

2009年7月22日

# 損保協会 お客様の声レポート

## 2008年度総括版

(2008年4月1日～2009年3月31日受付分)

- 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でお受けした「お客様の声」の概況について、四半期ごとに公表している「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。
- あわせて、各四半期のレポート（当該四半期末の翌々月中旬に作成）もご覧ください。

社団法人 日本損害保険協会

損害保険相談部

## 損保協会の「お客様の声」対応体制（2009年7月現在）

### そんがいほけん相談室

損保協会本部および全国各地の支部（10支部）に「そんがいほけん相談室」を設置し、損害保険に関するさまざまな相談・照会、苦情に対応しています。

受付時間 本部：9:00～18:00【月～金曜日（祝日・休日を除く）】  
支部：9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

本部 フリーダイヤル 0120 - 107808 / 携帯電話・PHSからは 03 - 3255 - 1306

支部	電話番号	所在地	支部	電話番号	所在地
北海道	011 - 231 - 3815	札幌市	近畿	06 - 6202 - 8761	大阪市
東北	022 - 221 - 6466	仙台市	中国	082 - 247 - 4529	広島市
静岡	054 - 252 - 1843	静岡市	四国	087 - 851 - 3344	高松市
北陸	076 - 221 - 1149	金沢市	九州	092 - 771 - 9766	福岡市
名古屋	052 - 971 - 1201	名古屋市	沖縄	098 - 862 - 8363	那覇市

### 自動車保険請求相談センター

全国48か所に「自動車保険請求相談センター」を設置し、自動車保険・自賠責保険の保険金請求に関する相談・照会、苦情に対応しています。また、弁護士による交通事故に関する法律相談（予約制・無料）も行っています。

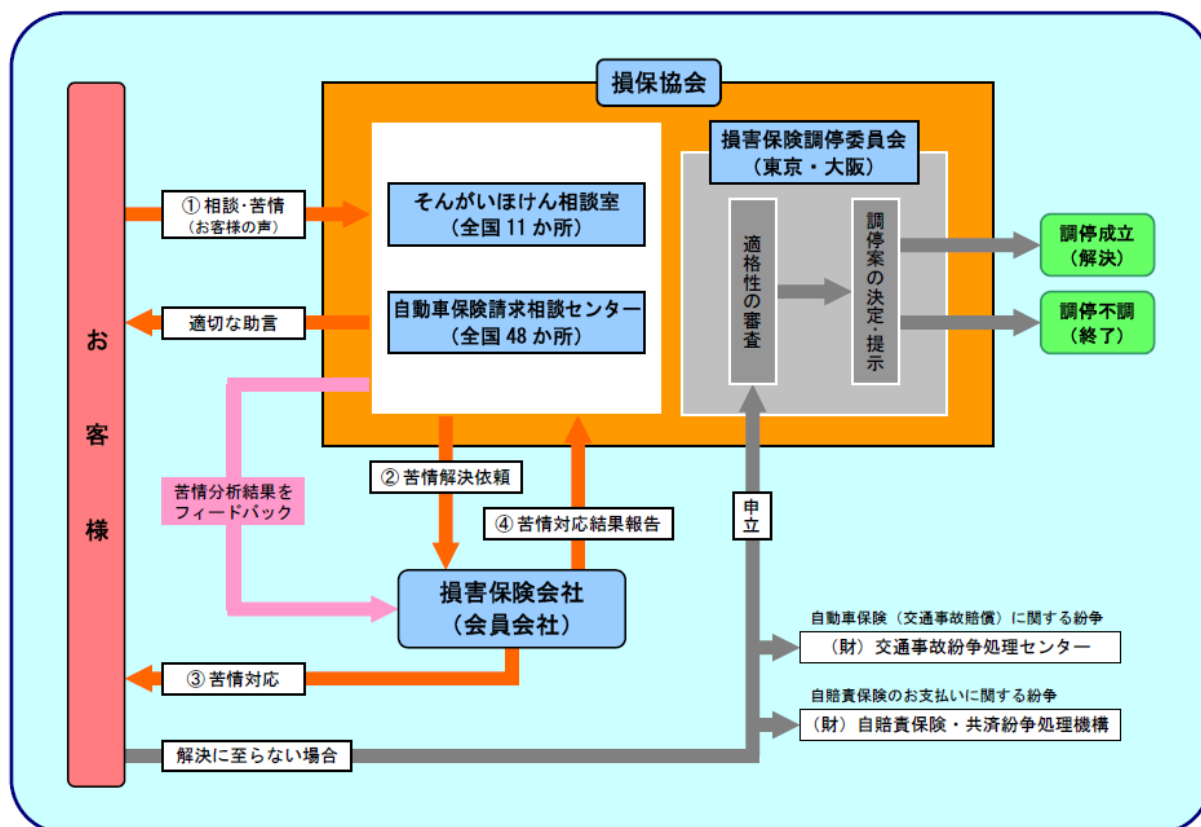
受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

センター	電話番号	センター	電話番号	センター	電話番号
札幌	011 - 290 - 1881	立川	042 - 525 - 9216	広島	082 - 247 - 5003
青森	017 - 722 - 1025	横浜	045 - 323 - 6211	山口	083 - 925 - 0999
盛岡	019 - 651 - 4495	静岡	054 - 252 - 3334	鳥取	0857 - 24 - 4233
秋田	018 - 823 - 5922	名古屋	052 - 971 - 7161	松江	0852 - 24 - 2165
仙台	022 - 223 - 9222	岐阜	058 - 252 - 7513	高松	087 - 821 - 0389
山形	023 - 633 - 0589	四日市	059 - 353 - 5946	徳島	088 - 622 - 5279
郡山	024 - 933 - 4850	富山	076 - 432 - 2294	松山	089 - 945 - 2335
新潟	025 - 228 - 8233	金沢	076 - 232 - 0214	高知	088 - 825 - 0318
水戸	029 - 226 - 1693	福井	0776 - 22 - 3282	福岡	092 - 713 - 7318
宇都宮	028 - 621 - 6463	大津	077 - 525 - 3954	佐賀	0952 - 29 - 8768
前橋	027 - 223 - 2316	京都	075 - 211 - 9601	長崎	095 - 824 - 2571
さいたま	048 - 854 - 9463	大阪	06 - 6202 - 2640	大分	097 - 536 - 5043
千葉	043 - 284 - 7955	奈良	0742 - 35 - 1751	熊本	096 - 324 - 8740
甲府	055 - 228 - 8335	和歌山	073 - 431 - 6290	宮崎	0985 - 28 - 1199
長野	026 - 226 - 3582	神戸	078 - 222 - 7220	鹿児島	099 - 252 - 3466
東京	03 - 3255 - 1377	岡山	086 - 232 - 7020	沖縄	098 - 868 - 8950

### 損害保険調停委員会

損害保険に関する紛争解決機関として、弁護士、消費生活相談員および学識経験者をメンバーとする「損害保険調停委員会」（東京・大阪）を設置し、「そんがいほけん相談室」、「自動車保険請求相談センター」で受け付けた苦情のうち、解決に至らなかった事案について、中立・公正な立場から調停（無料）を行っています。

< お客様の声（相談・苦情）対応の全体像 >



### 「認定投資者保護団体」の認定取得

損保協会は、金融商品取引法に定められている「認定投資者保護団体」の認定を 2008 年 3 月に取得しました。対象商品における投資者・契約者と会員会社（対象事業者）間のトラブルについて「苦情の解決」、「あっせん」等を行い、お客様（投資者・契約者）の保護を図ります。

