

2008年2月15日

損保協会 お客様の声レポート

2007年度 第3四半期受付分
(2007年10月1日～2007年12月31日)

【目次】

1. 2007年度第3四半期における苦情・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3四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3四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 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3四半期（2007年10月から12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。

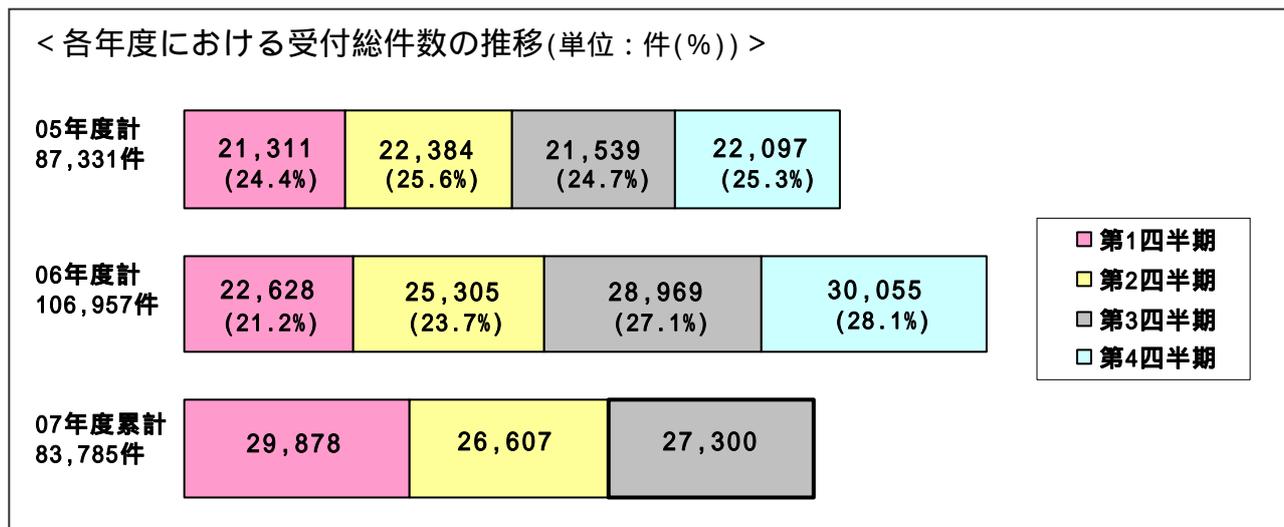
<2006年9月まで>

- ・ 「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3四半期における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2007年度第3四半期における苦情および相談の受付総件数は27,300件で、2006年度第3四半期(以下、前年度同期)の28,969件と比べて1,669件(5.8%)の減少となった。なお、2007年度第2四半期(以下、前期)の26,607件と比べると、693件(2.6%)の増加となっている。



前年度同期と比較して件数が減少した背景として、前年度同期においては、保険金の支払いに係る問題、火災保険における引受け時の保険料の算出や保険金額の設定に係る問題が相次いで発覚した時期であり、これらに関連した苦情や問い合わせが集中したことから、件数が多くな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(19,249 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 2,658 件(12.1%)減少し、全体に占める割合も前年度同期の 75.6%から 5.1 ポイント減少して 70.5%となった。

火災保険(含む地震保険)も、前年度同期と比べて件数で 232 件(13.8%)減少したが、傷害保険は 819 件(63.6%)、3.3 ポイントの増、その他は 401 件(9.8%)、2.3 ポイントの増となった。

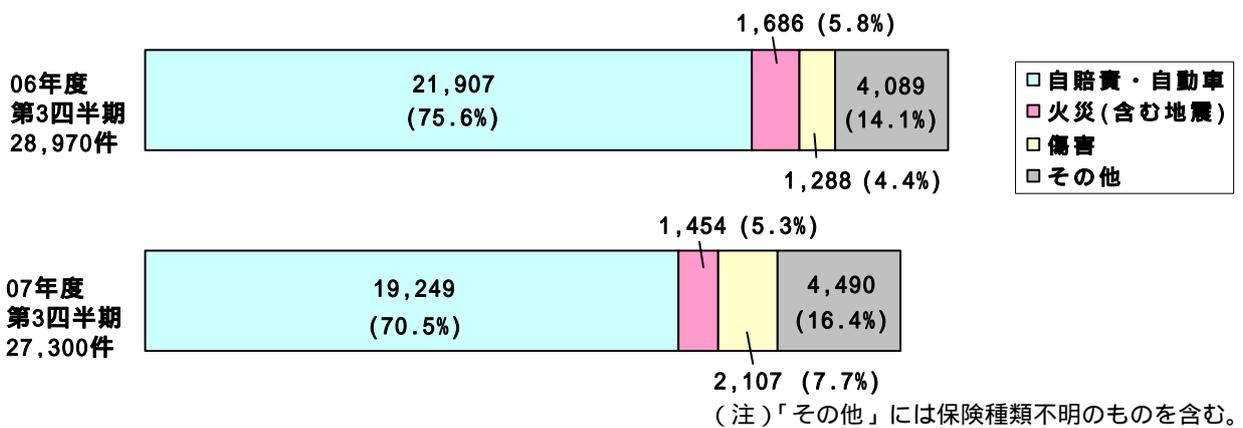
自賠責・自動車保険と火災保険が減少した要因としては、次の 2 点が考えられる。

- ・前記のとおり、前年度同期においては、これらの保険を中心に、保険金の支払い漏れや保険料の算出等に係る問題が発覚したこともあり、件数が特に多くなった。
- ・相次いだ問題に対し、保険会社の社内態勢の整備が進んだ。

