる減少が顕著な「説明不足」に注目すると、前期から今期にかけて大きく減少したのは「保険金」に係る説明不足(391件減)であり、「契約・募集行為」に係る説明不足は逆に23件増加している。

「保険金」に係る説明不足の減少は、昨年9月に策定された「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」に即した対応を各保険会社が進めている表れであるとも考えられる。

一方、「契約・募集行為」に係る説明不足の増加は、各保険会社とも契約時に重要事項の説明の徹底を図っている中では憂慮される状況と言えよう。損保協会としては、今後の推移を注視し、適宜警鐘を鳴らしていくこととしたい。

なお、「提示内容」など他の項目でカウントされた苦情についても、その多くは、少なからず背後に「説明不足」があると思われる。保険会社には、こうした点も十分認識のうえ、お客様に対する一層の配慮が望まれる。

< 2007 年度第 1 四半期における苦情件数割合(内容別(内訳ベース))(単位：件(%)) >

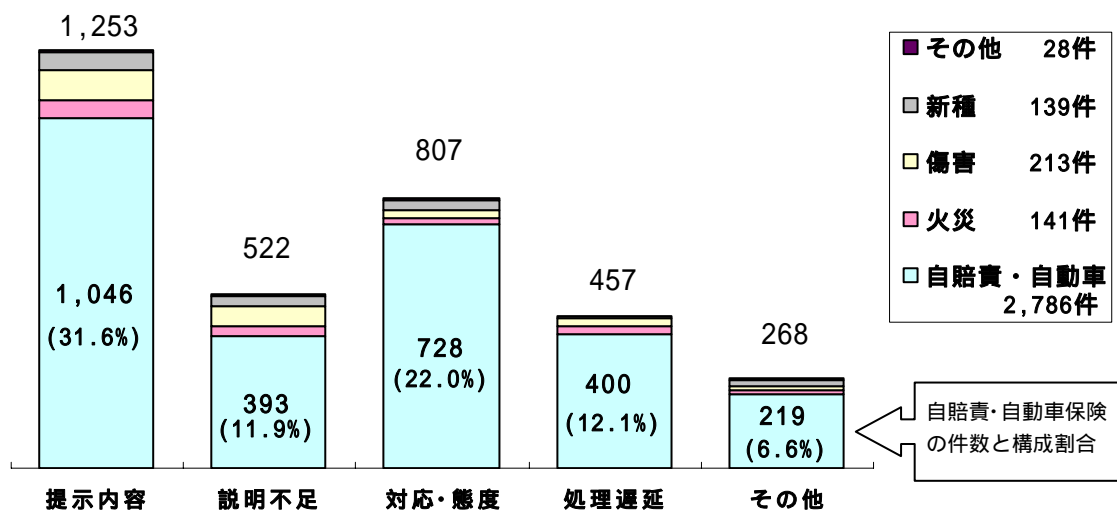


保険種別・内容別の傾向

自賠責・自動車保険の「保険金」に関する苦情は、2,786 件で全体の 68.8% を占めているが、全体のおよそ 3 / 4 を占めていた前期(75.8%)と比べると、構成割合の減少(7.0 ポイント減)が顕著であると言える。

さらにその内訳では、「提示内容」(「保険金」全体に対する構成割合は前期比 6.1 ポイント減)、および「説明不足」(同 5.0 ポイント減)の減少が顕著である。

< 2007 年度第 1 四半期における保険金に係る苦情(3,307 件)の内訳  
(保険種別・内容別件数(単位：件)) >



また、別紙 1【表 3】(P12)を見ると、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点はこれまでと変わりはないが、前期と比較すると、今期は以下のような特徴が見られる。

- ・ **自賠償・自動車保険**については、「保険金」の「提示内容」と「説明不足」の減少が顕著(両項目合計で1,169件減)である。これら2項目の減少件数は、減少件数全体(1,496件)の78.1%を占めており、苦情件数が減少した大きな要因となっている。
- ・ **火災保険**は、全体を通じて「提示内容」の減少が顕著(67件/40.1%減)である。
- ・ **傷害保険**は、全体を通じて「説明不足」の増加(21件/33.9%増)が目立っている。

なお、角度を変えて原因別に見ると、別紙1【表4】(P13)のとおり以下のような点が目立つ。

- ・ **自賠償・自動車保険**は、「保険金」に関する「示談(認定)金額」(1,045件)と「処理遅延・処理方法」(895件)に関する苦情件数が際立って多く、この2つだけで、苦情全体の47.9%を占めている。  
また、「契約・募集行為」に関する「契約更改手続き」(58件)も、他の保険種類に比べて多い。これは、自動車保険の契約更改の不手際が、無事故割引(等級)の継承、すなわち次年度の保険料に直結するためと推測される。
- ・ **火災保険**では、「契約・募集行為」に関する「保険料誤り・料率適用誤り」(33件)が、他の保険種類に比べて多くなっている。これは、昨今の契約引受け時の不適切な対応の影響であると推測される。
- ・ **傷害保険**では、特筆すべき点はないが、「保険金」に関する「認定日数」(34件)や「処理遅延・処理方法」(48件)、「有無責」(76件)の多さが目立っている。

