

2008年8月15日

損保協会 お客様の声レポート

2008年度 第1四半期受付分

(2008年4月1日～2008年6月30日)

【目次】

はじめに	P.1
1. 2008年度第1四半期における苦情・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
2. 2008年度第1四半期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.8
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.18

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「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いるものです。

～「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」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。

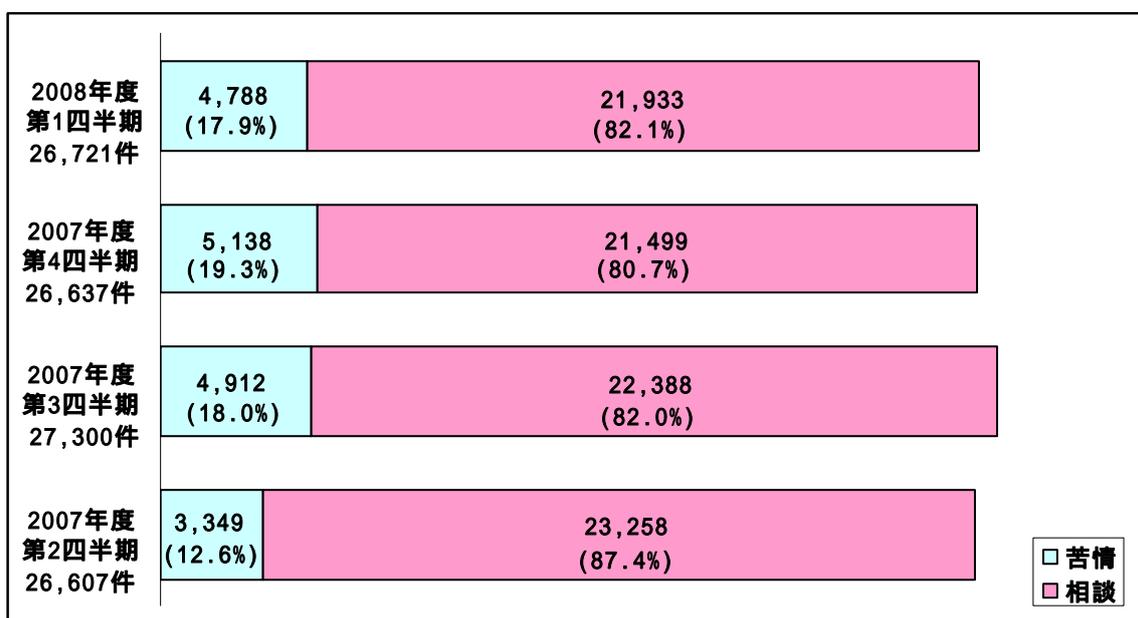
1 . 2008 年度第 1 四半期における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2008 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 26,721 件であり、前期 (26,637 件) と比べ、84 件 (0.3%) の増加となった。

このうち、苦情は 4,788 件 (17.9%) であり、相談は 21,933 件 (82.1%) であった。

< 受付総件数の内訳の推移 (単位：件) >



2007 年度第 3 四半期から苦情の件数が増加しているのは、そんがいほけん相談室等において、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、同四半期以降、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こととしているためである。