また、傷害保険が前年度同期と比べて顕著に増加した要因としては、前期の本レポートでも触れたとおり、保険会社から提供される重要事項説明書に記載された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、自賠責・自動車保険の件数が多少増加している(629 件/3.4%)が、総じて大きな変化はない。

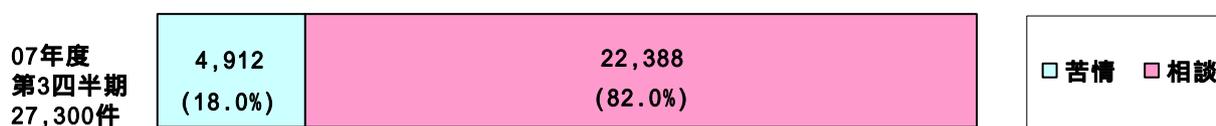
< 第 3 四半期における保険種類別の受付件数割合(単位：件(%)) >



(3) 苦情・相談別受付件数

苦情の受付件数は 4,912 件(18.0%)、相談の受付件数は、22,388 件(82.0%)となっている。前期における苦情の割合(12.6%)と比較し、今期は大きく増加したが、これは、前期の本レポートでも触れたとおり、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、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声をより広く苦情として認識するようにしたためである。

< 2007 年度第 3 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3四半期における苦情の概要

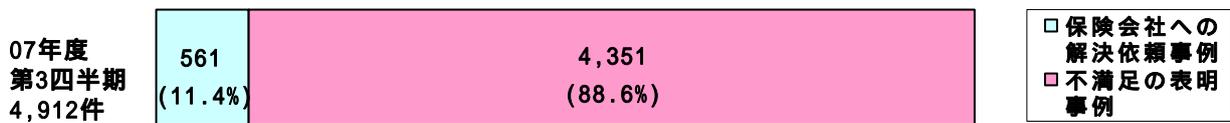
(1) 全体的傾向

今期受け付けた苦情の総件数は前記のとおり 4,912 件であった。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 561 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 4,351 件であった。

今期は、前期と比べ苦情の総件数が 1,563 件(46.7%)増と、大きく増加したが、これは、「1.(3) 苦情・相談別受付件数」(P4)で触れたとおりである。

しかしながら、前年度同期と比べると 3,416 件(41.0%)の減少となっている。これは、「1.(1) 受付総件数」(P2)で触れたとおり、保険金の支払いや火災保険料の算出等に係る問題が相次いで発覚したことにより、前年度同期に特に苦情が集中したためといえる。あらためて、今後の推移を見ていく必要がある。

< 2007 年度第 3 四半期における苦情の内訳(単位：件(%)) >

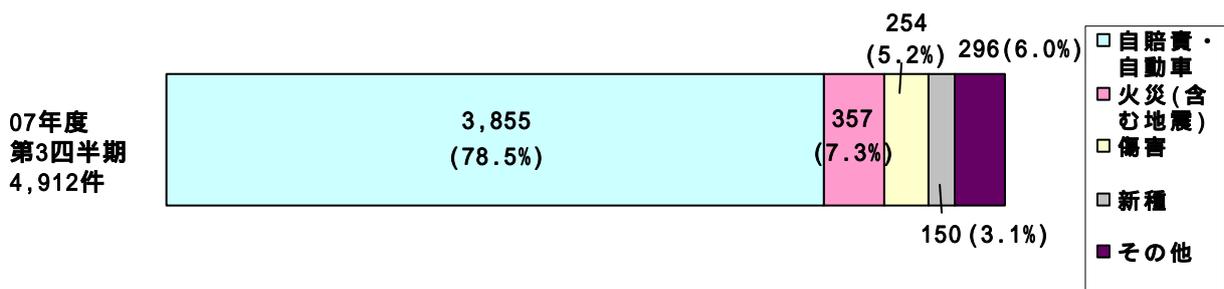


なお、受け付けた苦情の内訳を見ると、以下のような状況であった。

保険種類別の傾向

自賠償・自動車保険に関するものが 3,855 件(78.5%)、火災保険(含む地震保険)357 件(7.3%)、傷害保険 254 件(5.2%)、新種保険 150 件(3.1%)等であった。

< 2007 年度第 3 四半期における苦情件数(保険種類別)(単位：件(%)) >

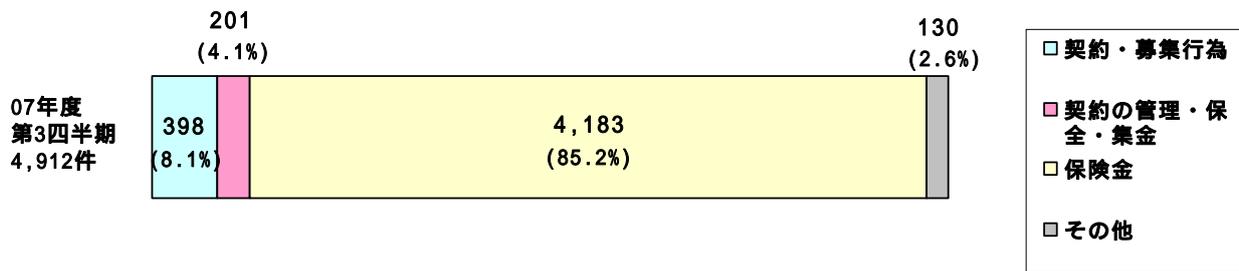


内容別の傾向

「保険金」に関するものが4,183件(85.2%)と大半を占めており、「契約・募集行為」に関するものが398件(8.1%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが201件(4.1%)であった。

「1.(3) 苦情・相談別受付件数」(P4)に記載のとおり、保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、より広く苦情として認識するようにしたため、「保険金」の割合は前期(80.7%)より増加している。