### 「認定個人情報保護団体」の認定取得

損保協会は、個人情報保護法に定められている「認定個人情報保護団体」の認定を 2005 年 4 月に取得しました。会員会社等（対象事業者）の個人情報の取扱いに関する苦情への対応や、対象事業者への情報提供等を行うことで、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を図ります。

\* \* 目 次 \* \*

損保協会の「お客様の声」対応体制	1
1. お客様の声の概要	4
(1) お客様の声の受付総件数	4
(2) 保険種類別の受付件数	5
2. 苦情の概要	7
(1) 苦情の受付件数および解決状況	7
(2) 保険種類別の傾向	9
(3) 苦情の原因別の傾向	11
(4) 苦情の内容別の傾向	13
3. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況	15
4. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況	16
別紙 統計	19

～ 「お客様の声」の分類について ～

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。）では、「お客様の声」（相談および苦情）をより広くかつ的確に集めて分析するために、次のとおり分類しています。

相 談	損害保険に関する一般的な問い合わせ。
苦 情	<p>保険会社の対応に不満を持つお客様の意向を受けて、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）</p> <p>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）</p>

## 1. お客様の声の概要

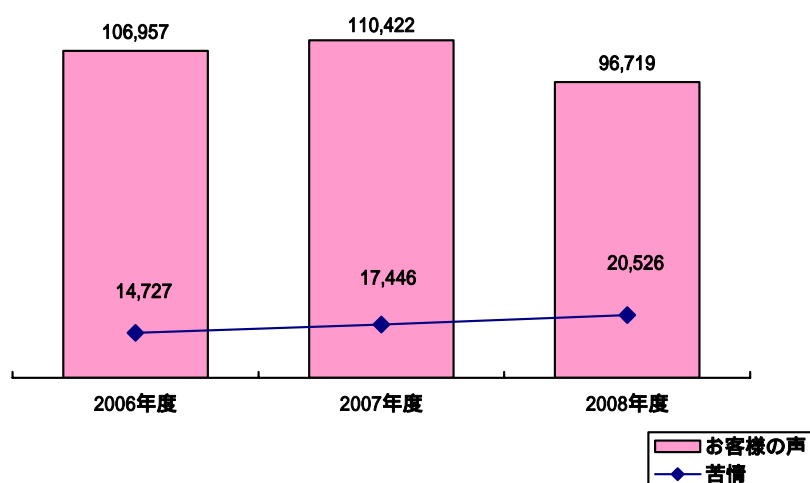
2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）におけるお客様の声（相談および苦情）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

### (1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は96,719件で、前年度（110,422件）と比べ、13,703件（12.4%）減少しました。このうち、苦情は20,526件（21.2%）、相談は76,193件（78.8%）となりました。＜図1-1＞

四半期ごとの推移を見ると、前年度同期と比べてすべての四半期において、受付件数が減少しました。＜表1-1＞

＜図1-1＞ お客様の声の受付総件数の推移（単位：件）



＜表1-1＞ お客様の声の受付総件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
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
2008年度	26,721	23,698	22,168	24,132	96,719

## (2) 保険種類別の受付件数

受け付けたお客様の声を保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが71,997件(74.4%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが3,366件(3.5%)、傷害保険に関するものが4,329件(4.5%)、その他が17,027件(17.6%)となりました。<図1-2-1、図1-2-2>

このように、そんがいほけん相談室等において受け付けるお客様の声の大半は自賠責・自動車保険に関するものとなっています。この背景として、自賠責・自動車保険について、次のことが考えられます。

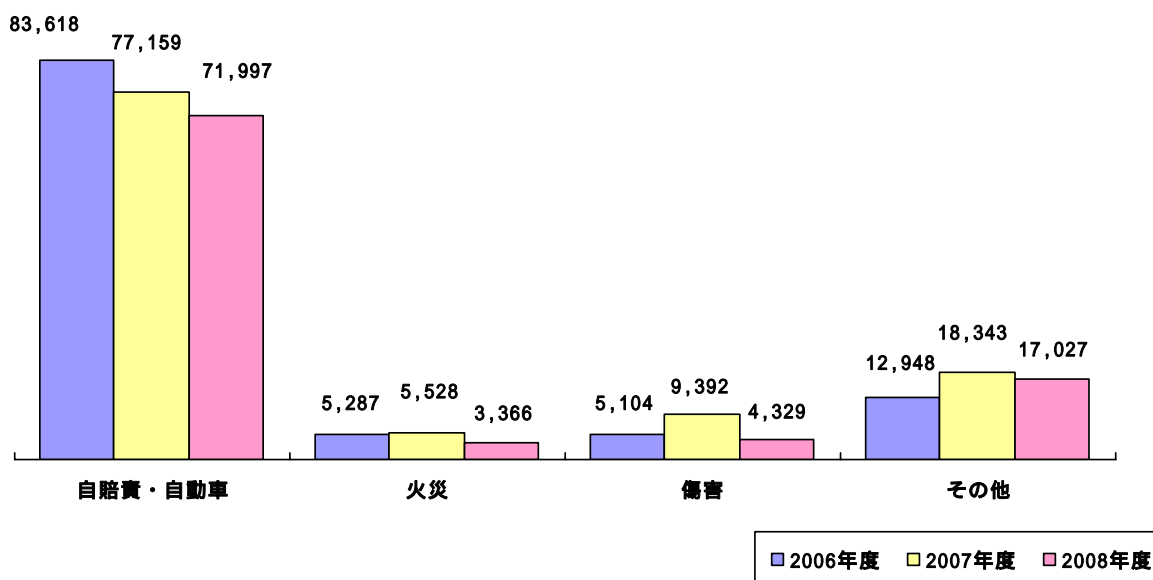
契約件数が多いこと。

保険事故(保険契約において、保険会社はその事故の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事故のこと)が多いこと。

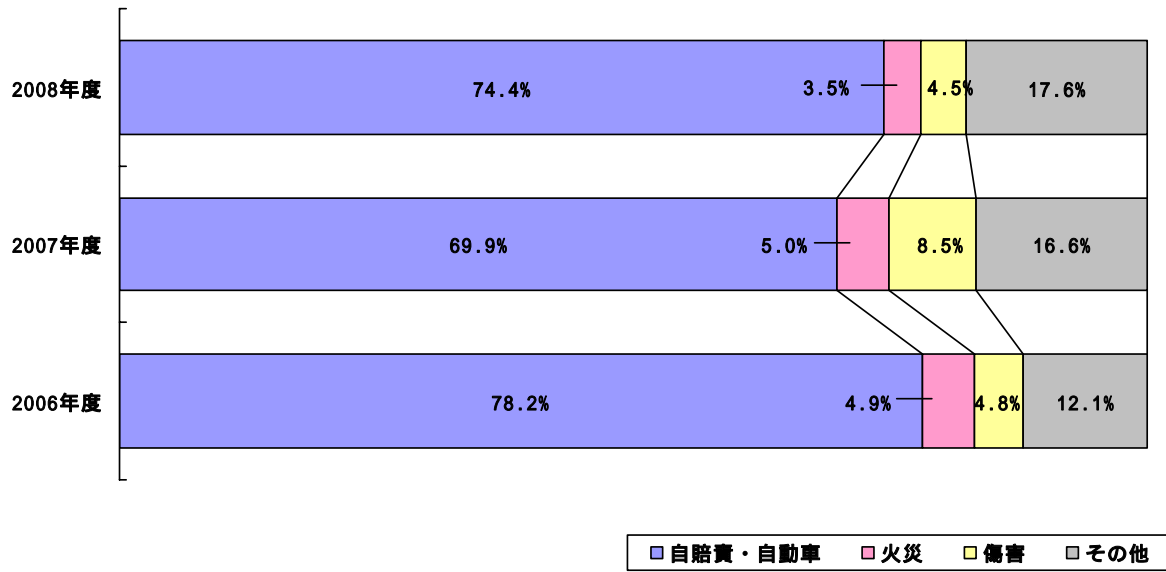
被保険利益(ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係のこと)が多く、対人賠償保険・対物賠償保険・車両保険など、多数の保険商品が存在すること。