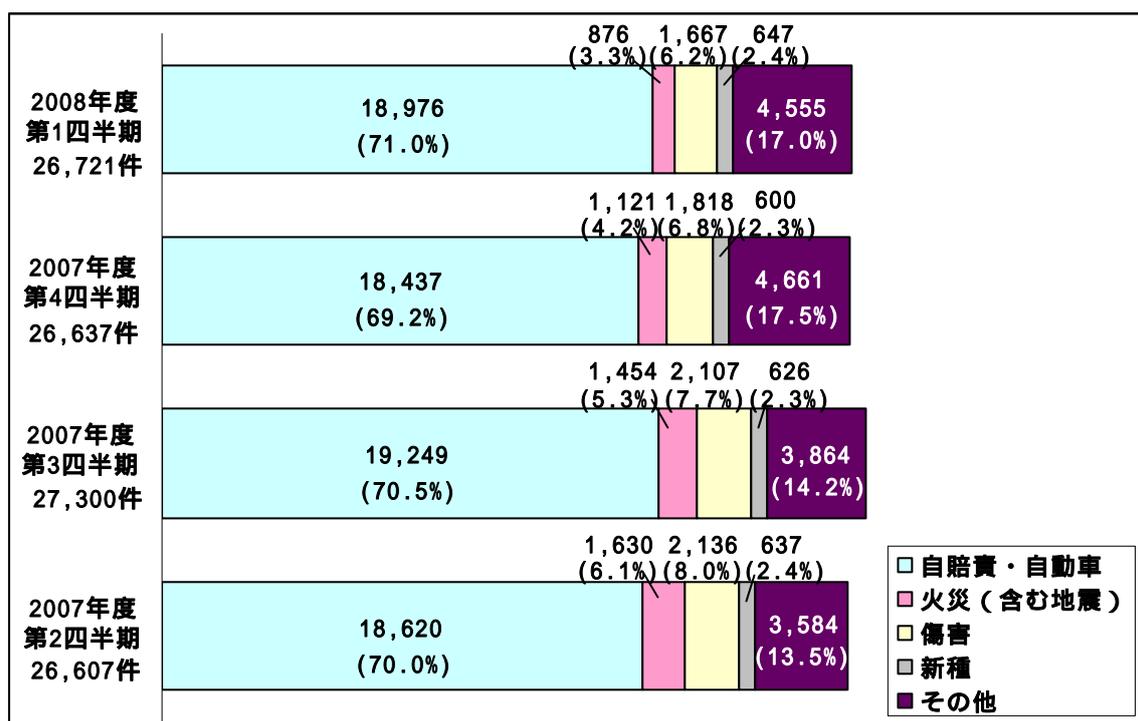
なお、これは「2 . 2008 年度第 1 四半期における苦情の概要」(P.4 以降) 中の各傾向において同様である。

2006 年度以降の各四半期における苦情及び相談の受付総件数については、別紙 1【表 1】および【図 1】(P.11) を参照。

(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、自賠責・自動車保険に関するものが18,976件(71.0%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが876件(3.3%)、傷害保険に関するものが1,667件(6.2%)、新種保険に関するものが647件(2.4%)、その他が4,555件(17.0%)であった。

< 保険種類別の受付件数の推移(単位:件) >



自賠責・自動車保険の受付件数および割合が多いのは、交通事故の被害者や契約者、被保険者など、他の保険と比べ、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るためであり、中でも、保険金の支払いに関する内容が多数を占めている。

また、「その他」が比較的高水準で推移している要因の1つとして、保険会社から提供される重要事項説明書等に記載されたフリーダイヤルを見たお客様が、損保協会に具体的な加入手続き等を問い合わせる事例が増加していることなどが挙げられる。

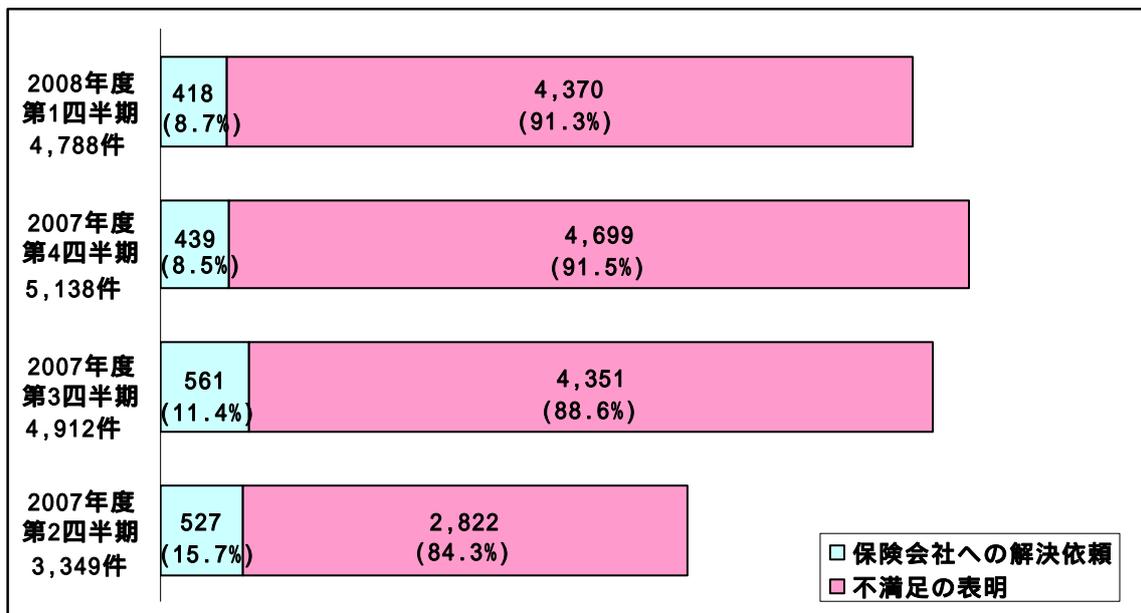
2 . 2008 年度第 1 四半期における苦情の概要

(1) 全体的傾向

2008 年度第 1 四半期に受け付けた苦情の総件数は 4,788 件で、前期 (5,138 件) と比べ、350 件 (6.8%) 減少した。

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 418 件 (8.7%) 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 4,370 件 (91.3%) であった。