## (2) 保険会社への解決依頼事例

今期の604件は、前期をさらに上回る過去最多の受付件数であり、5期連続で解決依頼件数の最高値を更新したことになる。ただし、前期(582件)と比較すると22件の増加(3.8%増)に止まっており、過去4期と比較すると、件数の伸びは鈍化している。

損保協会では、昨年度から、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が、今後の件数の推移を引き続き注視していく必要があると思われる。

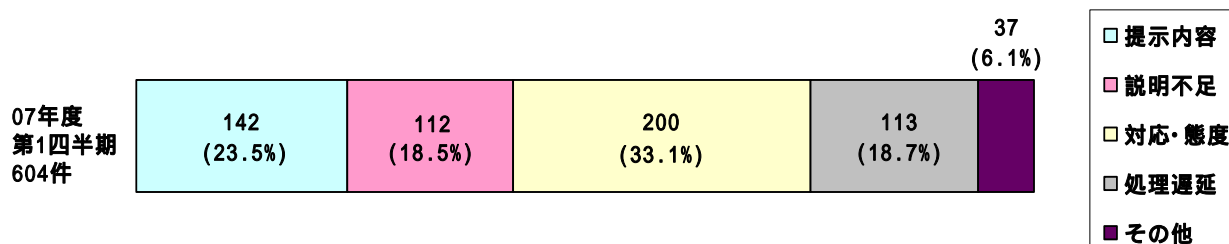
なお、内容別に見ると、今期は前期とほぼ同様の傾向を示しており、保険会社等の「対応・態度」に関するものや「提示内容」に関するものの構成割合が高く、内容別の件数では「提示内容」が前期と同数であったほか、他の内容では微増となっている。(「説明不足」7件増、「対応・態度」2件増、「処理遅延」4件増)

このようにいずれの内容においても件数が減少していないことは、保険会社に対するお客様の反応が依然として厳しく、保険会社からの丁寧な説明や対応、迅速な



事務処理などが、お客様から強く求められていることの表れであるとも考えられる。

< 保険会社への解決依頼事例(604件)の内容別件数(単位：件(%)) >

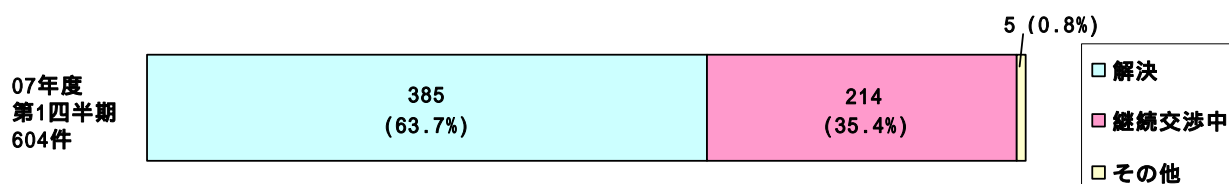


### (3) 苦情の解決状況

2007年度第1四半期に受け付けた苦情総件数(4,050件)のうち、そんがいほけん相談室等による説明、または同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、ご了承を得られたことなどにより解決した事例は、2007年8月10日時点で3,831件であった。

このうち保険会社への解決依頼事例(604件)について見ると、解決した事例は385件(63.7%)、継続交渉中の事例は214件(35.4%)、その他(損害保険調停委員会や他の機関への申立)は5件(0.8%)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(2007年8月10日現在、(単位：件(%)) >



継続交渉中の事例が全体の1/3以上を占めているが、これは事故が発生した場合、補償対象となる損害の範囲または損害額の確定に時間がかかることが多く、特に交通事故の損害賠償事案等においては、その傾向が強いためであると考えられる。

このようなことから、お客様から申し立てられた苦情に関しては、解決に時間がかかってしまうケースもあるが、保険会社として自らの信頼回復のためにも、今まで以上に速やかな苦情の解決に努めることが望まれる。

2005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】(P11)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】(P12)を参照。

苦情の保険種類別・原因別件数については、別紙1【表4】(P13)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(P14~20)を参照。