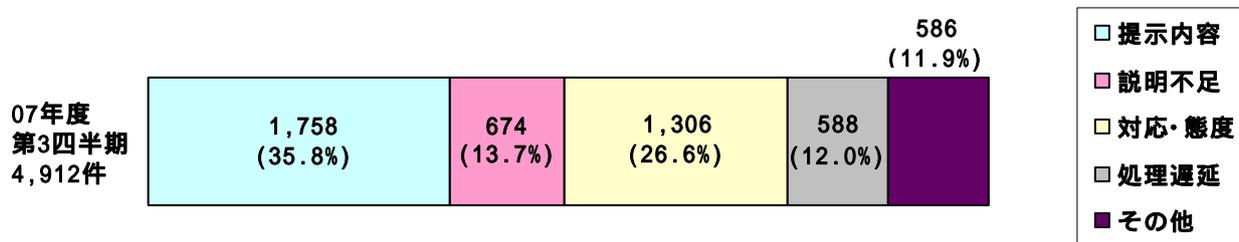
< 2007年度第3四半期における苦情件数(内容別)(単位：件(%)) >



内訳ベースで見ると、保険会社からの「提示内容」(1,758件/35.8%)、「対応・態度」(1,306件/26.6%)、「説明不足」(674件/13.7%)、「処理遅延」(588件/12.0%)の順であった。

これらの件数は、前期と比べると増加しているが、前年度同期と比べると各項目とも件数が大きく減少している。中でも、「説明不足」の減少は顕著(1,427件/67.9%の減少)である。この傾向は、ここ数期にわたって継続しており、各保険会社の対応改善の進展ぶりがうかがえる。

< 2007年度第3四半期における苦情件数割合(内容別(内訳ベース))(単位：件(%)) >

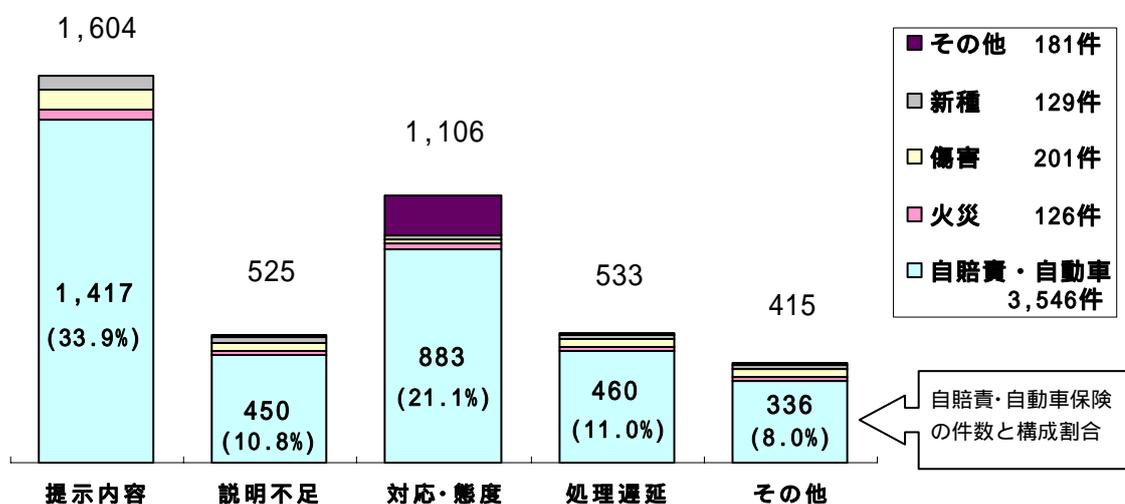


保険種類別・内容別の傾向

自賠責・自動車保険の「保険金」に関する苦情は3,546件で、苦情全体の72.2%、「保険金」に関する苦情(4,183件)の84.8%を占めている。

< 2007 年度第 3 四半期における保険金に係る苦情(4,183 件)の内訳

(保険種類別・内容別件数(単位:件))>



また、別紙 1【表 3】(P13)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、「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数の違い(例えば、自動車保険(対人および対物賠償責任保険)等の賠償責任保険では、保険契約者・被保険者に加えて、事故の被害者の方からも苦情の申し出がある。)によるものと思われる。

前期との比較においては、自賠責・自動車保険の「保険金」に係る「提示内容」の増加(638 件/81.9%)が目立つが、これは、「1.(3)苦情・相談別受付件数」(P4)で触れたとおり、保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足 of 表明を中心に、より広く苦情として認識するようにしたためと言えよう。

次に、原因別に見ると、別紙 1【表 4】(P14)のとおりであり、前期と比較すると、「保険金」関係以外では、火災保険の「契約・募集行為」に係る「保険料の計算誤り」の増加(前期 21 件、今期 41 件)が目立つ。各社が実施した契約内容確認に伴い、契約内容に疑問を持った方からの申し出が増加したものと思われる。一方、多くの項目が前期と比べて増加している中で、自賠責・自動車保険の「契約の管理・保全・集金」に係る「契約の解約手続き」の減少(前期 33 件、今期 17 件)が目立つ。

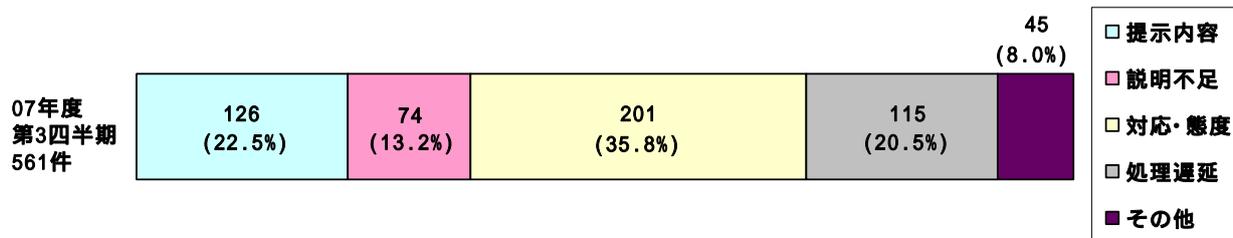
(2) 保険会社への解決依頼事例

今期の561件は、前年度同期(509件)と比べると52件(10.2%)、また前期(527件)と比べると34件(6.5%)の増加であった。前期は、6期ぶりに解決依頼の件数が減少したが、今期は再び増加に転じた。

