

2007年11月15日

損保協会 お客様の声レポート

2007年度 第2四半期受付分
(2007年7月1日～2007年9月30日)

【目次】

1 . 2007 年度第 2 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) 保険種類別の受付件数	P 3
(3) 苦情・相談別受付件数	P 4
2 . 2007 年度第 2 四半期における苦情の概要	P 5
(1) 全体的傾向	P 5
(2) 保険会社への解決依頼事例	P 8
(3) 苦情の解決状況	P 9
3 . 2007 年度第 2 四半期における相談の概要	P 10
別紙 1 統計	P 11
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 主な相談事例 (Q & A)	P 23

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2四半期（2007年7月から9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>

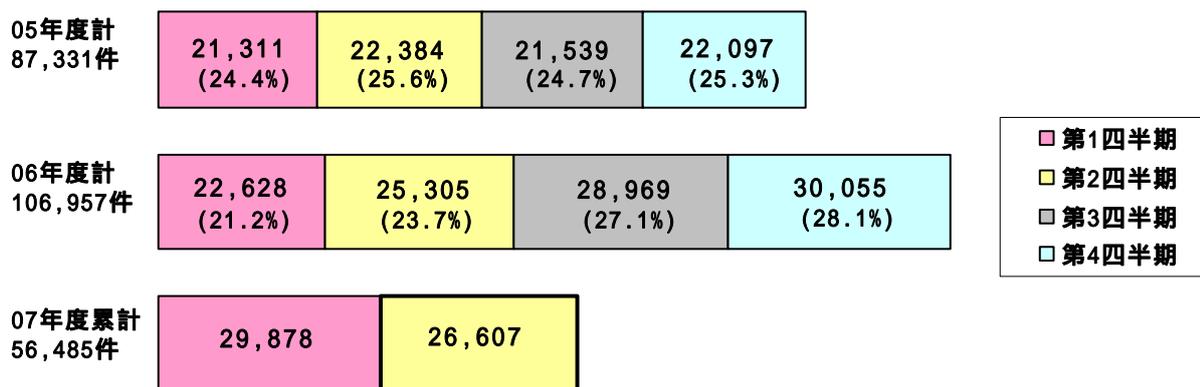
- ・ 「苦情」... 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社にその解決を依頼したもの。
- ・ 「相談」... 「苦情」には至らなかったものの、保険会社の対応に「不満」の表明があったもの、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

1. 2007年度第2四半期における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2007年度第2四半期における苦情および相談の受付総件数は26,607件で、前年度同期(25,305件)と比べ1,302件(5.1%)の増加となったが、前期(29,878件)と比べると、3,271件(10.9%)の減少となった。

< 各年度における受付総件数の推移(単位：件(％)) >



今期の受付総件数は、直近1年間における各四半期の中で最も少なかった。

これは、過去3期が、保険金支払いや保険料の算出に係る問題が相次いで発覚した時期であったり、学生総合保険などの団体契約への新規加入または更改が集中する時期であったため、これらに関するお問い合わせや苦情が集中し、特に件数が多くなったためであると思われる。

なお、前年度同期と比べて件数が増加している点については、損保協会の本部相談室の態勢強化(フリーダイヤル回線の増設、相談員の増員)が行われたのが昨年8月から9月にかけてであり、前年度同期においてはこの効果が全期間にわたっていなかったためと思われる。

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】(P12)を参照。

(2) 保険種類別の受付件数

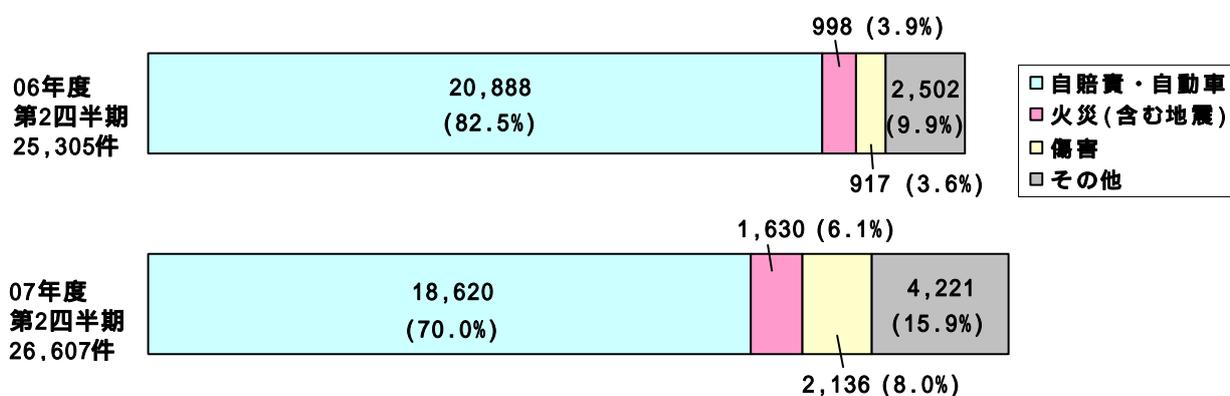
自賠責・自動車保険の受付件数(18,620件)が大多数を占めることに変わりはないが、今期は、件数が前年度同期と比べ2,268件(10.9%)減少した。これに対し、他の保険種類の増加が著しかったため、自賠責・自動車保険の全体に占める割合は、前年度同期の82.5%から12.5ポイント減少して70.0%となった。

一方、火災保険(含む地震保険)は前年度同期と比べ件数で632件(63.3%)、割合で2.2ポイントの増、傷害保険は同じく1,219件(132.9%)、4.4ポイントの増、その他は1,719件(68.7%)、6.0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顕著に増加した要因としては、損保協会の本部相談室の態勢強化と相俟って、火災保険については、各保険会社が契約内容の確認を進める中で、疑問を感じた方からのご相談が増加したこと、傷害保険およびその他については、保険会社から提供される重要事項説明書に記載された協会のフリーダイヤルを見て、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。

なお、前期と比べると、火災保険の件数は増加しているものの、傷害保険は顕著に減少(1,195件/35.9%の減)している。これは、「(1)受付総件数」で触れたように、前期は傷害保険の団体契約商品の加入・更改時期と重なり、平時より件数が多かったためと思われる。