### 3. 2007年度第1四半期における相談の概要

#### 保険種類別の傾向

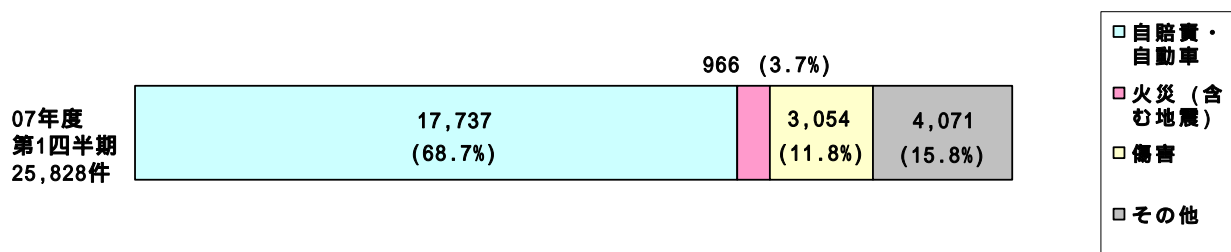
今期受け付けた相談の件数はP 3に記載のとおり 25,828 件であり、前期(24,509 件)と比べると、1,319 件(5.4%)の増加となった。

保険種類別の傾向としては、**自賠償・自動車保険**が 17,737 件(68.7%)と大半を占めているが、苦情に比べるとその構成割合(苦情 76.9%)は低くなっている。

また、前期と比べると件数(1,334 件 / 8.1%増)、構成割合(前期 66.9%)ともに増加している。

**火災保険**は、前期と比較して 657 件(40.5%)減となった一方で、**傷害保険**は、839 件(37.9%)増となっている。

< 2007 年度第 1 四半期における相談件数(保険種類別)(単位：件(%)) >

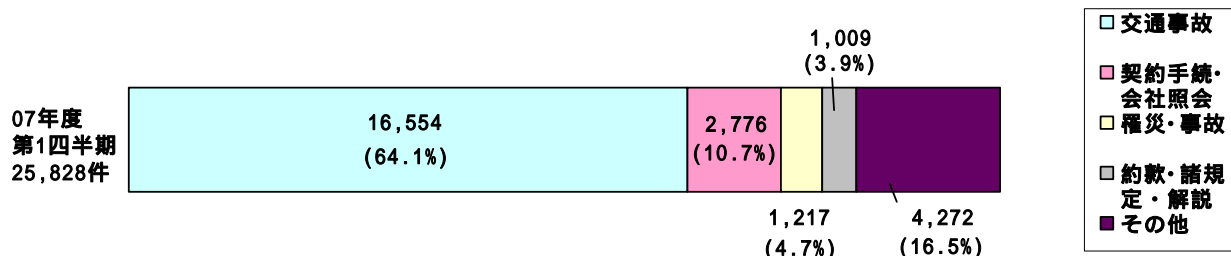


#### 内容別の傾向

内容別の傾向では、「**交通事故**」に関する相談が、件数では 16,554 件(前期比 1,568 件 / 10.5%増)となり、全体に対する割合では、前期(61.1%)と比べて 3.0 ポイント増加となった。

また、「**罹災・事故**」に関する相談も、件数では 1,217 件(前期比 446 件 / 5.8%増)となり、全体に対する割合では、前期(3.1%)と比べて 1.6 ポイント増加となった。

< 2007 年度第 1 四半期における相談件数(内容別)(単位：件(%)) >



主な相談事例(Q & A)については、別紙 3 (P 21 ~ 23)を参照。

以上

**統 計****【目 次】**

## &lt; 苦情・相談 &gt;

表 1	苦情・相談受付総件数の推移	P11
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	P11

## &lt; 苦情 &gt;

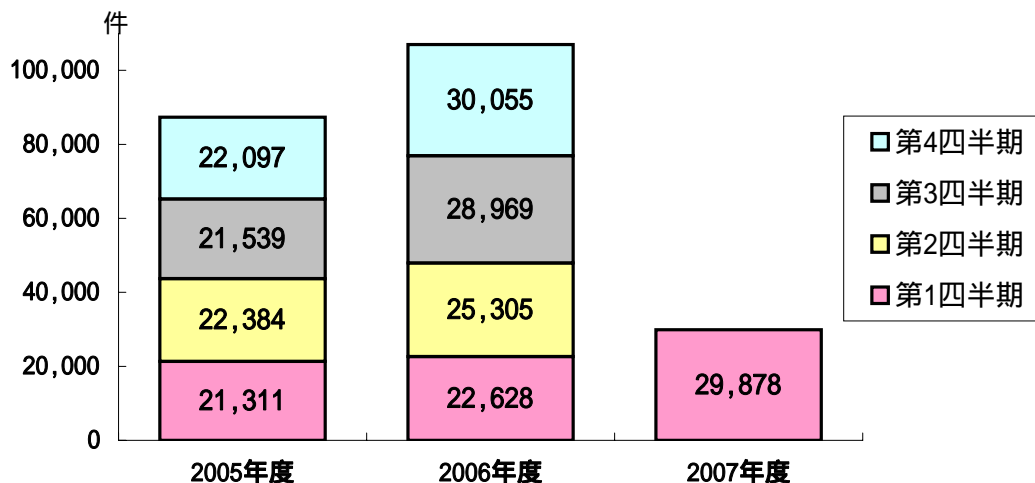
表 2	苦情件数の推移	P11
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P11
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P12
表 4	苦情の保険種別・原因別件数	P13