保険契約者や被保険者に加え、交通事故の被害者など、他の保険と比べ、より多くの関係者からお客様の声が寄せられること。

<図1-2-1> お客様の声の受付件数の推移 - 保険種類別 - (単位：件)



< 図 1-2-2 > お客様の声の受付件数割合の推移 - 保険種類別 -



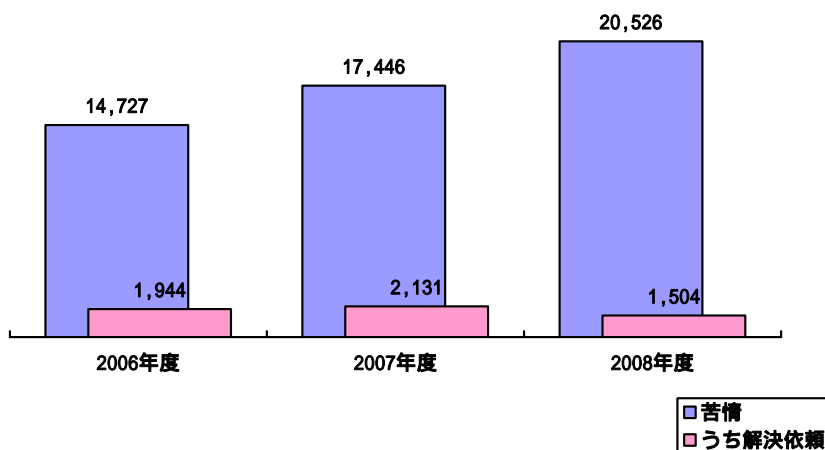
## 2. 苦情の概要

2008年度における苦情の受付件数および解決状況、ならびに保険種類別・苦情の原因別・苦情の内容別の傾向は、次のとおりです。

### (1) 苦情の受付件数および解決状況

苦情の受付件数は20,526件で、前年度（17,446件）と比べ、3,080件（17.7%）増加しました。このうち、お客様の意向を受け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1,504件（7.3%）、保険会社への解決依頼には至らなかったものの、お客様から不満足の表明があった事例（不満足の表明事例）は19,022件（92.7%）となりました。〈図2-1-1〉

〈図2-1-1〉 苦情の受付件数の推移（単位：件）



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すため、2006年度第3四半期から「苦情」の定義を拡大し、お客様から不満足の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ております。〈表2-1〉

また、そんがいほけん相談室等において、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、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識し、業務改善に活かすよう取り組んでいます。

これらの背景から、苦情件数に関しては継続して増加している一方、保険会社への解決依頼事例の件数に関しては、2007年度をピークに減少に転じました。



<表 2-1> 苦情の受付件数の推移

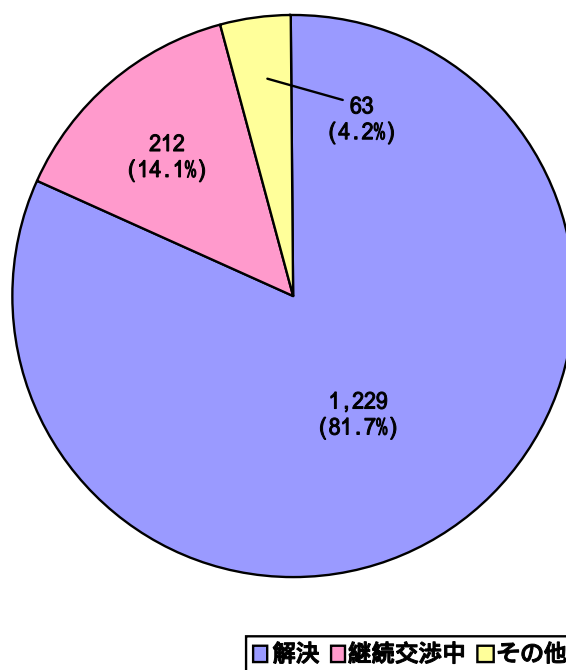
	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
<b>2006年度</b>	413	440	8,328	5,546	14,727
(うち解決依頼)	(413)	(440)	(509)	(582)	(1,944)
<b>2007年度</b>	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
(うち解決依頼)	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)
<b>2008年度</b>	4,788	5,032	5,227	5,479	20,526
(うち解決依頼)	(418)	(379)	(375)	(332)	(1,504)

2008年度中に受け付けた苦情件数（20,526件）のうち、そんがいほけん相談室等によるご説明の結果、またはそんがいほけん相談室等からの解決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、お客様のご了解を得られたことなどにより解決したものは、2009年7月21日時点で20,251件（98.7%）です。

このうち、保険会社への解決依頼事例（1,504件）について見ると、解決した事例は1,229件（81.7%）、継続交渉中の事例は212件（14.1%）、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て）は63件（4.2%）となっています。

<図 2-1-2>

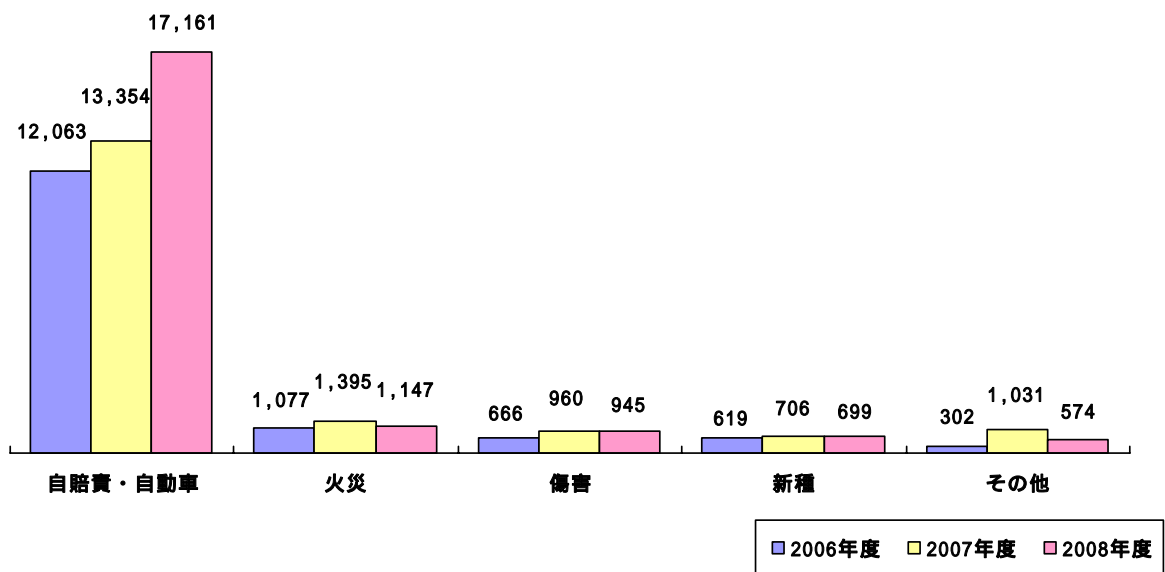
<図 2-1-2> 苦情（解決依頼事例）の解決状況 - 2009年7月21日時点 - （単位：件）