< 第2四半期における保険種類別の受付件数割合(単位：件(%)) >



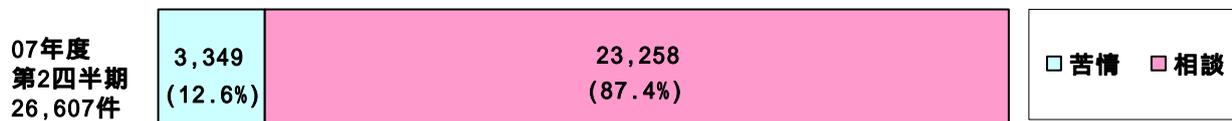
(注)「その他」には保険種類不明のものを含む。

(3) 苦情・相談別受付件数

苦情の受付件数は 3,349 件(12.6%)、相談の受付件数は、23,258 件(87.4%)となっている。前期は苦情の割合が 13.6%であり、今期は 1.0 ポイント減少したが、大きな変化はないと言える。

なお、損保協会では、お客様の声を一層広く集めて保険会社の業務改善に活かせるよう、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識する予定である。したがって、今後、苦情と相談の比率は大きく変わる可能性がある。

< 2007 年度第 2 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2四半期における苦情の概要

(1) 全体的傾向

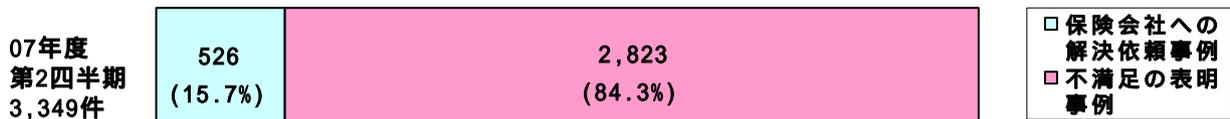
今期受け付けた苦情の総件数は前記のとおり 3,349 件であるが、このうち、相談者の意向によって保険会社へ解決を依頼した事例（「保険会社への解決依頼事例」）は 526 件であり、保険会社への解決依頼には至らなかったが、相談者から不満足 of 表明があった事例（「不満足 of 表明事例」）は 2,823 件であった。

苦情の総件数は、2006 年度第3四半期以降、漸減しており、今期は前期(4,050 件)と比べると 701 件(17.3%)の減少となった。

これは、2006 年度第3四半期が保険金支払いや保険料の算出に係る問題が相次いで発覚した時期であり、特に苦情が集中したためといえるが、これらの問題を踏まえ、各保険会社において、苦情・相談対応窓口の充実、保険金支払に関する再審査請求窓口の設置等、お客様の視点に立った対応を進めたことも一因であると思われる。

なお、「1.(3) 苦情・相談別受付件数」(P4)で触れたように、今後はいただいた声をさらに広く苦情として認識していくことを考えており、今後、苦情件数は相当地に増加する可能性もある。

< 2007 年度第2四半期における苦情の内訳(単位：件(%)) >



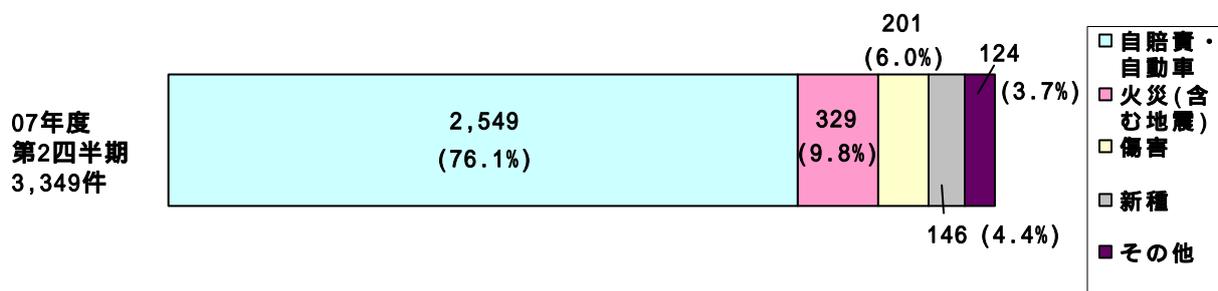
なお、受け付けた苦情の内訳を詳しく見ると、以下のような状況であった。

保険種類別の傾向

自賠責・自動車保険に関するものが 2,549 件(76.1%)、火災保険(含む地震保険)329 件(9.8%)、傷害保険 201 件(6.0%)、新種保険 146 件(4.4%)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こと、および構成割合で見ると火災保険(含む地震保険)が 1.0 ポイント増加し、1 割近くを占める状況となったことが挙げられる。

< 2007 年度第 2 四半期における苦情件数(保険種別)(単位：件(%)) >

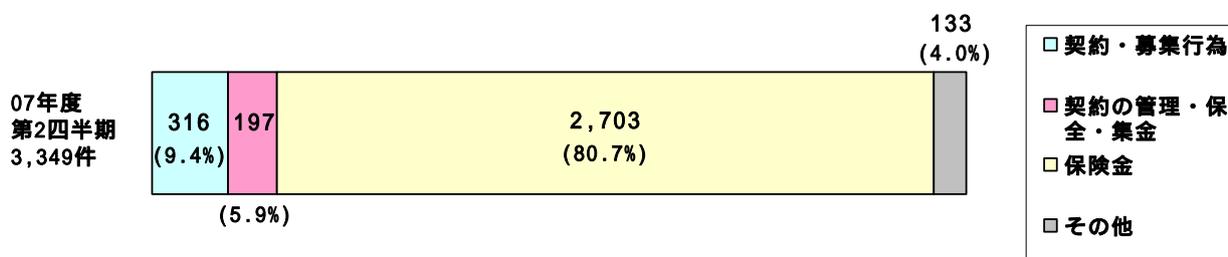


内容別の傾向

「保険金」に関するものが 2,703 件(80.7%)と大半を占めており、「契約・募集行為」に関するものが 316 件(9.4%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 197 件(5.9%)であった。

前期との比較においては、「保険金」に関する件数の減少(前期比 604 件/18.3%減)が目立ち、構成割合も 1.0 ポイント減となっている。「保険金」の構成割合は、この 1 年間、期を追うごとに減少しているが、これは前述のとおり、保険金支払いに係る問題を契機に、各保険会社が対応を進めた結果の現れと思われる。