【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	-	-	-	29,878

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



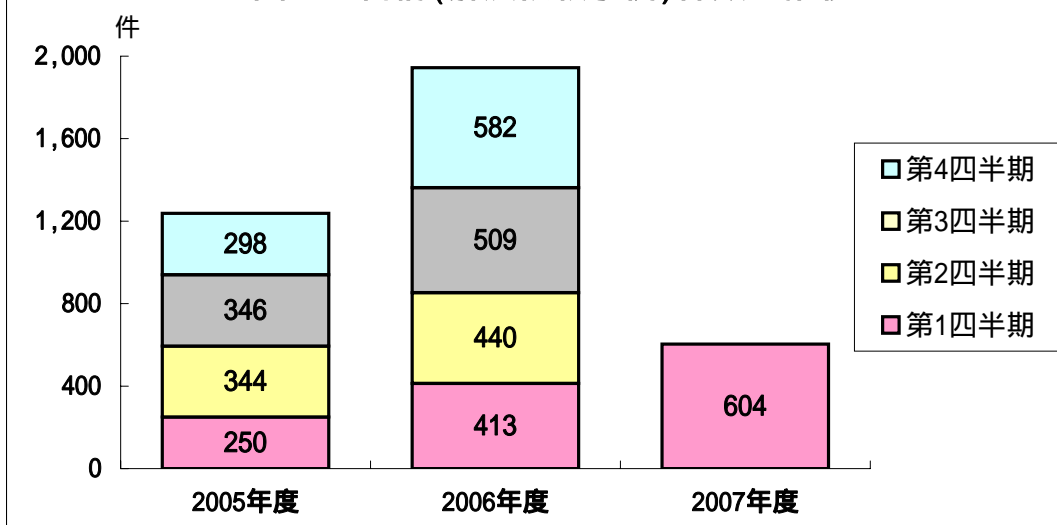
【表2】 苦情件数の推移

(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	4,050	-	-	-	4,050
	(604)	-	-	-	(604)

(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・内容別件数（2007年度第1四半期）

(件)

	自動車	火災	傷害	新種	積立	その他	合計
<b>契約・募集行為</b>							
提示内容	30	30	4	3	1	4	72
説明不足	54	40	15	8	3	2	122
対応・態度	54	27	11	7	3	5	107
処理遅延	4	3	2	0	0	0	9
その他	25	21	13	1	1	11	72
小計	167	121	45	19	8	22	382
<b>契約の管理・保全・集金</b>							
提示内容	26	15	2	3	0	0	46
説明不足	36	24	7	2	1	1	71
対応・態度	41	22	5	2	3	2	75
処理遅延	12	4	1	1	2	0	20
その他	10	15	1	0	0	3	29
小計	125	80	16	8	6	6	241
<b>保険金</b>							
提示内容	1,046	53	92	56	2	4	1,253
説明不足	393	31	61	31	3	3	522
対応・態度	728	18	27	26	3	5	807
処理遅延	400	25	21	9	0	2	457
その他	219	14	12	17	0	6	268
小計	2,786	141	213	139	8	20	3,307
<b>その他</b>							
提示内容	6	2	0	1	0	2	11
説明不足	2	2	0	5	0	0	9
対応・態度	15	3	2	0	1	25	46
処理遅延	1	3	0	0	1	0	5
その他	14	5	1	0	0	29	49
小計	38	15	3	6	2	56	120
<b>合計</b>							
提示内容	1,108	100	98	63	3	10	1,382
説明不足	485	97	83	46	7	6	724
対応・態度	838	70	45	35	10	37	1,035
処理遅延	417	35	24	10	3	2	491
その他	268	55	27	18	1	49	418
<b>合計</b>	<b>3,116</b>	<b>357</b>	<b>277</b>	<b>172</b>	<b>24</b>	<b>104</b>	<b>4,050</b>

【表4】苦情の保険種類別・原因別件数（2007年度第1四半期）

(件)