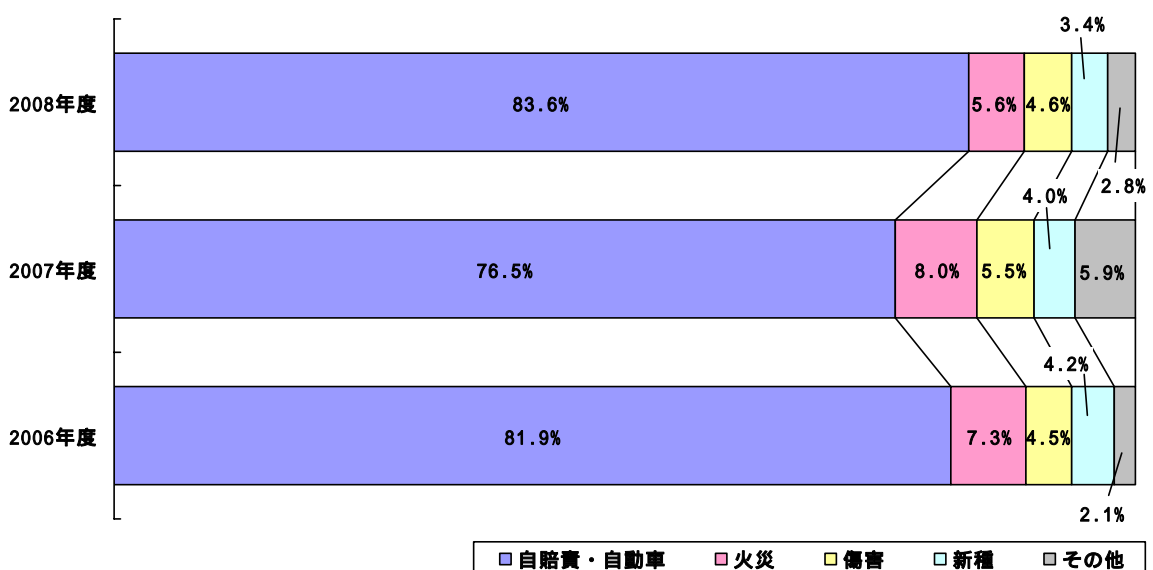
## (2) 保険種類別の傾向

受け付けた苦情を保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが17,161件（83.6%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが1,147件（5.6%）、傷害保険に関するものが945件（4.6%）、新種保険に関するものが699件（3.4%）、その他が574件（2.8%）となりました。

<図 2-2-1> 苦情の受付件数の推移 - 保険種類別 - （単位：件）



<図 2-2-2> 苦情の受付件数割合の推移 - 保険種類別 -



2007年度において自賠責・自動車保険に関する苦情件数の割合が減少しているのは、2007年から2008年にかけて、火災保険について、保険会社が契約に不適切な点がないかについての確認調査（建物の構造級別の判定や割引の適用、保険金額の設定等）を自主的に実施したことに伴い同保険に関する苦情件数が一時的に増加したことなどが影響していると考えられます。

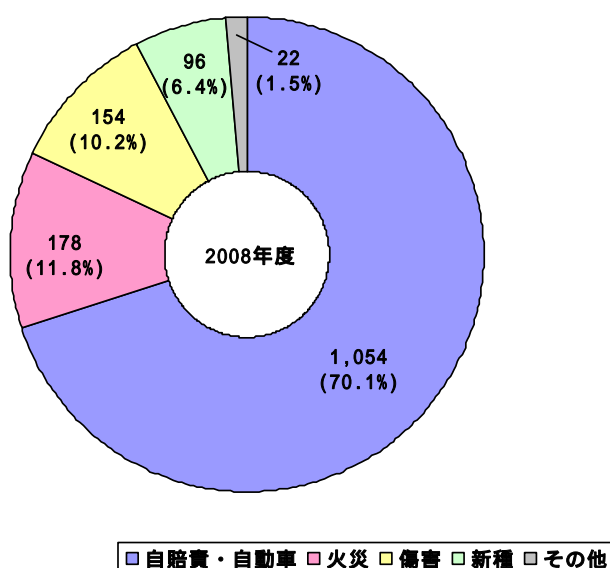
なお、7ページにも記載のとおり、そんがいほけん相談室等においては、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するよう取り組んでおり、保険金にかかる苦情が多い自賠責・自動車保険については、継続して苦情が増加しています。<図 2-2-1、図 2-2-2>

### 解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（1,504件）について保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが1,054件（70.1%）、火災保険に関するものが178件（11.8%）、傷害保険に関するものが154件（10.2%）、新種保険に関するものが96件（6.4%）、その他が22件（1.5%）となりました。

解決依頼事例については、苦情全体の場合と比べて被害者からのお申出が相対的に少なく（保険契約者や被保険者からのお申出が相対的に多い）この傾向は主として自賠責・自動車保険において見られることから、保険種類別の構成割合に変化が見られます。<図 2-2-3>

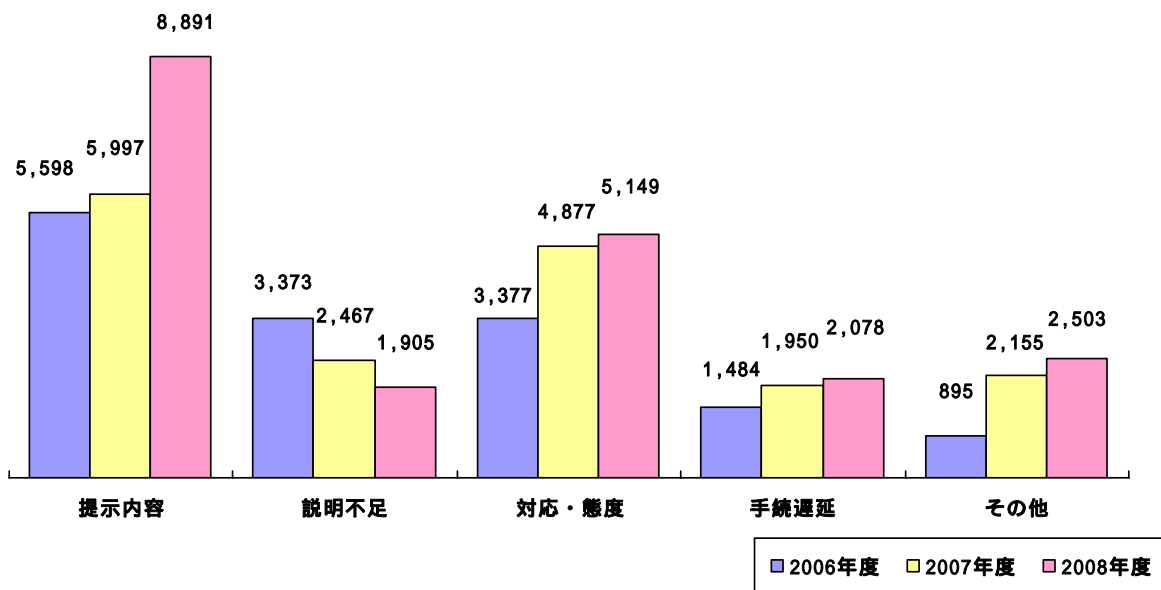
<図 2-2-3> 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