< 2007 年度第 2 四半期における苦情件数(内容別)(単位：件(%)) >

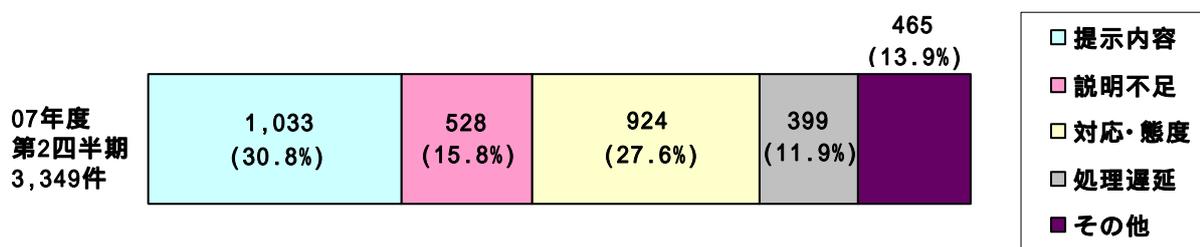


内訳ベースで見ると、保険会社からの「提示内容」(1,033 件/30.8%)、「対応態度」(924 件/27.6%)、「説明不足」(528 件/15.8%)、「処理遅延」(399 件/11.9%)の順であった。

前期と比べると、「その他」を除き、いずれも件数が減少しているが、中でも、「提示内容」(349 件/25.3%減)と「説明不足」(196 件/27.1%減)の減少が目立っている。

なお、前期は「契約・募集行為」に係る「説明不足」が増加し、本レポートにおいて、「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。」と記載したが、今期は 26 件(21.3%)減少した。保険金の支払いに係る対応に加え、契約時における保険会社のお客様対応も改善が進みつつあることの現れであると期待したい。

< 2007 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(%)) >



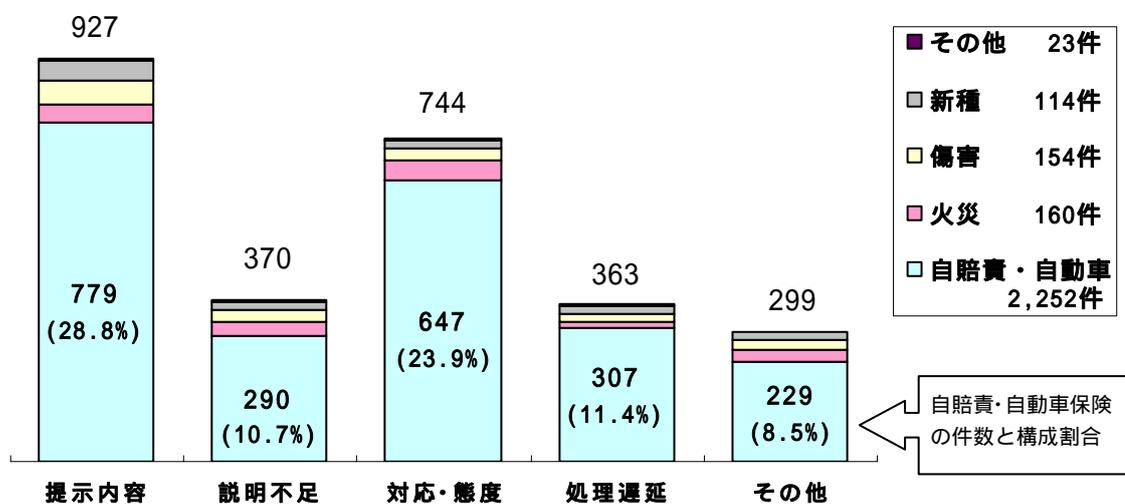
保険種別・内容別の傾向

自賠責・自動車保険の「保険金」に関する苦情は2,252件で、全体の67.2%、「保険金」に関する苦情の83.3%を占めているが、そのウェイトは期を追うごとに減少している。

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2.8ポイント減）、および「説明不足」（同1.2ポイント減）の減少が目立っている。

< 2007 年度第 2 四半期における保険金に係る苦情(2,703 件)の内訳

(保険種別・内容別件数(単位：件)) >



また、別紙1【表3】(P13)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、「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比較的高いことがわかる。これは、各々の保険種類における事故の発生頻度や関係者(物)の数の違いによるものと思われる。

前期との比較においては、大半の項目が減少している中で、火災保険の「対応・態度」に関する苦情の増加(23件/32.9%の増)が目立つ。特に、「保険金」に係る「対応・態度」は、29件(161.1%)増と大きく増えている。

次に、原因別に見ると、別紙1【表4】(P14)のとおりであり、前期と比べ、**自賠責・自動車保険と火災保険の「契約・募集行為」**に係る「保険料誤り・料率適用誤り」の減少(両種類合計で20件/42.6%の減)、および**傷害保険の「契約・募集行為」**に係る「募集行為」の減少(13件/76.5%の減)が目立つ。

これらのことから、契約時における保険会社のお客様対応の改善が進みつつあることが感じ取れるが、一方で、**火災保険**においては、「契約・募集行為」に係る「契約更改手続き」と「契約内容・条件などの説明不足・誤り」の増加も目立ち(「契約更改手続き」が7件/63.6%の増、「契約内容・条件などの説明不足・誤り」が6件/19.4%の増)、保険金額の設定等、昨年来の契約上の問題が尾を引いていることを窺わせる。

(2) 保険会社への解決依頼事例

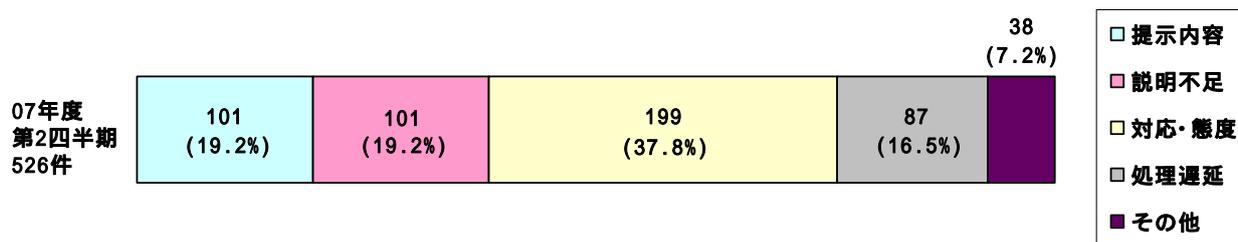
今期の526件は、前年度同期と比べると86件(19.5%)の増加となっているが、前期と比べると78件(12.9%)の減少となり、6期ぶりに前期を下回った。