内容別に見ると、今期は前期と比べて、「処理遅延」(28件増)と「提示内容」(25件増)の増加が目立つ一方で、ここでも「説明不足」の減少(27件減)が目立つ。

このうち、「処理遅延」については、前期は大きく減少したところであるが、今期は過去の水準に戻っている。また、「対応・態度」に係る件数は、昨年度第4四半期以降、絶えず200件程度(全体の35%前後)の件数があり、各保険会社のお客様対応について、一層の充実の余地があるのではないかとと思われる。

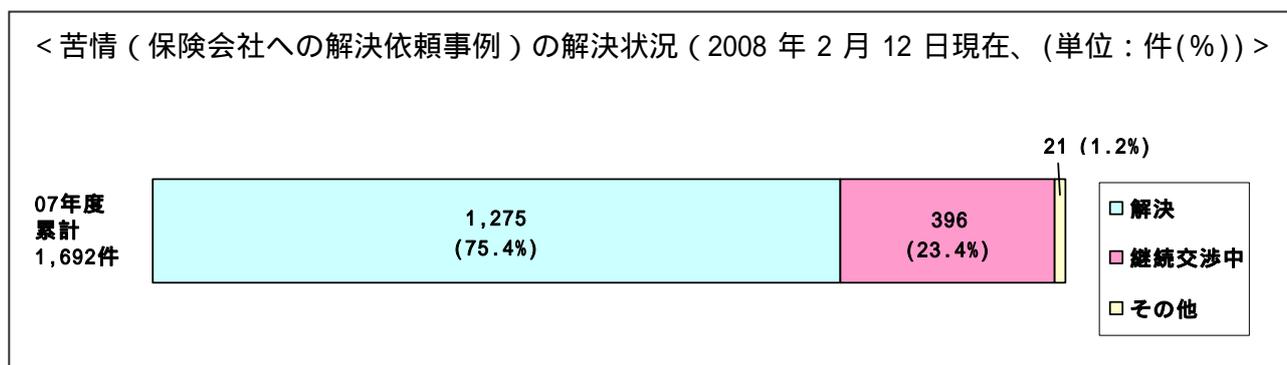
< 保険会社への解決依頼事例(561件)の内容別件数(単位：件(%)) >



(3) 苦情の解決状況

2007年度第3四半期までに受け付けた苦情総件数(12,311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、2008年2月12日時点で11,894件であった。

このうち保険会社への解決依頼事例(1,692件)について見ると、解決した事例は1,275件(75.4%)、継続交渉中の事例は396件(23.4%)、その他(損害保険調停委員会や他の機関への申立)は21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(P15~20)を参照。

3. 2007年度第3四半期における相談の概要

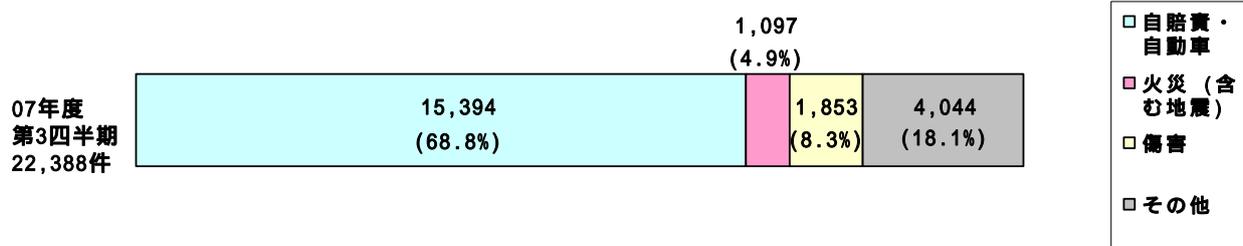
保険種類別の傾向

今期受け付けた相談の件数は22,388件であり、前期(23,258件)と比べると、870件(3.7%)の減少となった。件数が減少した要因は、「1.(3)苦情・相談別受付件数」(P4)に記載したとおり、いただいた声をより広く苦情として認識するようにしたためと言える。

保険種類別の傾向としては、**自賠責・自動車保険**が15,394件(68.8%)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78.5%)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**火災保険**の件数の減少がやや目立つ(自賠責・自動車保険が677件/4.2%減、火災保険が204件/15.7%減)ものの、総じて大きな変化はないと言える。

< 2007年度第3四半期における相談件数(保険種類別)(単位：件(%)) >

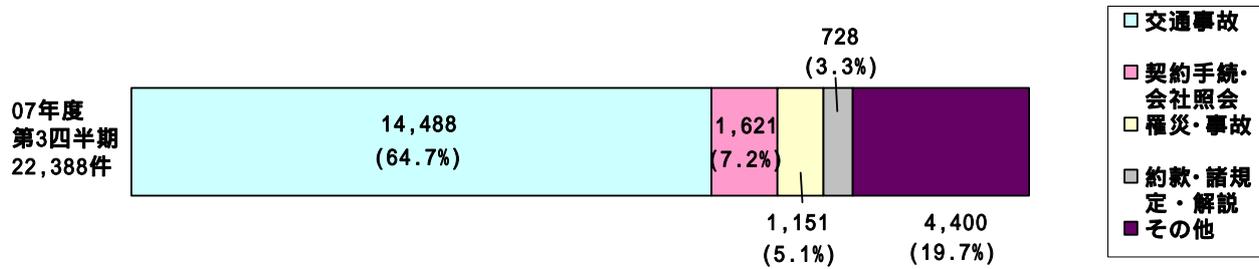


内容別の傾向

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は変わりはないが、件数では14,488件と、前期と比べて576件(3.8%)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392件(19.5%)減少し、「**罹災・事故**」、「**約款・諸規定・解説**」に関する相談もそれぞれ微減となった。