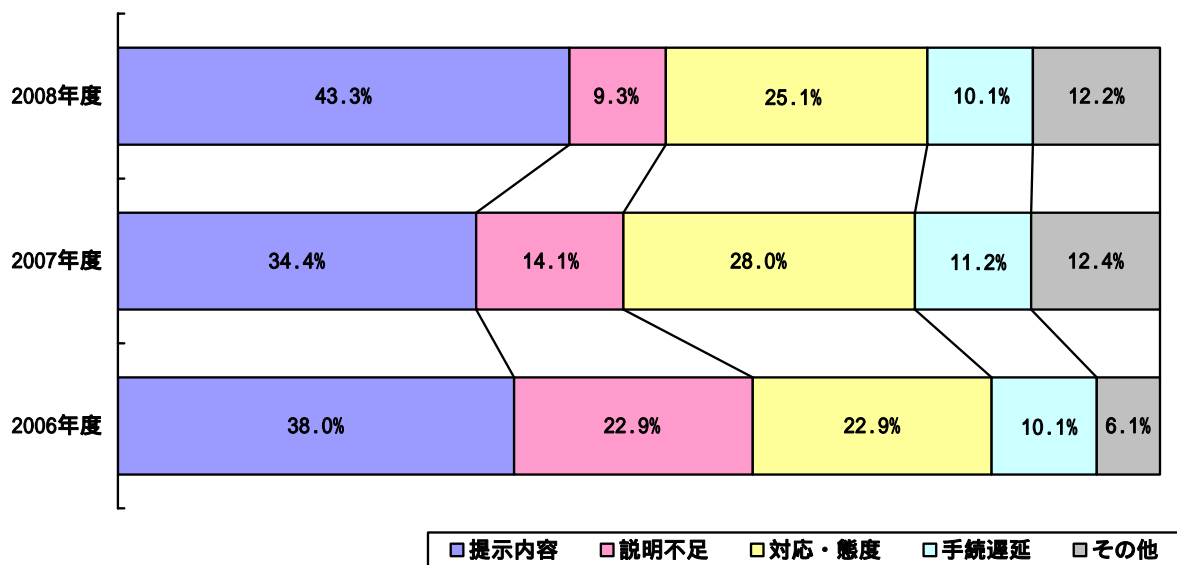
### (3) 苦情の原因別の傾向

受け付けた苦情を原因別に見ると、「提示内容」に関するものが8,891件(43.3%)、「説明不足」に関するものが1,905件(9.3%)、「対応・態度」に関するものが5,149件(25.1%)、「手続遅延」に関するものが2,078件(10.1%)、その他が2,503件(12.2%)となりました。

<図 2-3-1> 苦情の受付件数の推移 - 苦情の原因別 - (単位：件)



<図 2-3-2> 苦情の受付件数割合の推移 - 苦情の原因別 -



「提示内容」に関する苦情の件数が顕著に増加しているのは、保険金のお支払い等に際し、保険会社から提示された内容に疑問を持ったお客様が、その妥当性や一般的な取扱いを確認するために、第三者機関であるそんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が増えていることが考えられます。〈図 2-3-1〉

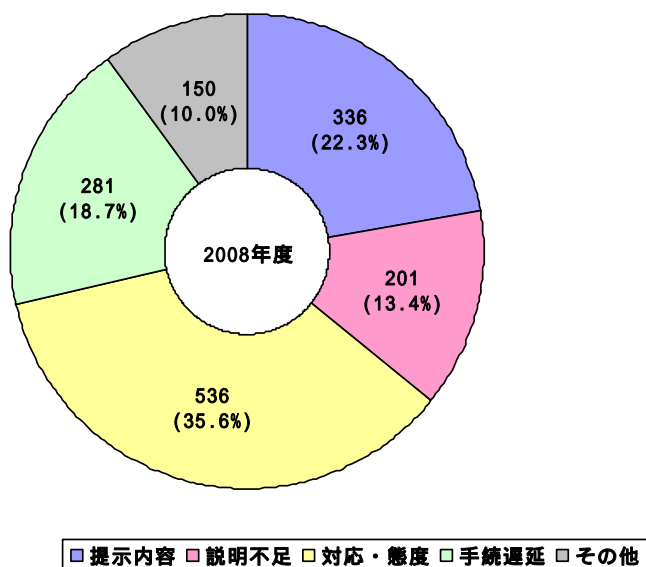
一方、「説明不足」に関する苦情については、件数・割合ともに継続して減少しており、保険会社における対応改善の表れと考えられます。〈図 2-3-1、図 2-3-2〉

### 解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（1,504 件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが 336 件（22.3%）、「説明不足」に関するものが 201 件（13.4%）、「対応・態度」に関するものが 536 件（35.6%）、「手続遅延」に関するものが 281 件（18.7%）、その他が 150 件（10.0%）となりました。

構成割合について苦情全体の場合と比べると、「提示内容」に関するものが大幅に小さくなる一方で、「対応・態度」や「手続遅延」に関するものは大きくなっています。これは、上述のとおり、苦情のうち不満足の原因事例に関しては、そんがいほけん相談室等が第三者機関として一定の役割をお客様から期待されていることの表れと考えられます。〈図 2-3-3〉

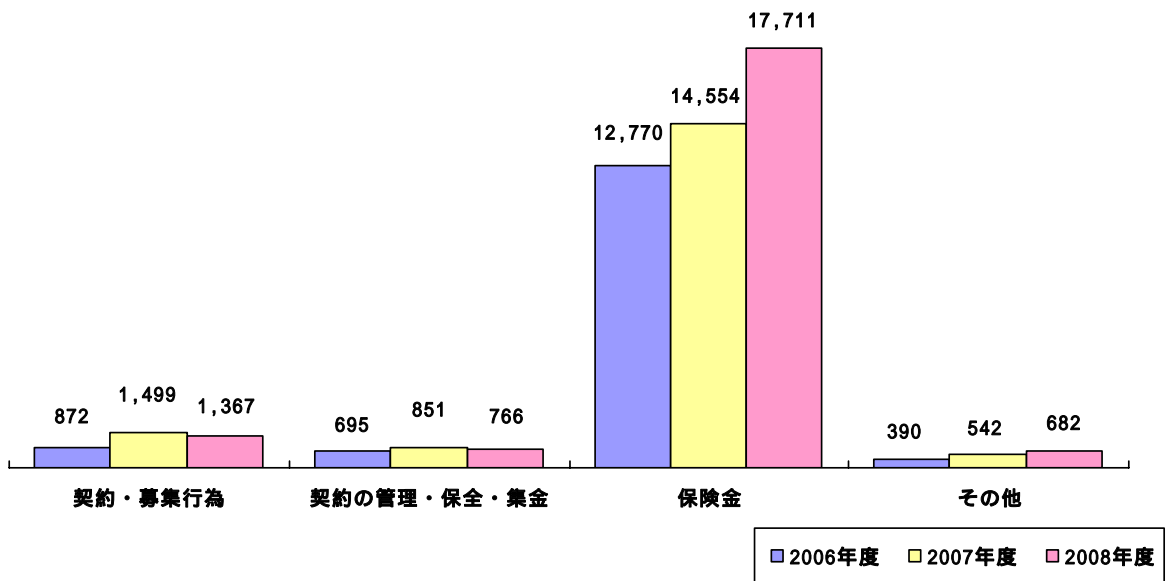
〈図 2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