しかしながら、今期の件数は、過去3番目に多い件数であり、引き続き高水準にあると言える。今後の推移を注意深く見ていくこととしたい。

なお、内容別に見ると、今期は前期と比べて、「**提示内容**」(41件減)を筆頭に件数が減少している中で、保険会社等の「**対応・態度**」に係る件数の減少は1件に止まった。このため、「**提示内容**」の構成割合が20%を下回ったのに対し、「**対応・態度**」の構成割合は37.8%と、突出した状態となった。

各保険会社とも、あらためてお客様への対応のあり方を検証する必要があると思われる。

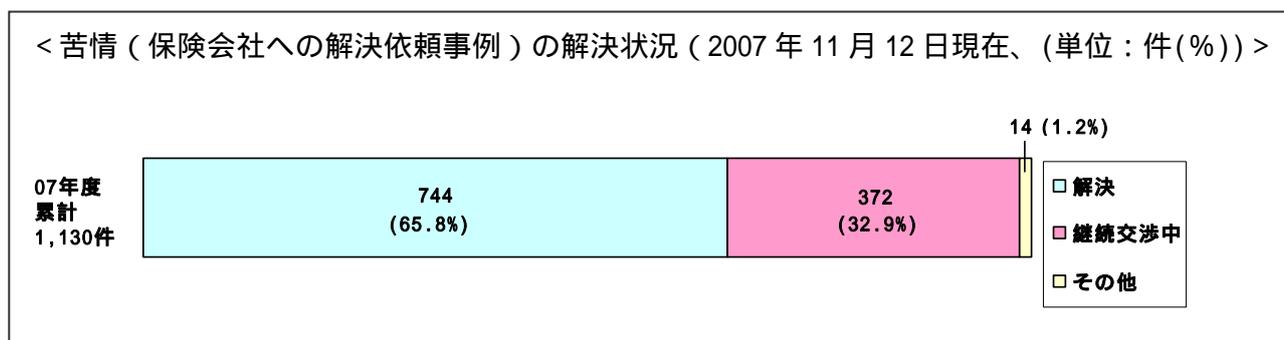
< 保険会社への解決依頼事例(526件)の内容別件数(単位：件(%)) >



(3) 苦情の解決状況

2007年度第2四半期までに受け付けた苦情総件数(7,399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11月12日時点で7,013件であった。

このうち保険会社への解決依頼事例(1,130件)について見ると、解決した事例は744件(65.8%)、継続交渉中の事例は372件(32.9%)、その他(損害保険調停委員会や他の機関への申立)は14件(1.2%)となっている。



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】(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。

苦情の保険種類別・原因別件数については、別紙1【表4】(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(P15~22)を参照。

3. 2007年度第2四半期における相談の概要

保険種類別の傾向

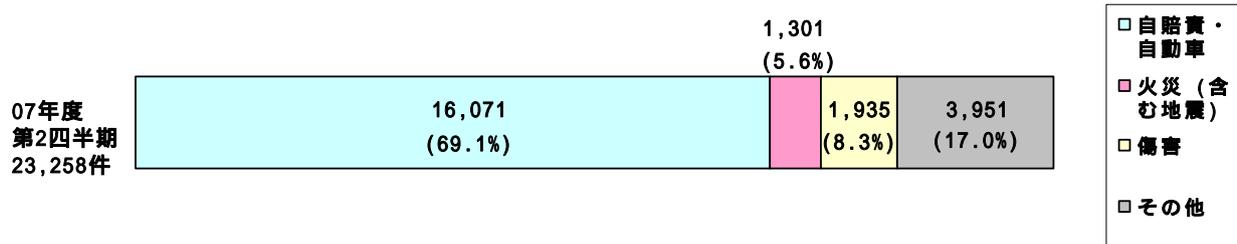
今期受け付けた相談の件数はP 4に記載のとおり23,258件であり、前期(25,828件)と比べると、2,570件(10.0%)の減少となった。

保険種類別の傾向としては、**自賠責・自動車保険**が16,071件(69.1%)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76.1%)は低くなっている。

また、前期と比べると、**自賠責・自動車保険**と**傷害保険**の件数の減少が目立つ(自賠責・自動車保険が1,666件/9.4%減、傷害保険が1,119件/36.6%減)一方で、**火災保険(含む地震保険)**は335件(34.7%)増となった。

自賠責・自動車保険と**傷害保険**の件数が減少した要因としては、各保険会社の相談対応態勢の整備とその周知が進んだことが考えられ、傷害保険では、これに加えて、前期に多々寄せられた団体契約関連の問い合わせの減少が影響しているものと思われる。これに対し、**火災保険**の件数の増加は、7月に発生した新潟県中越沖地震や、損保協会が8月末から開始した地震保険広報キャンペーンにより、地震保険についての問い合わせが増加したことが主たる要因と言える。

< 2007年度第2四半期における相談件数(保険種類別)(単位：件(%)) >

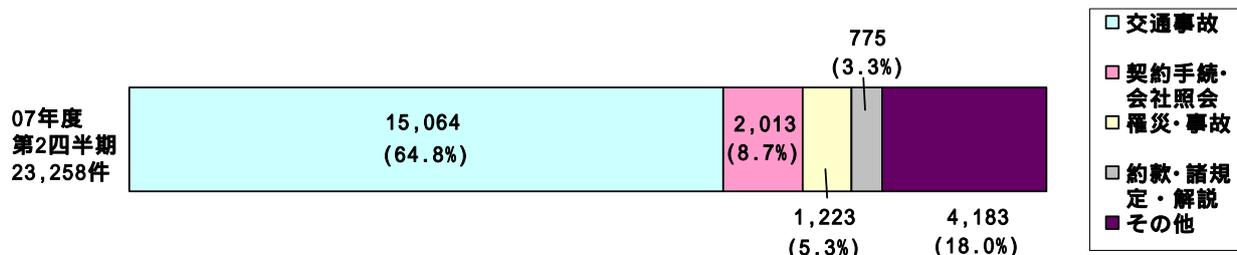


内容別の傾向

内容別の傾向では、「**交通事故**」に関する相談が2 / 3近くを占めることに変わりはないが、件数では15,064件と、前期と比べて1,490件(9.0%)の減少となった。