	自動車	火災	傷害	新種	積立	その他	合計
<b>契約・募集行為</b>							
(1) 商品内容（担保内容、契約規定等）	5	6	2	2	1	0	16
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	58	11	8	2	0	0	79
(3) 募集行為	15	9	17	3	2	16	62
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	31	31	2	9	4	1	78
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	34	27	9	2	1	2	75
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	14	33	0	1	0	0	48
(7) 接客態度	4	1	4	0	0	0	9
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	2	0	2	0	0	1	5
(9) その他（不明を含む）	4	3	1	0	0	2	10
小計	167	121	45	19	8	22	382
<b>契約の管理・保全・集金</b>							
(1) 証券未着・誤り	6	3	3	0	0	0	12
(2) 分割払い・口座引落し	11	3	2	0	0	1	17
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	29	7	2	1	0	0	39
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	38	8	2	5	2	0	55
(5) 満期返戻（手続き遅延、満返金額等）	0	1	0	0	1	0	2
(6) 接客態度	10	4	0	1	0	1	16
(7) その他（不明を含む）	31	54	7	1	3	4	100
小計	125	80	16	8	6	6	241
<b>保険金</b>							
(1) 示談（認定）金額	1,045	38	68	36	0	3	1,190
a. 休業損害	227	0	2	1	0	0	230
b. 認定日数	120	1	34	4	0	0	159
c. 医療費	110	0	9	4	0	0	123
d. 後遺障害の認定	110	0	12	3	0	0	125
e. 間接損害（代車、格落ち等）	86	0	0	2	0	0	88
f. 修理費	79	23	0	9	0	0	111
g. 時価・評価	91	12	2	10	0	3	118
h. 過失割合	90	0	1	1	0	0	92
i. その他（不明を含む）	132	2	8	2	0	0	144
(2) 処理遅延・処理方法	895	34	48	27	1	3	1,008
(3) 有無責	175	59	76	65	6	5	386
(4) 接客態度	392	2	12	9	0	3	418
(5) その他（不明を含む）	279	8	9	2	1	6	305
小計	2,786	141	213	139	8	20	3,307
<b>その他</b>	38	15	3	6	2	56	120
<b>合計</b>	<b>3,116</b>	<b>357</b>	<b>277</b>	<b>172</b>	<b>24</b>	<b>104</b>	<b>4,050</b>

## 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

##### <説明不足>

###### - 内容 -

新車購入時に自動車保険に加入することにした。代理店には、保険料は勿論のこと、「ロードサービスの無料移送距離」も重要な要素と考えていることを伝えたところ、A社の自動車保険を勧められ、加入した。

その2、3週間後に商品改定があり、「ロードサービスの無料移送距離」が延長されたことを知った。代理店に確認したところ、新商品のことは知っていたが、発売前であったので説明しなかったとのことであり、また、既契約にはこの新しいロードサービスは適用されないとのことであった。自分が関心を持っていることを知っていたのだから、何らかのアドバイスをするべきではないのか。

###### - 保険会社の対応 -

代理店の対応についてお詫びし、ご了承をいただくとともに、保険会社の対応についてご意見を伺った。また、お客様のご要望により、現契約を解約のうえ、新商品にご加入いただいた。

#### (2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

##### <対応・態度>

###### - 内容 -

子供が免許を取得したので、所有車のうち1台の自動車保険（運転者35歳未満不担保特約付帯）に「子供運転危険担保特約」を付帯することとし、代理店に手続きを依頼した。

その後、子供が運転する自動車の自動車保険には「子供運転危険担保特約」が付帯されていないことが分かった。保険会社に指摘したところ、単なる事務ミスであるような回答であった。もし子供が事故を起こしていれば、保険金の支払いを拒否していたのではないか。保険会社の対応に納得できない。

- 保険会社の対応 -

確認したところ、お客様の申し出のとおり、代理店のミスで、違う自動車に子供特約が付帯されていたことが判明した。支社長がお客様を訪問してお詫びし、確認結果を報告した。そのうえで、契約時に遡って訂正することを説明し、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 -

交通事故に遭い治療も終了したことから、相手方保険会社と示談に向けて話し合いを行っているところである。今般、相手方保険会社から賠償金の提示があったが、慰謝料の金額が、自賠責保険の支払基準で計算した金額よりも低額であり、納得できない。提示額はどのように算出されているのか、よく説明して欲しい。

- 保険会社の対応 -

お客様の治療費等の総額が、自賠責保険におけるケガによる支払限度額（120万円）を超過する事案であった。お客様に、自賠責保険での支払限度額を超過する事案においては、自賠責保険の支払基準をもとに慰謝料の金額を算出しないこと、提示した慰謝料の金額は、ケガの程度や治療期間等を総合的に勘案して算出していること等を再度ご説明し、ご了解をいただいた。