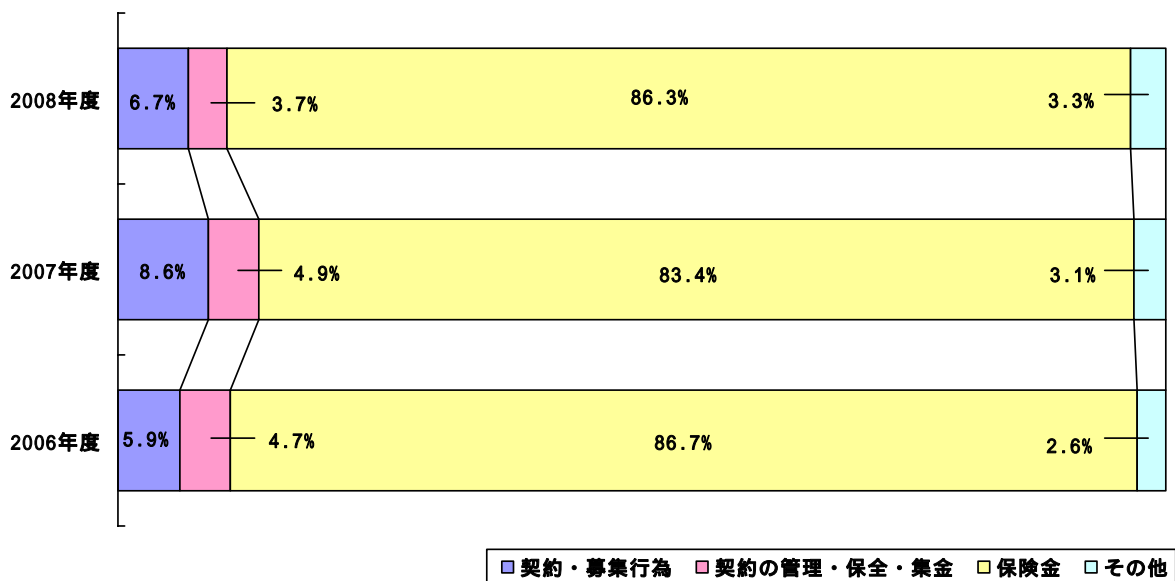
### (4) 苦情の内容別の傾向

受け付けた苦情を内容別に見ると、「契約・募集行為」に関するものが1,367件（6.7%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが766件（3.7%）、「保険金」に関するものが17,711件（86.3%）、「その他」に関するものが682件（3.3%）となりました。

< 図 2-4-1 > 苦情の受付件数の推移 - 苦情の内容別 - （単位：件）



< 図 2-4-2 > 苦情の受付件数割合の推移 - 苦情の内容別 -



「保険金」に関する苦情の件数が顕著に増加しているのは、苦情の原因別の傾向（11～12ページ）と同様に、保険会社から支払われる保険金について、その金額の妥当性等を確認するために、そんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が増えていることが、その理由として挙げられます。〈図2-4-1〉

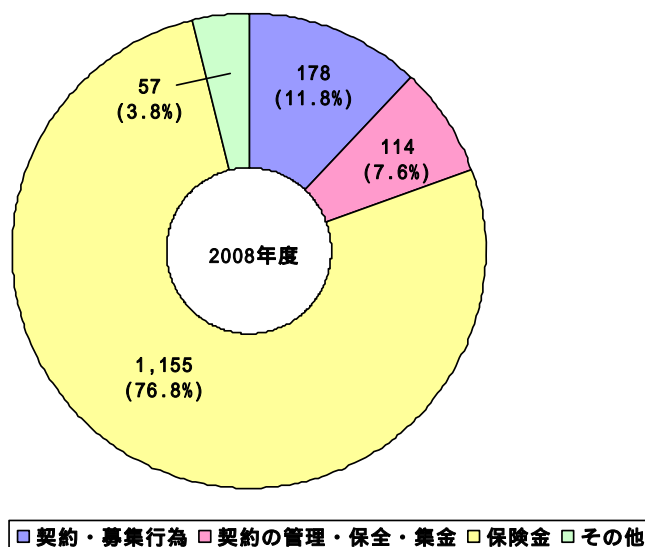
なお、2007年度に「契約・募集行為」に関する苦情が増加しているのは、2007年から2008年にかけて、保険会社が契約に不適切な点がないかについての確認調査（建物の構造級別の判定割引の適用、保険金額の設定等）を自主的に実施したことに伴う一時的な影響と考えられます。〈図2-4-1、図2-4-2〉

### 解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（1,504件）について内容別に見ると、「契約・募集行為」に関するものが178件（11.8%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが114件（7.6%）、「保険金」に関するものが1,155件（76.8%）その他が57件（3.8%）となりました。

苦情全体の場合と比べると、「保険金」に関する苦情の割合が若干小さいものの、構成割合全体の傾向に大きな差異は見られません。〈図2-4-3〉

〈図2-4-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の内容別 - （単位：件）



### 3. 認定投資者保護団体としての苦情受付状況

損保協会は、金融商品取引法第79条の7の規定に基づく認定投資者保護団体の認定を2008年3月に取得し、対象事業者が取り扱う解約返戻金変動型年金保険、外貨建て保険等の特定保険契約および店頭デリバティブ取引（以下「特定保険契約等」といいます。）に関する苦情のお申出を受け付けています。

#### (1) 苦情の対応状況

2008年度の対応状況は、次のとおりです。

2008年度の苦情受付状況

特定保険契約等に関して受け付けた苦情はありませんでした。

[ 特定保険契約とは ]

特定保険契約とは、保険契約のうち、市場リスクを伴う保険契約のことです。解約返戻金変動型年金保険では、金利等の変動により、解約時にお客様に返戻する金額が元本（払い込んだ保険料）を下回ることがあります。また、外貨建て保険では、為替相場の変動により、保険金の受取時の円換算額が、契約時の円換算額を下回ることなどがあります。

[ 店頭デリバティブ取引とは ]

店頭デリバティブ取引とは、契約時に所定の契約料を支払うことで、観測期間中に対象指標（気温、降水量などの気象に関する指標など）が契約時に約定した条件に合致する場合には一定の決済金を受け取ることができる金融商品です。代表的な商品として、天候デリバティブ、地震デリバティブなどがあります。

損害保険では、事象の発生に伴いお客様に発生した実際の損害に応じて保険金が支払われますが、店頭デリバティブでは、あらかじめ定められた条件が発生すれば所定の決済金が支払われます。

#### (2) 苦情対応の流れ

苦情のお申出があった場合には、損保協会の本部そんがいほけん相談室において、公正・中立な立場から解決に向けて適切妥当な助言を行います。また、お客様が解決支援を希望する場合には、速やかに保険会社へ連絡し、苦情の解決を依頼します。

このほか、当事者間で問題の解決がつかない場合には、あっせん委員会によるあっせんの手続きをご案内します。



## 4. 認定個人情報保護団体としての苦情受付状況

損保協会の本部そんがいほけん相談室では、認定個人情報保護団体として、個人情報の取扱いに関する苦情のお申出を受けた場合は、適切かつ迅速に苦情対応を行うこととしています。

2008年度の対応状況は、次のとおりです。

### (1) 苦情の対応状況

2008年度は、認定団体として苦情26件を受け付けました。〈表3〉

内容は、「第三者提供の制限」に関するものが10件、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが7件、「紛失(自分の個人情報を紛失されたとの申出)」に関するものが6件、等となりました。

申立人区分別に見ると、交通事故被害者等からのお申出が18件、保険契約者・被保険者からのお申出が7件、その他1件となりました。

受け付けた苦情については、保険会社に対応を依頼した結果、23件が解決しており、2009年3月末時点で未解決のものが3件となりました。また、2007年度に受け付けた苦情で、2008年3月末時点で未解決であった7件の苦情については、いずれも2008年度内に解決しました。

〈表3〉 認定個人情報保護団体としての苦情対応実績

#### 苦情対応件数

2008年度受付件数	26件
うち解決件数	23件
うち未解決件数(a)	3件
うち解決不能件数	0件
2007年度受付件数	7件
うち2008年度末未解決件数(b)	0件
2008年度末未解決件数(a+b)	3件