また、「**契約手続・会社照会**」に関する相談も、前期と比べて763件(27.5%)減少したが、「**罹災・事故**」に関する相談は1,223件であり、前期と比べて6件(0.5%)の増加となった。

< 2007年度第2四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 23~25)を参照。

以上

統 計

【目 次】

< 苦情・相談 >

表 1	苦情・相談受付総件数の推移	P12
図 1	苦情・相談受付総件数の推移	P12

< 苦情 >

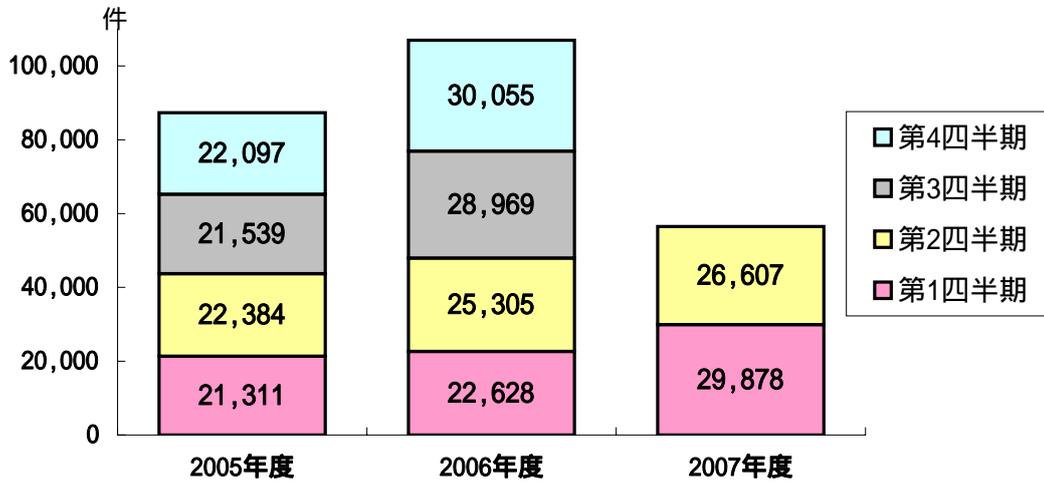
表 2	苦情件数の推移	P12
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P12
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P13
表 4	苦情の保険種別・原因別件数	P14

【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
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	-	-	56,485

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



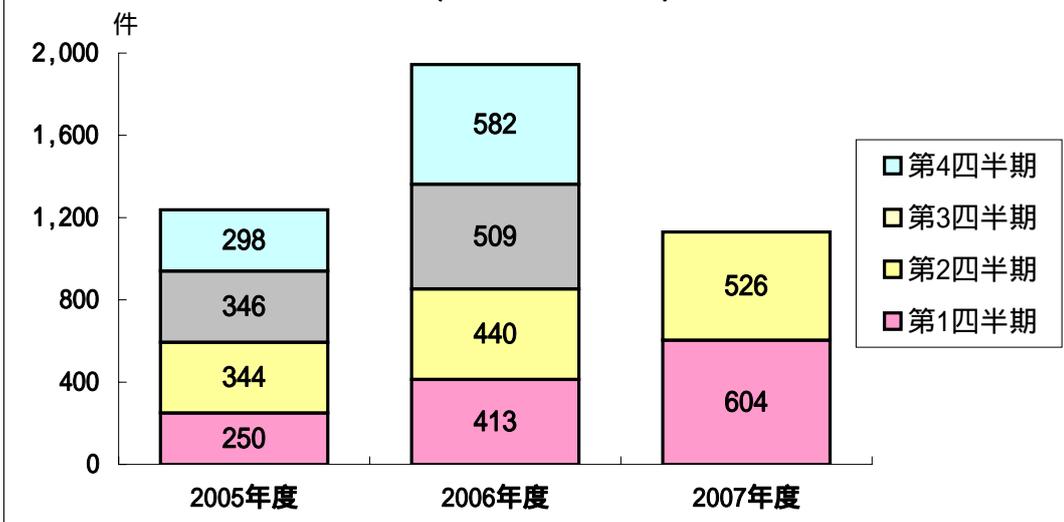
【表2】 苦情件数の推移

(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	3,349	-	-	7,399
	(604)	(526)	-	-	(1,130)

(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2四半期）

(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	22	25	2	6	0	1	56
説明不足	42	30	10	9	1	4	96
対応・態度	39	29	11	3	0	0	82
処理遅延	5	4	0	1	1	0	11
その他	30	20	8	3	1	9	71
小計	138	108	31	22	3	14	316
契約の管理・保全・集金							
提示内容	21	10	0	2	2	0	35
説明不足	33	11	5	3	1	0	53
対応・態度	31	17	4	0	5	0	57
処理遅延	12	3	2	0	1	0	18
その他	17	9	3	0	2	3	34
小計	114	50	14	5	11	3	197
保険金							
提示内容	779	40	59	43	3	3	927
説明不足	290	30	30	19	0	1	370
対応・態度	647	47	24	19	2	5	744
処理遅延	307	15	16	19	3	3	363
その他	229	28	25	14	0	3	299
小計	2,252	160	154	114	8	15	2,703
その他							
提示内容	8	4	0	0	1	2	15
説明不足	3	1	0	0	0	5	9
対応・態度	20	0	2	1	1	17	41
処理遅延	1	1	0	0	1	4	7
その他	13	5	0	4	2	37	61
小計	45	11	2	5	5	65	133
合計							
提示内容	830	79	61	51	6	6	1,033
説明不足	368	72	45	31	2	10	528
対応・態度	737	93	41	23	8	22	924
処理遅延	325	23	18	20	6	7	399
その他	289	62	36	21	5	52	465
合計	2,549	329	201	146	27	97	3,349