< 2007年度第3四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(P21~24)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 >

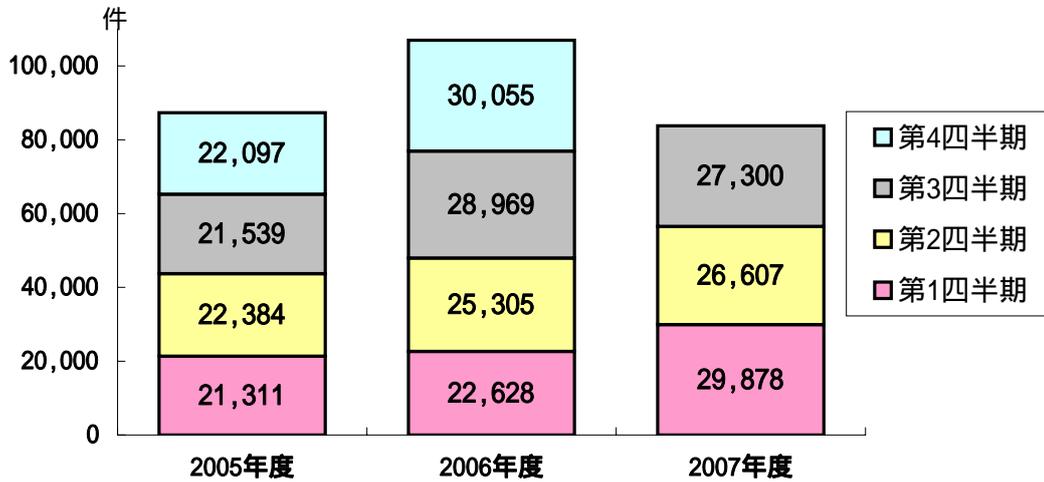
表 2	苦情件数の推移	P12
図 2	苦情（解決依頼事例）件数の推移	P12
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P13
表 4	苦情の保険種別・原因別件数	P14

【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	27,300	-	83,785

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



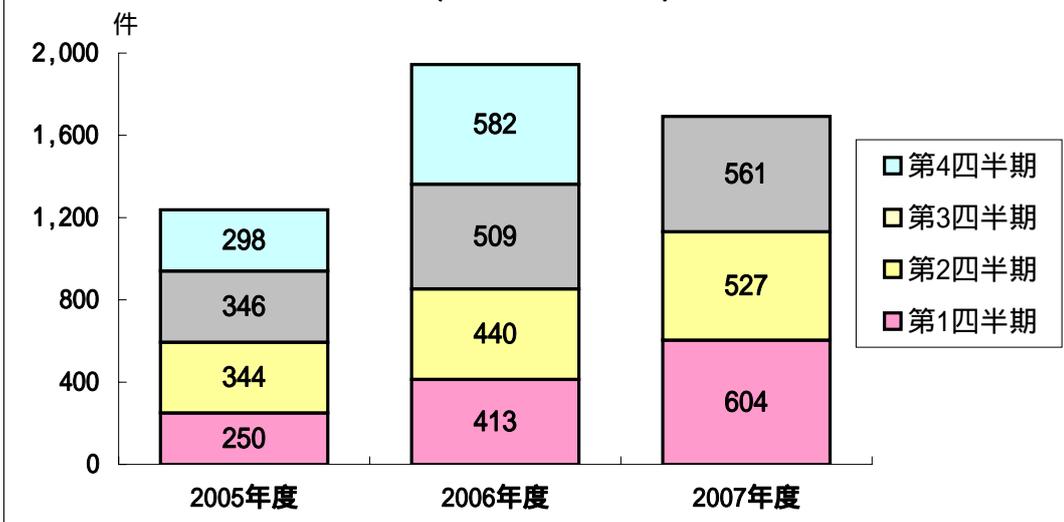
【表2】 苦情件数の推移

(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	4,912	-	12,311
	(604)	(527)	(561)	-	(1,692)

(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3四半期）

(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	41	39	5	2	1	1	89
説明不足	42	33	10	4	3	2	94
対応・態度	42	38	6	3	1	7	97
処理遅延	11	10	2	1	1	1	26
その他	43	28	10	2	2	7	92
小計	179	148	33	12	8	18	398
契約の管理・保全・集金							
提示内容	23	15	5	2	1	1	47
説明不足	24	18	3	1	1	1	48
対応・態度	20	23	6	3	1	4	57
処理遅延	11	11	3	1	1	1	28
その他	11	6	0	1	0	3	21
小計	89	73	17	8	4	10	201
保険金							
提示内容	1,417	48	81	54	2	2	1,604
説明不足	450	14	34	21	1	5	525
対応・態度	883	23	17	20	1	162	1,106
処理遅延	460	19	37	16	0	1	533
その他	336	22	32	18	0	7	415
小計	3,546	126	201	129	4	177	4,183
その他							
提示内容	11	2	0	0	1	4	18
説明不足	4	1	0	0	1	1	7
対応・態度	17	0	1	0	0	28	46
処理遅延	0	0	0	0	0	1	1
その他	9	7	2	1	0	39	58
小計	41	10	3	1	2	73	130
合計							
提示内容	1,492	104	91	58	5	8	1,758
説明不足	520	66	47	26	6	9	674
対応・態度	962	84	30	26	3	201	1,306
処理遅延	482	40	42	18	2	4	588
その他	399	63	44	22	2	56	586
合計	3,855	357	254	150	18	278	4,912