#### 受付ツール別件数

電話	22件
来訪	1件
文書(郵便等)	1件
Eメール等	2件
その他	0件
合計	26件

苦情内容内訳

利用目的の特定（法第15条）	0件
利用目的による制限（法第16条）	0件
適正な取得（法第17条）	1件
その他	25件
従業者の監督（法第21条）	（0件）
委託先の監督（法第22条）	（0件）
第三者提供の制限（法第23条）	（10件）
情報の開示（法第25条）	（0件）
情報の訂正等（法第26条）	（0件）
情報の利用停止等（法第27条）	（0件）
保険会社による機微情報の取得	（7件）
漏洩	（0件）
誤送	（2件）
紛失	（6件）
その他	（0件）
合計	26件

（注1）「苦情内容内訳」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載しています。

（注2）「苦情内容内訳」中に記載の参照条文法令は「個人情報の保護に関する法律」です。

## (2) 主な苦情事例

### 【第三者提供の制限】

保険会社が自分の了解なしに加害者に自分の勤務先を教えてしまった。  
（交通事故被害者からのお申出）

賠償上必要な情報については契約者と共有する必要があることを丁寧に説明し、ご了解をいただいた。

保険会社が過去の事故歴や既往症などの情報を加害者に漏らした。（交通事故被害者からのお申出）

漏洩の事実はないが丁寧に経緯説明を行い、ご理解をいただいた。

### 【保険会社による機微情報の取得】

同意書を提出していないのに、医療機関から保険会社が診断書を取り付けた。（交通事故被害者からのお申出）

申出人の誤解であり、既に同意書を提出いただいていることを説明し、ご理解をいただいた。

事情があって同意書の提出を留保していたのに、保険会社が無断で診断書を手に入れた。（交通事故被害者からのお申出）

同意書提出前に医療機関から診断書が送付されてきたもの。診断書は病院に返送しており、情報の不正取得には該当しないことを丁寧に説明し、ご理解をいただいた。

### 【紛失（自分の個人情報を紛失された）】

未着文書の再送をお願いしたところ個人情報が記載された書面が同封されていた。未着文書の行方を調査してもらいたい。（保険契約者からのお申出）

郵便局の調査でも誤配がなかった旨の説明をし、ご理解をいただいた。

相手方保険会社に示談書を送付したが、その示談書の紛失が発覚した。相手方保険会社には間違いなく到着しているはずである。どうして紛失事故が発生したのか説明してもらいたい。（交通事故被害者からのお申出）

加害者が示談書を紛失してしまった事案。ご心配をおかけしたことをお詫びし、ご理解をいただいた。

### 【その他】

- ・ 保険契約の満期管理のため、契約一覧表のFAX送信をお願いしたら、数件、他契約が混入していた。（法人契約者からのお申出）  
誤送信した資料の回収のお願いとともに事情を説明して謝罪した結果、ご理解をいただいた。

## (3) その他

上記のほか、相談を86件受け付けました。

別紙 統計

1. 保険種類別・苦情の原因別受付件数

(件)

(保険種類) (苦情の原因)	自賠償・自動車保険			火災保険			傷害保険		
	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度
	<b>契約・募集行為</b>	389	685	698	301	514	391	74	135
提示内容	80	135	214	93	138	132	14	22	37
説明不足	138	182	179	104	136	67	28	40	31
対応・態度	123	197	194	67	126	96	14	31	26
手続遅延	13	23	12	21	26	28	7	5	1
その他	35	148	99	16	88	68	11	37	31
<b>契約の管理・保全・集金</b>	330	444	463	261	264	155	33	60	57
提示内容	71	110	143	77	60	42	5	10	10
説明不足	92	107	75	80	63	22	12	17	11
対応・態度	106	125	151	66	82	54	11	21	21
手続遅延	36	47	31	20	24	26	3	8	10
その他	25	55	63	18	35	11	2	4	5
<b>保険金</b>	11,221	12,041	15,785	467	566	534	546	754	735
提示内容	4,494	4,687	7,280	197	194	235	249	327	382
説明不足	2,473	1,476	1,232	107	97	63	121	143	78
対応・態度	2,524	3,141	3,997	73	101	87	90	90	107
手続遅延	1,166	1,536	1,674	70	80	89	60	96	95
その他	564	1,201	1,602	20	94	60	26	98	73
<b>その他</b>	123	184	215	48	51	67	13	11	27
提示内容	21	28	28	9	10	11	3	-	4
説明不足	21	15	17	19	8	9	2	-	6
対応・態度	45	75	89	8	6	13	4	6	8
手続遅延	11	3	11	3	4	2	-	-	-
その他	25	63	70	9	23	32	4	5	9
<b>合計</b>	12,063	13,354	17,161	1,077	1,395	1,147	666	960	945
提示内容	4,666	4,960	7,665	376	402	420	271	359	433
説明不足	2,724	1,780	1,503	310	304	161	163	200	126
対応・態度	2,798	3,538	4,431	214	315	250	119	148	162
手続遅延	1,226	1,609	1,728	114	134	145	70	109	106
その他	649	1,467	1,834	63	240	171	43	144	118

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計								
	新 種 保 険			そ の 他					
	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度
<b>契約・募集行為</b>	64	93	85	44	72	67	872	1,499	1,367
提示内容	10	18	20	4	6	9	201	319	412
説明不足	24	34	20	5	8	5	299	400	302
対応・態度	19	24	21	23	24	27	246	402	364
手続遅延	3	4	3	1	1	3	45	59	47
その他	8	13	21	11	33	23	81	319	242
<b>契約の管理・保全・集金</b>	55	59	59	16	24	32	695	851	766
提示内容	10	13	18	3	1	4	166	194	217
説明不足	17	13	11	2	2	4	203	202	123
対応・態度	20	19	11	5	8	15	208	255	252
手続遅延	7	9	6	4	1	5	70	89	78
その他	1	5	13	2	12	4	48	111	96
<b>保険金</b>	482	528	587	54	665	70	12,770	14,554	17,711
提示内容	206	210	271	19	12	19	5,165	5,430	8,187
説明不足	105	97	57	10	11	3	2,816	1,824	1,433
対応・態度	91	97	123	13	608	13	2,791	4,037	4,327
手続遅延	47	60	63	3	13	9	1,346	1,785	1,930
その他	33	64	73	9	21	26	652	1,478	1,834
<b>その他</b>	18	26	29	188	270	344	390	542	682
提示内容	4	3	6	29	13	26	66	54	75
説明不足	2	7	3	11	11	12	55	41	47
対応・態度	6	4	6	69	92	90	132	183	206
手続遅延	4	4	3	5	6	7	23	17	23
その他	2	8	11	74	148	209	114	247	331
<b>合 計</b>	619	706	760	302	1,031	513	14,727	17,446	20,526
提示内容	230	244	315	55	32	58	5,598	5,997	8,891
説明不足	148	151	91	28	32	24	3,373	2,467	1,905
対応・態度	136	144	161	110	732	145	3,377	4,877	5,149
手続遅延	61	77	75	13	21	24	1,484	1,950	2,078
その他	44	90	118	96	214	262	895	2,155	2,503