【表4】苦情の保険種類別・原因別件数（2007年度第2四半期）

(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）	3	3	1	0	0	0	7
(2) 契約更改手続き（手続き漏れ・遅れ等）	49	18	4	1	1	3	76
(3) 募集行為	15	10	4	5	1	5	40
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	27	37	6	5	1	3	79
(5) 契約の引受（条件・制限等）	28	12	11	10	0	1	62
(6) 保険料の計算誤り	6	21	0	0	0	1	28
(7) 接客態度	3	2	0	1	0	0	6
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等の内容）	2	2	2	0	0	0	6
(9) その他	5	3	3	0	0	1	12
小計	138	108	31	22	3	14	316
契約の管理・保全・集金							
(1) 証券未着・誤り	4	3	2	0	0	0	9
(2) 分割払い・口座振替対応	10	0	2	0	0	0	12
(3) 契約の変更手続き	25	2	2	0	0	0	29
(4) 契約の解約手続き	33	10	3	3	5	0	54
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、満返金額等）	0	2	1	0	3	0	6
(6) 接客態度	4	6	2	1	2	0	15
(7) その他	38	27	2	1	1	3	72
小計	114	50	14	5	11	3	197
保険金							
(1) 保険金のお支払い金額	828	32	48	25	2	2	937
a. 休業損害	163	1	3	1	0	0	168
b. 認定日数	111	0	23	2	2	0	138
c. 医療費	91	0	8	3	0	0	102
d. 後遺障害の認定	89	0	6	1	0	0	96
e. 間接損害（代車、格落ち等）	60	0	0	1	0	0	61
f. 修理費	85	14	0	7	0	1	107
g. 時価・評価	60	13	3	2	0	0	78
h. 過失割合	73	0	0	4	0	1	78
i. その他（不明を含む）	96	4	5	4	0	0	109
(2) 対応の遅れ・対応方法	736	41	37	35	3	2	854
(3) 保険金お支払いの可否	153	51	49	43	2	0	298
(4) 接客態度	302	23	7	7	0	2	341
(5) その他	233	13	13	4	1	9	273
小計	2,252	160	154	114	8	15	2,703
その他	45	11	2	5	5	65	133
合計	2,549	329	201	146	27	97	3,349

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 -

満期案内ハガキが届いた。次年度の契約として「おすすめプラン」が提案されていたが、どれも現契約よりも保険料が高くなるプランばかりであった。契約者が比較検討できるよう、現契約と同条件で更改した場合どうなるかというプランも参考として提示すべきではないか。

- 保険会社の対応 -

当社の方針で満期案内ハガキに「おすすめプラン」を表示したことに対し、お客様から不親切であると指摘されたものである。担当営業支社から、当社代理店は満期案内ハガキ出状の後に、現契約と同条件で更改した場合の保険料も掲載した詳細な満期案内を出状する予定であることを連絡し、ご了解をいただいた。あわせてお客様の要請により担当営業店からも、この満期案内をFAXで送信した。

満期案内ハガキの表示内容を早急に変更することは難しいので、代理店からより丁寧なご案内を行うことを今後とも徹底する。

(2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

<処理遅延>

- 内容 -

新車購入時に、ディーラーで自動車保険に加入することとしたので、代理店に旧車両の解約書類の送付を依頼したが、書類を送付してくれない。自動車保険に重複して加入しているのではないかと心配している。状況を説明して欲しい。

- 保険会社の対応 -

お客様からの解約の申し出を受けた代理店の担当者が、解約手続きの引き継ぎを行わずに退職してしまい、その事実を認識できていなかったことが原因である。解約の申し出の事実を確認できたことから、お客様に事情を説明してお詫びするとともに、解約手続きを早急に行うことをご了解をいただいた。

今後は、代理店内におけるお客様からの通知内容を共有化するための体制作りを指導し、再発防止に努めたい。

(3)「保険金」に関するもの

< 提示内容 >

- 内容 -

交通事故の被害者である。相手方の保険会社の担当者が、事故当時の状況を確認せず、一方的に過失割合を提示してきた。過失割合は、加害者側と被害者側の双方で事故状況を確認し、決めるものではないのか。担当者の対応に納得できない。

- 保険会社の対応 -

ご契約者から報告いただいた事故状況や過失割合に対するお考えを踏まえて、過失割合を提示したが、お客様の認識と乖離していたために納得いただけなかったものである。ご契約者に再度事故状況を確認したうえで、お客様にも事故状況を詳細にお聞きし、双方の主張が異なる点を整理し再確認をおこなった。その上で、過失割合を双方に提示し、ご了解をいただいた。

保険会社としては、ご契約者の主張に基づき交渉していくが、相手方の主張も十分に確認した上で、ご契約者の主張と異なる部分は、再度確認するなどして調整を図り、解決に向けて話し合いを続けていくよう努めていく。

< 説明不足 >

- 内容 -

自動車保険の契約者である。交通事故を起こし、相手の自動車を破損させてしまった。相手方も保険会社を窓口 to 損害賠償交渉を行ってきたが、過失割合で対立し合意に至らなかった。早く解決したいと思い、契約保険会社に、相手方の主張どおりでよいので、早急に示談を成立させて欲しいとの依頼をした。しかし、1か月以上経過するのに、未だに示談が成立しない。いったいどうなっているのか。

- 保険会社の対応 -

お客様からの過失割合を了承するとのご連絡を受けて相手方保険会社に連絡し、相手方が押印した示談書の送付を依頼したが、相手方での示談書作成作業が遅れていた状況にあった。また、お客様と電話ではなかなか連絡がとれず、そのことを報告できなかった。

お客様に状況を説明するとともに、相手方保険会社に示談書の早期返送を再度要請したことを報告し、ご了解をいただいた。

お客様への電話連絡が難しい場合には文書を郵送するなどして、経過報告を行うようにする。

< 対応・態度 >

- 内容 -

交通事故の被害者である。追突事故に遭いケガをした。事故後に相手方保険会社の担当者から、契約者は自賠責保険の保険期間切れ(自賠責保険に未加入の状態)の自動車に事故を起こしたので、自動車保険(対人賠償責任保険)では補償できないとの連絡があった。補償を受けられないことは承知したが、そのような説明の前に、まずはケガを心配する言葉があっても良いのではないかと。また、相手からもケガの補償について何の連絡もない。相手方保険会社は、補償する責任はなくとも、被害者が補償を受ける方法についてアドバイスすべきではないのか。

- 保険会社の対応 -

事故を起こしたご契約者に対して、今後の対応方法についてアドバイスしていたが、ご契約者からお客様への連絡が遅れてしまっていた。また、お客様に対する担当者の対応も配慮に欠けるものであった。担当者の不適切な対応についてお詫びするとともに、今後、どのような対応が考えられるか等を説明し、ご了解をいただいた。

お客様の心情を十分に配慮した対応を心がけ、特に、保険による補償ができないケースにおいては、相手方の意向を確認した上で、どのような対応が必要なのかをアドバイスするように努める。