【表4】苦情の保険種類別・原因別件数（2007年度第3四半期）

(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）	4	3	5	0	0	0	12
(2) 契約更改手続き（手続き漏れ・遅れ等）	34	13	4	1	1	3	56
(3) 募集行為	36	17	5	1	3	7	69
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	48	47	10	5	2	1	113
(5) 契約の引受（条件・制限等）	44	18	9	5	1	4	81
(6) 保険料の計算誤り	5	41	0	0	0	0	46
(7) 接客態度	0	2	0	0	0	1	3
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等の内容）	2	1	0	0	1	0	4
(9) その他	6	6	0	0	0	2	14
小計	179	148	33	12	8	18	398
契約の管理・保全・集金							
(1) 証券未着・誤り	2	6	2	1	0	1	12
(2) 分割払い・口座振替対応	9	0	1	1	0	0	11
(3) 契約の変更手続き	22	6	1	0	0	0	29
(4) 契約の解約手続き	17	16	2	3	0	2	40
(5) 満期返戻処理（手続き遅延、満返金額等）	1	2	0	1	3	0	7
(6) 接客態度	4	7	4	0	1	2	18
(7) その他	34	36	7	2	0	5	84
小計	89	73	17	8	4	10	201
保険金							
(1) 保険金のお支払い金額	1,350	25	72	27	1	3	1,478
a. 休業損害	283	1	0	3	0	0	287
b. 認定日数	131	0	29	0	0	0	160
c. 医療費	130	0	6	4	0	0	140
d. 後遺障害の認定	162	0	20	3	0	0	185
e. 間接損害（代車、格落ち等）	108	0	1	1	0	0	110
f. 修理費	103	14	0	5	1	2	125
g. 時価・評価	113	6	1	3	0	0	123
h. 過失割合	117	0	0	3	0	0	120
i. その他（不明を含む）	203	4	15	5	0	1	228
(2) 対応の遅れ・対応方法	1,139	35	48	35	0	3	1,260
(3) 保険金お支払いの可否	209	45	66	54	1	3	378
(4) 接客態度	478	8	7	7	1	162	663
(5) その他	370	13	8	6	1	6	404
小計	3,546	126	201	129	4	177	4,183
その他	41	10	3	1	2	73	130
合計	3,855	357	254	150	18	278	4,912

主な苦情事例（保険会社への解決依頼事例）

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>

- 内容 -

自動継続特約付きの自動車保険の満期が近づいたこともあり、契約保険会社である A 社から、自動継続に係る案内状が送付されてきた。どうするか迷ったが、結局、B 社の自動車保険に加入することとし、案内状に記載されている「継続しない場合の申出期限」後ではあったが、A 社の甲代理店にその旨を連絡した。

今般、B 社から、自動車保険に重複して加入している状態になっている旨の連絡があったことから、甲代理店に確認したところ、自動継続停止のための手続きが行われていないことが判明し、保険会社の管轄支社からも謝罪があった。

しかしその後、A 社から何の連絡もなく、自動車保険が解除されたのか分からない。いったいどうなっているのか。

- 保険会社の対応 -

お客様から継続停止のお申し出をいただいたのは、自動継続の意思確認締切日のかなり後であったため、早急に手続きを行うべきところ、代理店および管轄支社の担当者が解除手続きを誤ったため時間がかかり、さらにお客様への状況報告を怠っていた。

お客様に対応の不手際につき再度お詫びをするとともに、契約解除手続きが完了したことを報告し、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 -

自動車を買替えることにしたので、満期間近ではあったが、自動車保険の車両入替手続きを行うこととし、担当代理店に依頼したところ、「車両入替はできない」との回答であった。このため契約を解約して他社の自動車保険に加入した。念のため、他の代理店に確認したところ、車両入替できるはずとのことであった。車両入替できるのであれば、解約しなかった。解約を取り消してほしいとは思わないが、解約日から満期日までの未経過期間を日割りで算出した金額を解約保険料として返戻して欲しい。

- 保険会社の対応 -

お客様に、代理店が誤った説明をしたこととお詫びし、ご了解をいただいた。また、解約保険料については、保険約款の規定に基づき計算することになるので、日割り計算することはできないことを説明し、あわせて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 -

自宅の車庫に接触して自動車が破損した。車両保険金を請求するにあたり、付帯している等級プロテクト特約を今回は適用しないよう要望したところ、担当者から、今回の事故で保険金請求するのであれば、保険約款上、要望には沿いかねる旨の説明があったが、納得できない。契約者が適用事故を選択できるようにすべきではないか。今回は軽微な事故であったので、特約を適用せずに保険金を支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

お客様に、等級プロテクト特約の概要、利用した場合のメリットを説明した。その上で、等級プロテクト特約は初回の保険金請求時に適用されることになっているので、特約の適用事故を選択することはできない旨を、保険約款をもとに再度説明し、お客様のご了解をいただいた。

< 説明不足 >

- 内容 -

雪道を運転中に対向車線走行中のタクシーと接触事故を起こした。雪道でハンドル操作がきかない状況下の事故でもあり、双方に同程度の過失があるのではないかと契約保険会社の担当者に報告した。その後、担当者から何の経過報告もなかった。今般、急に相手のタクシー会社から修理費の請求を受けたので、担当者に連絡したところ、「無視していただいて結構です」との返答があっただけで、それ以上の説明はなかった。現在、どのような状況になっているのか分からず、不安である。もっと親切に相手との交渉状況や今後の対応について、契約者に説明があっても良いのではないかと。