#### < 説明不足 >

- 内容 -

これまでA社の自動車保険（車両保険付）に加入していたが、B社に切り替えることとし、B社のコールセンターにA社との契約内容を伝えて保険料を確認した上で、加入した。その後、B社から保険証券が送付されてきたが、A社との契約と同じ契約内容だと思っていたので、特に記載内容の確認はしなかった。

今般、事故を起こしたので、B社に車両保険金を請求したところ、B社から、車両保険は付帯されていないので保険金を支払うことはできないとの説明を受けた。確かに保険証券を見ると、車両保険は付帯されていないことになっている。しかし、契約にあたりA社との契約内容を説明した際に、車両保険を付帯しないとは言っていなかったもので、納得できない。



- 保険会社の対応 -

記録を再確認したところ、保険料見積時にお客様の車種では車両保険をお引き受けできないこと、そのために保険料の見積金額が大幅に安くなっていることを説明し、ご理解いただいていること、また、車両保険を付帯しない内容の保険契約申込書に捺印してご返送いただいていることが判明した。これらの確認結果をお客様にご説明し、ご了解をいただいた。

< 対応・態度 >

- 内容 -

交通事故に遭い自動車が大破した。相手方保険会社の担当者は、事故直後から、こちらから連絡しない限り連絡をせず、場合によっては依頼しても返答がない。被害車両は古いが、愛着のある自動車である。担当者には金額は別にして、被害者の気持ちを理解して欲しかったが、担当者からは「この金額では不満なのか」といった趣旨の発言があるだけである。被害者の気持ちを逆なでしている。このような対応が当たり前なのか。

- 保険会社の対応 -

担当者の上司からお客様に、まず担当者からのご連絡が不十分であったこと、被害者に対する賠償額の説明の仕方に問題があったことをお詫びした。そのうえで賠償額についてご説明し、先に提示した金額でご了解をいただいた。

< 処理遅延 >

- 内容 -

自転車で走行中に自動車と接触しケガをした。ケガが治癒したので治療を終了することとし、相手方保険会社から送付された関連書類を返送したにもかかわらず、一向に連絡がないので、担当者に賠償額の提示を依頼した。担当者からは早急に提示するとの返答があったが、その後何の連絡もない。早期に解決をしたいと思っているのだが、対応が遅すぎるのではないか。

- 保険会社の対応 -

診断書に治療終了の記載がなかったために、担当者は医療機関に確認するつもりでいたが失念してしまい、お客様からのご指摘通り対応が中断していたことが判明した。担当者の上司からお詫びをし、早急に示談案を提示することを説明し、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 -

自宅の2×4（ツーバイフォー）工法住宅を対象とする火災保険（長期契約）に加入し、保険料を一括して支払った。その後、省令準耐火構造住宅を対象とする火災保険料の割引制度が導入されたことを知り、保険会社に差額分の返戻を求めたところ、同制度導入前の契約については、保険料を返戻することはできないとの説明を受けたが納得できない。遡及して保険料を返戻すべきではないか。再検討して欲しい。

##### - 保険会社の対応 -

お客様に、保険料が引き下げられる前にご加入いただいた契約については、保険始期に遡って保険料をお返しすることも、途中からの異動処理にて割引を適用することもできないこと等を再度ご説明し、ご了解をいただいた。また、お客様から、契約を解約し新しい保険料で再加入したいとのご要望があったことから、中途更改の手続きを行った。

### (2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

#### <対応・態度>

##### - 内容 -

住宅ローンを借りる際に加入した火災保険が満期を迎えたので、同じ保険会社の火災保険に加入した。契約から10年経過した時点で契約内容を確認したところ、プレハブ住宅であるにもかかわらず木造住宅として契約されていることが判明した。住宅ローンを借りる際に加入した火災保険契約では、プレハブ住宅となっていたので、なぜ間違えたのかわからず、保険会社を信用することができずに中途解約した。その際、保険会社から、未経過期間の保険料は返戻できないとの説明を受けた記憶がある。

昨今の火災保険料の過払い問題に関する報道を見て、保険会社の相談窓口にご相談したところ、管轄支店の担当者から連絡があり、未経過の保険料は返戻されているとの説明があったが、納得できない。もう一度説明して欲しい。

- 保険会社の対応 -

記録を再確認したところ、当時の担当代理店の事務所から保険証券の控等が見つかり、プレハブ住宅であるにもかかわらず木造住宅として契約を引き受けたこと、また、解約時に、プレハブ住宅として算出した保険料との差額部分を解約返戻保険料とともに返戻したことが判明した。保険証券の控等をもとに、お客様に説明し、ご了解をいただいた。