< 処理遅延 >

- 内容 -

交通事故の被害者である。1月にケガの治療が終了したので、保険会社の担当者に後遺障害の認定に必要な書類を提出した。その際、保険会社の担当者から、後遺障害の認定には相当な期間がかかるとの説明を受けたが、5月になっても何の連絡もない。8月に担当者から連絡があったので、認定結果の報告かと思えば、追加資料の提出要請であった。保険会社の対応が遅いのではないかと。

- 保険会社の対応 -

後遺障害の認定手続きを行う中で、追加資料が必要になったことから、担当者は、取り付け可能なものは自分で取り付けようとしたができず、対応が遅くなってしまったものである。お客様に対応が遅くなっていることをお詫びし、今後の進め方と追加資料のご提出をお願いし、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

<説明不足>

- 内容 -

家財の火災保険の満期案内ハガキに、現契約と同一の条件で更改した場合の保険料が記載されていたが、その金額は現契約よりも高額になっていた。このため、保険会社に問い合わせたところ、現契約では家族構成に対して保険金額（契約金額）が低すぎたために、適正な金額で保険料を見積ったとの説明を受けた。

そうすると、現契約では、万一の場合に十分な補償を受けることができなかったということか。そうであれば、保険会社は満期を待たずに連絡すべきではなかったのか。

- 保険会社の対応 -

契約内容に関する確認調査の結果、お客様の保険金額（契約金額）が家族構成に基づく標準的な評価額よりも低く設定されていたことが判明したものである。満期案内ハガキの出状後すみやかに、調査結果の説明や契約内容がお客様のニーズに合っているかの確認を行う予定であったが、対応が遅れてしまった。お客様にお詫びするとともに、調査の趣旨等をご説明し、ご了解をいただいた。

今後は、調査結果等の迅速な説明に努めることとする。

(2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

<対応・態度>

- 内容 -

転居に伴い火災保険（自動継続特約付）を解約することとし、代理店に電話で解約手続きを依頼した。今般、解約したはずの火災保険について、自動継続と保険料口座引き落としの案内状が送付されてきたことから、代理店に確認したところ、解約手続きが完了していないので、送付する必要書類に記入のうえ返送願いたいとの説明を受けた。解約の申し出をしてから、既に相当期間経過している。代理店の対応に納得できない。

- 保険会社の対応 -

代理店が、解約には書面での手続きが必要であることを説明せずに、口頭で受け付けてしまったうえに、手続きを早急に行わなかったものである。代理店の対応について、お客様にお詫びし解約返戻金をお返しするとともに、解約書類への記入をお願いし、ご了解をいただいた。

再発防止策として、代理店に、ご契約者が転居される場合には解約の意思確認および解約手続きの再確認を行うよう指示した。

(3)「保険金」に関するもの

< 提示内容 >

- 内容 -

火災に遭ったので、保険会社に火災保険金を請求した。しかし、保険会社から提示のあった金額は、自分が依頼した修理業者の修理費の見積額を大きく下回っており、納得できない。提示金額は、保険会社が委任した鑑定人の鑑定結果に基づくとのことであるが、その根拠を説明してほしい。

- 保険会社の対応 -

お客様が用意した修理費の見積額を確認したところ、今回の火災事故に起因する損傷箇所にはない浴槽の交換費用が含まれていた。このためお客様とともに、浴槽の損害の有無をチェックして焼損や熱による損害がないことを再確認し、交換費用を修理費見積額から差し引いた金額（保険会社からの提示額）を火災による損害額とすることで、ご了解をいただいた。

3. 傷 害 保 険

(1) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

< 対応態度 >

- 内容 -

海外旅行傷害保険の契約者の親である。子供が海外の留学先で体調を崩したので、保険に加入した旅行代理店に保険の補償範囲について問い合わせたところ、来客対応中なので後で連絡するとの返答であったが、結局、連絡はなかった。数日後に再度電話をしたところ、保険申込書（控）を確認するとして保留にされたが、数分経ってもつながらなかったため、こちらから電話を切った。対応が悪いのではないか。

- 保険会社の対応 -

お客様に電話をし、代理店の対応についてまずお詫びするとともに、ご加入いただいている海外旅行傷害保険の補償範囲を説明した。そのうえでお子様が通院している病院名と治療状況をお聞きした。あわせてお子様の治療費を保険で補償することをお客様に報告し、ご了解をいただいた。

代理店の担当者およびその上司には、このような対応が二度とないように厳重に注意した。

(2) 「保険金」に関するもの

< 提示内容 >

- 内容 -

海外旅行傷害保険の契約者である。旅行中に病気になったが帰国間際であったため、日本で治療することとした。しかし、仕事の関係で、治療を受けたのは帰国から4日後であった。保険会社に保険金請求したところ、帰国後72時間以内に医師の治療を受けていなければ補償することはできないとの説明を受けた。旅行中に発症したことは間違いないので、保険金を支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

帰国後72時間以内に医師の治療を受けた場合（特定感染症を除く）に治療費等を補償することは、海外旅行傷害保険の保険約款に規定されており、諸事情に応じて柔軟に解釈することはできない。保険金をお支払いできない理由を保険約款に基づいて、再度お客様にご説明し、ご了解をいただいた。

< 処理遅延 >

- 内容 -

傷害保険の契約者である。転倒して足を骨折して約1か月入院し、保険会社から入院保険金の支払いを受けた。保険会社の担当者に、後遺障害保険金の請求方法について質問したところ、担当者から病院に照会して手続きを行うとのことであった。その後、担当者から何の連絡もなかったことから、リハビリで通院した際に担当医に確認したところ、担当者からは何の連絡もないとのことであった。このため担当者に再度質問したところ、前回と同様の回答であった。早く後遺障害保険金を支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

後遺障害の有無について病院に照会中であるが、まだ回答がない状況にあり、また、そのことを担当者がお客様に経過報告していなかった。お客様に報告を怠っていたこととお詫びするとともに、後遺障害保険金のお支払いの可否等については、病院からの回答がないと判断できないこと、またリハビリ中なので、病院も後遺障害の有無を判断するのは時期尚早と考えている可能性もあることを説明し、ご了解をいただいた。