< 苦情の内訳の推移 (単位 : 件) >

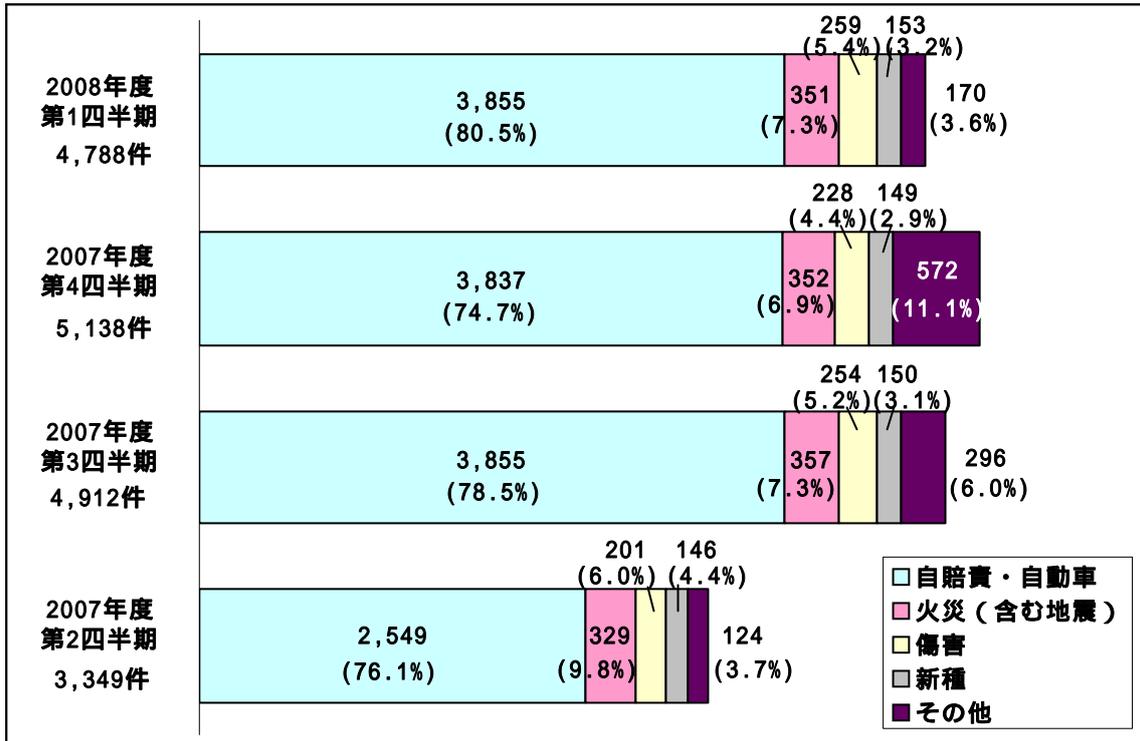


なお、受け付けた苦情の内訳について詳細をみると、次のような傾向がある。

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 3,855 件 (80.5%)、火災保険 (含む地震保険) に関するものが 351 件 (7.3%)、傷害保険に関するものが 259 件 (5.4%)、新種保険に関するものが 153 件 (3.2%)、その他が 170 件 (3.6%) であった。