## 2. 保険種類別・苦情の内容別受付件数

（件）

( 保険種類 )  ( 苦情の内容 )									
	自賠償・自動車保険			火災保険			傷害保険		
	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度
<b>契約・募集行為</b>	105	685	698	50	514	391	22	135	126
商品内容(補償内容等)	1	16	23	2	13	8	-	10	9
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	40	185	186	4	53	50	-	19	14
募集行為	8	92	45	4	53	43	3	29	22
契約内容・条件などの説明不足・誤り	38	153	181	26	163	122	10	24	26
契約の引受(条件・制限等)	12	162	188	6	79	59	8	37	50
保険料の計算誤り	5	35	41	6	129	89	-	-	-
接客態度	-	9	10	2	7	5	-	5	-
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	-	6	5	-	4	6	-	4	2
その他	1	27	19	-	13	9	1	7	3
<b>契約の管理・保全・集金</b>	84	444	463	28	264	155	4	60	57
証券未着・誤り	1	17	28	3	14	14	-	9	7
分割払い・口座振替対応	10	44	67	1	6	1	-	6	6
契約の変更手続き	22	108	100	-	21	25	1	5	4
契約の解約手続き	26	120	155	7	51	61	2	12	26
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	-	1	-	-	5	4	-	4	2
接客態度	7	23	18	3	29	11	-	7	3
その他	18	131	95	14	138	39	1	17	9
<b>保険金</b>	1,177	12,041	15,785	105	566	534	155	754	735
保険金のお支払い金額	230	4,520	7,123	17	108	112	40	207	231
(休業損害)	( 34)	( 979)	( 1,501)	( -)	( 2)	( 2)	( -)	( 5)	( 3)
(認定日数)	( 48)	( 502)	( 717)	( -)	( 1)	( 2)	( 23)	( 114)	( 131)
(医療費)	( 21)	( 494)	( 845)	( -)	( -)	( -)	( 4)	( 26)	( 9)
(後遺障害の認定)	( 14)	( 542)	( 812)	( -)	( -)	( 2)	( 8)	( 49)	( 48)
(間接損害(代車・格落ち等))	( 11)	( 352)	( 550)	( -)	( -)	( -)	( -)	( 1)	( 6)
(修理費)	( 37)	( 373)	( 478)	( 9)	( 60)	( 46)	( -)	( -)	( 3)
(時価・評価)	( 25)	( 399)	( 510)	( 5)	( 39)	( 40)	( -)	( 6)	( 3)
(過失割合)	( 15)	( 427)	( 771)	( -)	( -)	( -)	( -)	( 1)	( -)
(その他(不明を含む))	( 25)	( 452)	( 939)	( 3)	( 6)	( 20)	( 5)	( 5)	( 28)
対応の遅れ・対応方法	548	3,816	5,199	33	149	154	45	177	178
保険金お支払いの可否	94	735	805	50	222	218	54	258	261
接客態度	273	1,587	1,509	4	36	29	14	39	33
その他	32	1,383	1,149	1	51	21	2	73	32
<b>その他</b>	14	184	215	2	51	67	3	11	27
<b>合 計</b>	1,380	13,354	17,161	185	1,395	1,147	184	960	945

(注) 統計処理上の都合により、2006年度の数値には、苦情のうち不満足の表明事例に関する件数は含まれておりません。

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計								
	新 種 保 険			そ の 他					
	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度	2006年度	2007年度	2008年度
<b>契約・募集行為</b>	19	93	85	4	72	67	200	1,499	1,367
商品内容(補償内容等)	-	5	10	-	1	4	3	45	54
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	1	10	9	-	8	6	45	275	265
募集行為	2	21	13	3	34	25	20	229	148
契約内容・条件などの説明不足・誤り	11	29	23	-	6	4	85	375	356
契約の引受(条件・制限等)	4	23	24	-	10	13	30	311	334
保険料の計算誤り	-	2	2	1	3	1	12	169	133
接客態度	-	1	2	-	1	1	2	23	18
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	1	1	1	-	3	4	1	18	18
その他	-	1	1	-	6	9	2	54	41
<b>契約の管理・保全・集金</b>	14	59	59	3	24	32	133	851	766
証券未着・誤り	-	4	2	-	1	4	4	45	55
分割払い・口座振替対応	-	2	7	-	1	6	11	59	87
契約の変更手続き	-	2	4	-	-	1	23	136	134
契約の解約手続き	4	26	25	2	3	10	41	212	277
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	3	10	10	-	-	1	3	20	17
接客態度	3	6	1	1	3	2	14	68	35
その他	4	9	10	-	16	8	37	311	161
<b>保険金</b>	135	528	587	3	665	70	1,575	14,554	17,711
保険金のお支払い金額	24	118	155	-	9	13	311	4,962	7,634
(休業損害)	( 2)	( 9)	( 9)	( -)	( -)	( 3)	( 36)	( 995)	( 1,518)
(認定日数)	( 1)	( 10)	( 5)	( -)	( -)	( -)	( 72)	( 627)	( 855)
(医療費)	( 4)	( 13)	( 20)	( -)	( -)	( 2)	( 29)	( 533)	( 876)
(後遺障害の認定)	( 2)	( 12)	( 10)	( -)	( -)	( 3)	( 24)	( 603)	( 875)
(間接損害(代車・格落ち等))	( 1)	( 6)	( 11)	( -)	( -)	( 1)	( 12)	( 359)	( 568)
(修理費)	( 5)	( 28)	( 38)	( -)	( 3)	( 1)	( 51)	( 464)	( 566)
(時価・評価)	( 4)	( 20)	( 17)	( -)	( 4)	( 2)	( 34)	( 468)	( 572)
(過失割合)	( 3)	( 15)	( 21)	( -)	( 1)	( -)	( 18)	( 444)	( 792)
(その他(不明を含む))	( 2)	( 5)	( 24)	( -)	( 1)	( 1)	( 35)	( 469)	( 1,012)
対応の遅れ・対応方法	41	132	170	1	13	25	668	4,287	5,726
保険金お支払いの可否	45	207	199	1	9	8	244	1,431	1,491
接客態度	24	35	35	-	607	3	315	2,304	1,609
その他	1	36	28	1	27	21	37	1,570	1,251
<b>その他</b>	5	26	29	12	270	344	36	542	682
<b>合 計</b>	173	706	760	22	1,031	513	1,944	17,446	20,526

(注) 統計処理上の都合により、2006年度の数值には、苦情のうち不満足の表明事例に関する件数は含まれておりません。

## 損害保険調停委員会のご案内

こんなとき  
解決のお手伝いをいたします

保料の補償日数が少ない!



契約内容が依頼と違っている!



保険会社の対応に納得できない!



### 損害保険調停委員会(事務局)

● 調停中立手続に関するお問い合わせをお受けしています。

**TEL:03-3255-1834**

受付日：月～金曜日(祝日を除く) 受付時間：午前10時～12時・午後1時～4時

社団法人 日本損害保険協会

そんがいはげん相談室(本部)

● 損害保険に関するご相談や苦情をお受けしています。

フリーダイヤル **0120-107808** TEL:03-3255-1306 (標準電路・PHSから)

相談受付日：月～金曜日(祝日を除く) 相談受付時間：午前9時～午後6時

そっだ!

自動車保険  
請求相談センターに  
電話しよう!!



相談して  
よかった

困ったときに困った人の  
社団法人日本損害保険協会

# 自動車保険 請求相談センター

交通事故に遭われた方のご相談に  
専門の相談員が応じます。

相談無料

- 自動車保険請求相談センターでは、交通事故に遭われた被害者などを対象に自賠責保険および自動車保険にかかる相談・苦情をお受けしています。
- また、弁護士相談日(予約制・無料)を設定し、交通事故に関する法律問題についての相談もお受けしています。
- 自動車保険請求相談センターは、全国47都道府県に計48か所設置しております。詳しくは本レポート1ページをご覧ください。