- 保険会社の対応 -

相手方保険会社と過失割合について交渉を行ってきたが、お互い事故状況の主張に差異があったため難航していた。なお、ご家族に交渉状況を都度報告していたので、お客様も承知しているものと理解していた。

お客様に、これまでご家族に状況報告していたこととお伝えするとともに、現在の交渉状況を説明し、ご了解をいただいた。

今後は、可能な限りお客様本人に状況報告することとした。

<対応・態度>

- 内容 -

家族4人で旅行中、最終日の夜に自動車が故障し走行できなくなった。保険会社に連絡したところ、担当者から、所定の限度額の範囲で、宿泊費用、電車やタクシーでの帰宅費用が支払われるとの説明があったことから、タクシーで帰宅することとした。支払われる金額について質問すると、当初は「1事故当たりの支払い金額なので、人数は関係ない。」とのことであった。不審に思い、再度確認願ったところ、「1人当たりの支払い金額なので、人数を乗じた金額になる。」との回答であった。

また、翌日、別の担当者から、自動車の修理期間中、レンタカーを代車として使用することが可能との連絡があった。その際に、昨晩はタクシーではなくレンタカーで帰宅することはできたのかを質問したところ、可能とのことであった。

レンタカーを利用していれば、もっとスムーズに帰宅できたのではないか。何故、選択できる全ての帰宅手段を説明してくれなかったのか。

- 保険会社の対応 -

担当者が、お客様からの質問に対して適切な回答ができず、また、サービスの選択肢の案内も不十分であった。担当者の上司がお客様にお詫びするとともに、再発防止に向けて担当者の再教育を図ることを説明し、ご了解をいただいた。

<処理遅延>

- 内容 -

医療機関である。交通事故の被害者の薬を処方している。4月、5月、6月分の薬代を月ごとに保険会社の担当者に請求しているが、所定の期日までに支払いがなかった。このため担当者に督促したところ、3か月分まとめて支払うとのことであったので、支払期日を確認した。しかし、この期日を過ぎても支払いはなかった。なぜ、支払いが遅れているのか。早急に支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

担当者が期日を失念してしまい、お支払いしていなかった。お客様に事情を説明のうえお詫びし、今後はこのようなことがないよう努めることをお約束し、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 -

担当代理店が廃業したことから、保険会社から紹介された代理店で火災保険契約(保険期間：1年)の更改手続きを行ったところ、現行契約の契約条件の設定に誤りがあり、保険料を過払いしていたことが判明した。保険会社から過払い分の返戻を受けた際、これまでも同じ契約条件で更改を行ってきたので、過去の契約についても確認願うよう、依頼した。

その後、何の連絡もなかったことから、保険会社の相談窓口にご相談したところ、管轄営業支社から電話があり、契約内容確認に係る本社相談窓口を案内された。このため、同相談窓口で電話すると、管轄営業支社に照会するよう案内され、具体的回答を得られなかった。確認作業の進捗状況を知るには、一体どこに照会すればよいのか。

- 保険会社の対応 -

過去の火災保険契約分について本社で確認作業を行い、その結果をもとに管轄営業支社で最終的な事務手続きを行っているときに、お客様から照会いただき、行き違いが生じた。

お客様に、これまで経過報告を行っていなかったこと、また適切な照会窓口を案内できなかったことをお詫びするとともに、確認結果を報告し、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 -

落雷により、会社の電子機器等が破損したことから、保険会社に連絡し、保険金請求手続きを行った。しかし、なかなか保険金が支払われないことから、担当者に確認したところ、管轄営業支社に契約内容の確認を依頼中とのことであった。このため、営業部門に照会したところ、現在確認中とのことであった。

既に修理会社に費用を支払っていることから、早急に保険金を支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

被災した事務所の住所と保険証券記載の住所が異なっていることから、管轄営業支社に確認依頼を行っていたが、時間がかかってしまった。確認作業が終了し特段問題ないことが判明したことから、管轄営業支社の担当者からお客様にお詫びするとともに、時間がかかった経緯および保険金支払期日を報告し、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 -

祖父が腕の骨を骨折し、約1か月入院した後、死亡した。このため保険会社に傷害保険・死亡保険金を請求したところ、死亡原因は肺炎であるとして、入院保険金しか支払われなかった。

骨折で入院しなければ、このようなことにならなかった。骨折が原因なのだから、死亡保険金を支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

担当医に確認したところ、死亡原因は肺炎であったため、入院保険金のみのお支払いになる旨説明していたが、ご納得いただけなかった。お客様に、死亡に至った直接の原因は、腕の骨折ではなく肺炎であることから、死亡保険金をお支払いすることはできない旨を再度説明し、ご了解をいただいた。

< 説明不足 >

- 内容 -

所得補償保険の契約者。病気で仕事を休んだので保険金請求したところ、支払われた保険金は、契約時に設定した保険金額（月額）の2/3程度であった。このため保険会社の担当者に保険金算出の根拠の説明を求めたところ、過去の所得の平均月額に基づき算出したものである旨、また、保険金額（月額）とこの平均月額との差額部分の保険料を返戻する旨の返答があった。しかし、なぜ契約時に設定した金額が支払われないのか、どうしても納得できない。保険金額どおりの金額を支払って欲しい。

- 保険会社の対応 -

保険金請求時に、実際の収入額を大幅に上回る金額で保険金額（月額）が設定されていることが判明した。このため、保険約款上、平均月額を上回る金額を保険金としてお支払いすることはできない旨を再度説明した。また、契約時の説明不足が原因で保険金額（月額）の金額が設定されたと思われることから、平均月額との差額部分の保険料を返戻することを説明し、ご了解をいただいた。