### (3)「保険金」に関するもの

< 処理遅延 >

- 内容 -

所有する建物が火災に遭った。罹災原因は不明だが、電化製品が原因だと思われるとのことであった。すぐ保険会社に保険金請求書を提出したが、いまだに保険金が支払われない。何回か担当者にその理由を尋ねたが、「社内手続きを行っているところなので、もう少し待つて欲しい」との同じ返答しかない。いつまでに保険金の支払いがあるのか、説明して欲しい。

- 保険会社の対応 -

鑑定人の調査報告書を受領していたにもかかわらず、担当者が手続きを失念していたこと、また、その後の社内手続きでも時間がかかったことが原因であった。担当者からお客様に保険金の支払い手続きが遅れたことをお詫びし、遅れた理由等を説明するとともに、保険金の支払い金額を提示し、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 -

傷害保険の契約者である。12月にケガをして95日間通院した。4月末に治療が終了したことから、保険金を請求したところ、保険会社から50日分の通院保険金を支払うとの提示があった。担当医も、4月末までは平常の生活に支障があったといっている。実通院日数を勘案し、90日分の通院保険金を支払って欲しい。

###### - 保険会社の対応 -

お客様の担当医に平常の生活に支障があったと思われる期間を確認した上で、通院保険金の対象日数を提示したが、担当医の見解とお客様のご理解に違いがあったため、ご了解いただけなかったものである。

再度お客様に、提示内容は担当医の見解に基づくものであることなどを詳細にご説明し、ご了解をいただいた。

##### < 対応態度 >

###### - 内容 -

傷害保険の契約者である。被保険者である家族が食べ物をのどにつまらせて他界した。代理店に保険金請求書類を提出してから3か月になるが、いまだに保険金の支払いがない。代理店に状況を聞くたびに、新たな書類の提出を求められる。必要な書類があるならば、一度に言って欲しい。代理店からは、保険会社の調査は既に終了していると聞いている。早く保険金を支払って欲しい。

###### - 保険会社の対応 -

事故受付後、代理店を通じて調査にしばらく時間を要することをお客様に報告し、ご了解をいただいた経緯があった。しかし、その後、代理店の担当者が変更するなどの事情もあり、お客様へのご連絡がしばらく行われずに、結果として時間が経過してしまったものである。代理店の担当者からお客様にお詫びするとともに、対応が遅れた経緯、また保険金の支払時期等についてご説明し、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 -

長期医療保険の契約者である。ケガで1週間程度入院し、手術を受けた。退院後に保険金の請求をしてから2か月程経過するが、いまだに保険金が支払われない。いったいどうなっているのか。早急にご連絡いただきたい。

##### - 保険会社の対応 -

保険金請求後に実施した医療調査に時間がかかり、ちょうどご連絡があった当日に保険金支払い手続きを行っていたが、それまでお客様へのご報告を失念していた。

担当者の上司から、これまでご報告しなかったことをお詫びするとともに、現在、保険金のお支払い手続き中であることを報告し、ご了解をいただいた。

#### <対応・態度>

##### - 内容 -

個人賠償責任保険の契約者である。アパートで水漏れ事故を起こし、階下に損害を与えてしまったので、保険会社に事故の連絡をした。しかし、保険会社は、被害者に何も連絡しなかったため、被害者から苦情を言われた。なぜ保険会社は被害者に連絡して賠償交渉を行わないのか。保険会社の対応に納得できない。

##### - 保険会社の対応 -

事故報告受付時に、このご契約では保険会社は契約者に代わって被害者と示談交渉できないこと、また保険金のお支払いまでの流れについて、お客様に十分な説明を行う配慮に欠けていたことが原因と思われる。

お客様にお詫びするとともに、保険会社がお客様に代わって示談交渉を行うことはできないこと等を説明し、ご了解をいただいた。その後、お客様と被害者との間で示談が成立したことから、お客様に保険金をお支払いした。

以上

## 主な相談事例 ( Q &amp; A )

**Q 1 : <車の保険> 同僚災害**

会社契約の自動車で社員同士が事故を起こし、同僚社員にケガをさせてしまった。この場合、対人賠償保険の保険金は支払われないと聞いたが、本当か。

A :

自動車保険の対人賠償保険は車対車や車対人の事故で、他人を死傷させた際に備える加害者のための保険です。しかし、対人事故の被害者と加害者が同じ会社の社員であって、業務従事中に発生した事故である場合には保険金は支払われません。このような場合には、労働者災害補償保険(労災保険)から補償を受けることになります。

なお、加害者が私有自動車で業務従事中に事故を起こしてしまい、同僚を死傷させてしまった場合には、対人賠償保険で補償されるのが一般的です。

**Q 2 : <車の保険> 後遺障害の等級認定結果に対する不服**

交通事故の被害者で、後遺障害の等級認定を受けたが結果に不満である。何か良い方法はないか。

A :