今後は、病院から照会に対する回答が届いていなくても、お客様に定期的に経過報告を行うようにする。

4. 新 種 保 険

(1) 「保険金」に関するもの

< 処理遅延 >

- 内容 -

組立保険の契約者である。工事現場で事故が発生したため、保険会社に連絡したところ、鑑定人が調査に来た。鑑定人に事故の経緯書、事故現場の写真、修理費の見積書等を提出したところ、事実確認を十分に行うことができたとのコメントがあった。しかし、相当期間経過しても保険金が支払われなかったことから、代理店に何度か問い合わせたが、経過報告はなく、書類の追加提出を求められることもあった。これでは、いつ保険金が支払われるのか分からない。保険会社の担当者から、経過報告と保険金支払い時期について説明して欲しい。

- 保険会社の対応 -

保険金の支払い手続きが遅れている理由を、代理店がお客様に説明できなかったことが原因である。保険会社の担当者から、保険金の支払いが遅れていることをまずお詫びした。支払い手続きを進める中で、契約時の手続きに一部誤りがあったことが判明したことから、その是正手続きに手間取っていたが、近々完了する見込みであるので、完了次第、保険金をお支払いすることをご説明し、ご了解をいただいた。

5. 積立保険

(1) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

< 提示内容 >

- 内容 -

積立傷害保険（保険期間：3年）の契約者である。事情により2年目に当たる今年8月に解約した。しかし、解約返戻金が思っていたよりも少なかったため、保険会社の担当者に照会したところ、今年5月に通院保険金の支払いを受けていることから、今年1年間の保険料のうち保険金の支払いに充当する部分（補償部分）については全額負担いただくことになるとの説明があった。しかし解約後は補償が受けられないことを勘案すると、未経過期間（9月から来年3月まで）の補償部分の保険料まで負担することに納得できない。

- 保険会社の対応 -

お客様に、解約時の返戻金の計算方法とあわせて、保険金額（契約金額）は、1年間の補償部分の保険料等をもとに算出されることから、保険金をお支払いした場合には、期の中途での解約であっても補償部分の保険料を返戻することはできないこと等を説明した。そのうえで、本契約に係る返戻金の明細をご説明し、ご了解をいただいた。

お客様に十分ご納得いただける説明ができなかったことが苦情につながったことから、重要な事柄について丁寧に説明するよう心がける。

以上

主な相談事例 (Q & A)

Q 1 : <車の保険> 配偶者間の事故**配偶者間で事故を起こした。対物賠償保険の支払いの対象になるか。****A :**

一般的には、対物賠償保険では、次のいずれかに該当する者の所有、使用、管理する財物が滅失、破損または汚損された場合には、その損害は保険金支払いの対象にはなりません。

記名被保険者 (保険証券記載の被保険者)

被保険自動車 (保険証券に記載されているお車) を運転中の者またはその父母、配偶者もしくは子

被保険者またはその父母、配偶者もしくは子

被保険者の使用者。ただし、被保険者が被保険自動車をその使用者の業務に使用している場合に限る。

今回のご質問は に該当しますが、被保険者と被害者とが夫婦や親子といった経済的・一体関係にある者の間では、通常、損害賠償請求は行われぬというのが社会通念であるため、一般的には保険金が支払われないものとして規定されています。

Q 2 : <車の保険> 保険金と税金**交通事故の被害者である。加害者が加入している任意保険から損害賠償金として、1,000万円超を受け取る予定である。所得税の課税対象になるか。****A :**

損害賠償金を受け取った場合は、人身事故または物損事故のいずれによるものであっても所得税の課税対象にはなりません。

なお、被害者本人が交通事故で亡くなった場合の損害賠償金について、遺族固有の慰謝料についても課税されません。被害者本人の慰謝料および逸失利益は相続財産となりますが、相続税の課税対象ではありません。

Q 3 : <住まいの保険> 地震保険料の改定

新聞に地震保険料が10月から変わるとの記事があった。9月に契約を更改したが、保険料の返戻または請求があるのか。

A :

平成19年10月1日から地震保険料が改定されましたが、これは同日以降に保険期間が開始するご契約が適用となります。保険期間の途中で適用されている料率が改定された場合は、保険契約の保険料の返戻または請求は行いません。したがって、保険期間の開始日が9月30日以前であれば改定前の契約になりますので保険料の返戻または請求はありません。

地震保険料は、所在地(都道府県)および建物の構造(イ構造...主として鉄骨・コンクリート造の建物、ロ構造...主として木造の建物)によって異なります。従来の「建築年割引」および「耐震等級割引」の他に、同年10月1日から「免震建築物割引」および「耐震診断割引」が新設され、免震・耐震性能に応じた保険料の割引制度も新設されました。当協会のホームページから具体的な地震保険料の試算ができますのでご利用ください。

URL : <http://www.sonpo.or.jp/useful/insurance/jishin/calc.html>

Q 4 : <住まいの保険> 転居時の手続き

アパート入居時に不動産会社経由で火災保険に加入した。今回、退去することになったが保険料は戻るか。

A :

保険契約を解約すれば、保険期間終了までの未経過期間の保険料は、一定の場合を除き返戻されます。

ただし、新しい住居先に引っ越しする場合であっても、異動手続きを行うことにより、火災保険(保険の目的が家財)を解約することなく、続行して契約していただくことは可能です。この場合、新しい引越し先(所在地・建物構造・用途等)によっては保険料が返戻または請求されることがありますので、保険会社にご通知いただく必要があります。

Q5 : <その他の保険>

新聞で「新しい契約内容確認手続き」の記事を見た。なぜ、このようなことを実施することとしたのか。

A :

このたび、損害保険のご契約をお申込みいただくにあたって、従来からの「契約申込書」に加えて、「ご契約内容確認書」などの書面やインターネット画面等を通じて、ご契約内容がお客様の状況や補償内容等についてご希望に沿ったものになっているか、お支払いいただく保険料が適正かなどにつき、個々に確認をさせていただくこととなりました。

金融庁が策定している「保険会社向けの総合的な監督指針」では、契約の申込みを行おうとする保険商品が、お客様のニーズに合った内容であることをお客様ご自身が確認する機会を確保し、お客様が保険商品を適切に選択購入できることを可能とするための体制整備」を保険会社に求めており、これを受け開始したものです。併せて現在のご契約内容についても、その内容をご確認させていただくことにしています。

お客様には、この「新しい確認手続き」に際し、お手数をおかけし、お時間をいただくこととなりますが、ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以 上