4.新種保険

(1)「保険金」に関するもの

<提示内容>

- 内容 -

父親を被保険者とする介護費用保険に加入している。父親は数年前に要介護状態となり、介護施設に入院した。このため保険会社に連絡し、介護諸費用保険金として月々所定の金額が支払われた。また、領収書等を添付して医療費用・介護施設費用保険金を請求したところ、保険会社の担当者から、請求金額の一部は保険金支払対象外となる旨の説明があった。何故、支払対象外となるのか、納得できない。

- 保険会社の対応 -

担当者が請求内容の詳細を確認せず安易に、入院費の一部は、保険金支払対象となる自己負担部分ではないと判断して説明したことが原因である。

担当者の上司からお客様に、同意を得たうえで請求内容について介護施設に確認することを説明した。確認した結果、請求金額は全てお客様が自己負担した額であることが判明したことから、まずお客様にお詫びするとともに、請求金額どおり保険金をお支払いする旨を説明し、ご了解をいただいた。

以上

主な相談事例 (Q & A)

Q 1 : <車の保険> 自動車保険の使用目的

自動車保険の使用目的を「通勤・通学」として契約している。もし、業務に使用している時に事故を起こした場合には補償されるのか。

A :

最近の自動車保険は自動車の使い方や免許証の色などによって、保険料が変わる「リスク細分型」の保険が増えています。

自動車の使用目的でいえば、使用実態によりリスクが異なることから、「業務使用」・「通勤・通学使用」・「日常・レジャー使用」などに区分してご契約いただいています。

一般的に「業務使用」とは、契約する車を定期的かつ継続して()業務(仕事)に使用する場合

「通勤・通学」とは「業務使用」に該当せず、契約する車を定期的かつ継続して()通勤・通学に使用する場合

「日常・レジャー使用」とは「業務使用」および「通勤・通学使用」のいずれにも該当しない場合などを指すようです。

「定期的かつ継続して」とは、年間を通じて週5日以上または月15日以上使用する場合など、保険会社によって一定の定義がされています。

したがって、ご質問のような事故が起きた場合、使用目的を「通勤・通学」で契約していたが、たまたま、その日業務で使用したのか、それとも、ほとんど毎日業務で使用しているのか、その使用実態によっては保険金が支払われなかったり、ご契約が解除されたりする場合がありますので、ご契約の際には十分な注意が必要です。

Q 2 : <車の保険> 管理財物の賠償責任

社有車で貸借している会社事務所を破損した。対物賠償は免責といわれたが間違いないか。

A :

通常、自動車保険の対物賠償保険では、対物事故によって被害を受けた財物が、被保険者の所有、使用、管理する財物である場合は、その損害に対して保険金は支払われません。

ご質問のケースは、貸借している事務所を破損したということですので、被保険者である会社で使用・管理している財物と解され、対物賠償保険では補償の対象にはなりえないこととなります。

Q 3 : <火災保険> 建築中建物の火災保険

建築中の建物に火災があった場合はどうなるのか。

A :

建築中の建物に対する所有権は、原則として建築業者にあり、引渡しの時点で発注者に移転します。

したがって、建築業者が工事中の災害に備えて保険を契約しているケースが一般的です。

ただし、建築中の火災などでトラブルが発生しないよう、建築請負契約の内容を確認しておくことが大切です。

Q 4 : <からだの保険> 海外で病気になった場合の補償

海外旅行から帰国後に病気になった。海外旅行傷害保険の補償対象か。

A :

海外旅行保険に疾病治療費用の特約がセットされていれば、旅行開始後に発病した病気や海外旅行中に感染した特定の感染症が原因で、旅行終了後一定期間を経過するまでに医師の治療を受けた場合に補償されます。詳細は各保険会社にご確認ください。

Q 5 : <その他> 損害保険会社が破綻した場合の保険契約

書類を整理していたら第一火災の保険証券が出てきた。連絡を取りたいがどうしたらいいか。

A :

旧第一火災は2000年5月に経営破綻し、その保険契約は損害保険契約者保護機構に引き継がれています。

旧第一火災社の契約に関するお問い合わせに関しては同機構のカスタマーセンターにお問合せください。(フリーダイヤル：0120-557-543)

損害保険会社の破綻に備えるための仕組みとして損害保険契約者保護機構(以下、「保護機構」)があります。保護機構は、破綻した損害保険会社の保険契約が健全な損害保険会社に円滑に移転できるように資金援助したり、保護機構自体が保険契約を引き継いだりして、保険契約が継続するようにします。

日本国内において損害保険業免許を受けたすべての保険会社（外国会社を含む。再保険契約のみの会社を除く。）が保護機構に加入しています。

補償対象契約と補償割合は保険契約者や損害保険の種類などによって異なりますが、いわゆる「共済契約」や少額短期保険業者の引き受けた保険契約は補償の対象になりません。

現在の保護機構による保護制度の概要は下記のとおりです。

		保険金支払い	解約返戻金・満期返戻金など
損害保険 (下記以外)	自賠責保険 家計地震保険	補償割合 100%	
	任意の自動車保険 火災保険 その他の損害保険 (賠償責任保険、動産総合保険など)	補償割合 100% (破綻後 3 か月以内) 3 か月経過後は 補償割合 80%	補償割合 80%
疾病・傷害に関する保険	短期の傷害保険 特定の海外旅行保険		
	年金払型積立傷害保険 財産形成貯蓄傷害保険 確定拠出年金傷害保険		補償割合 90%
	その他の疾病・傷害保険 (上記以外の傷害保険、所得補償保険、医療・介護(費用)保険など)	補償割合 90%	補償割合 90% (積立型保険の場合、積立部分は 80%)

印の保険については、保険契約者が個人・小規模法人・マンション管理組合の契約に限ります。

なお、詳細についてはご契約の保険会社または代理店にお問い合わせください。

以上