認定結果に不満がある場合は、損害保険会社等に異議申立てを行うことができます。異議申立てに際しては、書面に「異議申立ての主旨」等を記入のうえ、ご主張を裏付ける新たな資料があれば添付していただくことになります。

また、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構(注)に紛争処理の申請をすることもできます。

(注)(財)自賠責保険・共済紛争処理機構とは、自賠責保険・共済の保険金または共済金の支払いで、被害者や保険・共済の加入者と保険会社・共済組合との間で生じた紛争に対して、的確な解決を目指して公正な調停を行います。同機構では弁護士、医師、学識経験者などの専門的な知識を備えた紛争処理委員が公正中立な立場で審査を行います。

### Q 3 : <住まいの保険> 省令準耐火割引制度

保険会社から連絡を受け、2×4（ツーバイフォー）工法の建物に関する所定の書類を送付したが、耐火性が確認できないとして省令準耐火割引は適用されなかった。2×4工法であっても省令準耐火割引が適用されないことがあるのか。

A :

一般的に、火災保険では、2×4工法による割引と省令準耐火構造による割引制度がありますが、すべての2×4工法による建物が、省令準耐火割引を受けられるわけではなく、2×4工法のうち、一定の基準を満たす建物について省令準耐火割引が適用されます。なお、省令準耐火構造に該当する建物であると立証するには保険会社が承認した証明書類が必要となります。

### Q 4 : <住まいの保険> 地震保険の補償

地震保険の補償について聞きたい。どのような場合に保険金が支払われるのか。また、保険料はどのくらいか。

A :

地震保険では地震・噴火・津波を原因とする火災・損壊・埋没・流失によって、建物または家財に次の損害が生じたときに保険金をお支払いします。

したがって、これらの損害に該当すれば保険金は支払われます。

損害の程度		お支払いする保険金
建物	全損のとき	建物の地震保険金額の全額 [時価限度]
	半損のとき	建物の地震保険金額の 50% [時価の 50% 限度]
	一部損のとき	建物の地震保険金額の 5% [時価の 5% 限度]
家財	全損のとき	家財の地震保険金額の全額 [時価限度]
	半損のとき	家財の地震保険金額の 50% [時価の 50% 限度]
	一部損のとき	家財の地震保険金額の 5% [時価の 5% 限度]

以上の損害に至らない場合は、保険金は支払われません。

建物の「全損」「半損」「一部損」の認定基準については、下表をご参照ください。

損害の程度	主要構造部による損害認定	焼失または流失した床面積による損害認定	床上浸水等による損害認定
全損	建物の時価の50%以上	建物の延床面積の70%以上	-
半損	建物の時価の20%以上 50%未満	建物の延床面積の20%以上 70%未満	-
一部損	建物の時価の3%以上 20%未満	-	建物が床上浸水または地盤面より45cmを超える浸水を受け損害が生じた場合で、当該建物が全損・半損・一部損に至らないとき

地震保険でいう「主要構造部」とは、建築基準法第2条第5号の主要構造部および同法施行令第1条第3号に掲げる構造耐力上主要な部分をいい、損害調査においては、建物の機能を確保する部位で、損害が外観上発生することが多い箇所を着目点としています。

(注) 地震等を原因とする地すべりその他の災害による現実かつ急迫した危険が生じたため、建物全体が居住不能(一時的な場合を除きます。)となったときは、全損とみなします。

地震保険の保険料は、建物の構造2区分(基本的に木造と鉄筋コンクリートなどの非木造)および都道府県別に定める危険度が1等地から4等地の4区分により、それぞれ異なります。また、建物の耐震性能に応じた割引制度があります。

具体的な地震保険料の試算は当協会のホームページでもできますのでご利用ください。( <http://www.sonpo.or.jp> )

なお、本年10月1日以降に保険期間が開始されるご契約から地震保険料が改定されるとともに免震建築物割引および耐震診断割引などの割引制度が新設されることになっています。



**Q5 : <その他の保険> 台風等による個人賠償責任保険の補償**

自宅は築28年の住宅で屋根瓦がある。隣家には高級乗用車があるが、もし、台風により、この瓦が飛ばされて隣家の乗用車を傷つけた場合、個人賠償責任保険の補償対象になるか。

**A :**

個人賠償責任保険とは個人住宅の所有・管理および個人の日常生活上の行動など、日常生活において偶然な事故で他人にケガをさせたり、他人の財物を壊して法律上の賠償責任を負うことになったときにその損害をお支払いする保険です。しかしながら、台風等の天災は不可抗力であり、一般的には損害賠償責任は発生しないと考えられますので、通常は、保険の補償対象にはならないものと思われます。

以 上