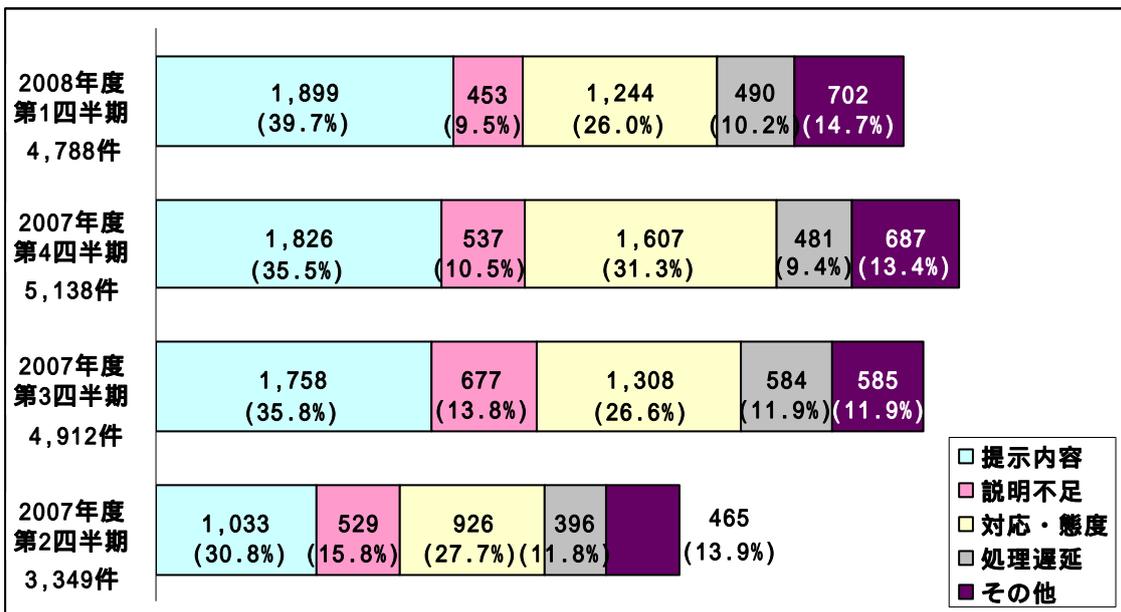
< 苦情の内訳（保険種類別）の推移（単位：件） >



原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが1,899件（39.7%）、「説明不足」に関するものが453件（9.5%）、「対応・態度」に関するものが1,244件（26.0%）、「処理遅延」に関するものが490件（10.2%）、「その他」が702件（14.7%）であった。

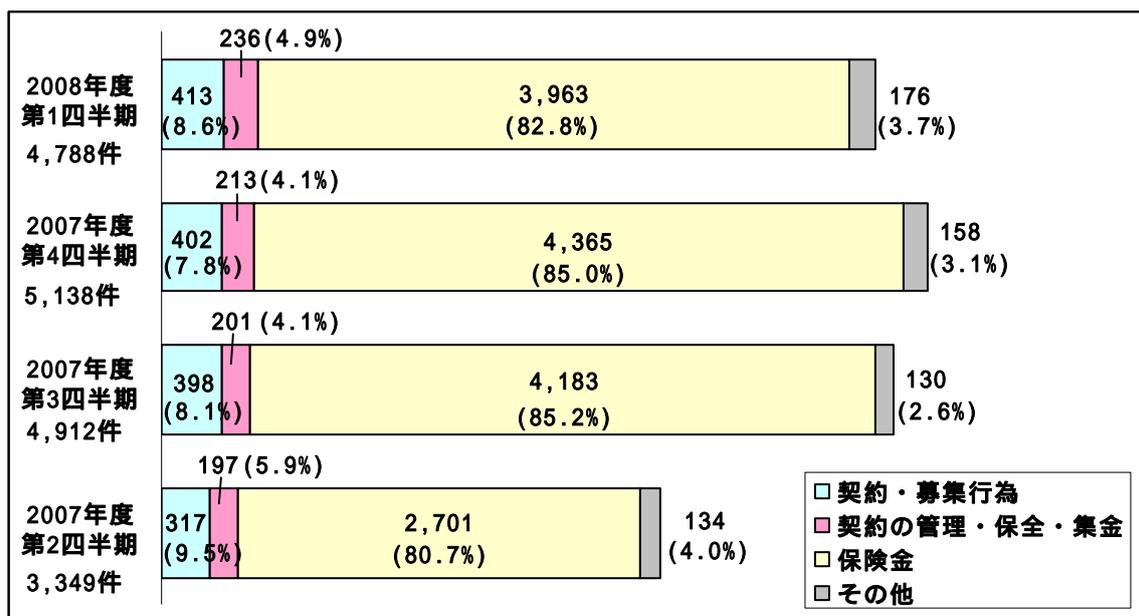
< 苦情の内訳（原因別）の推移（単位：件） >



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413件(8.6%)、「契約の管理・保全・集金」に関するものが236件(4.9%)、「保険金」に関するものが3,963件(82.8%)、その他が176件(3.7%)であった。

< 苦情の内訳(内容別)の推移(単位:件) >



(2) 保険会社への解決依頼事例

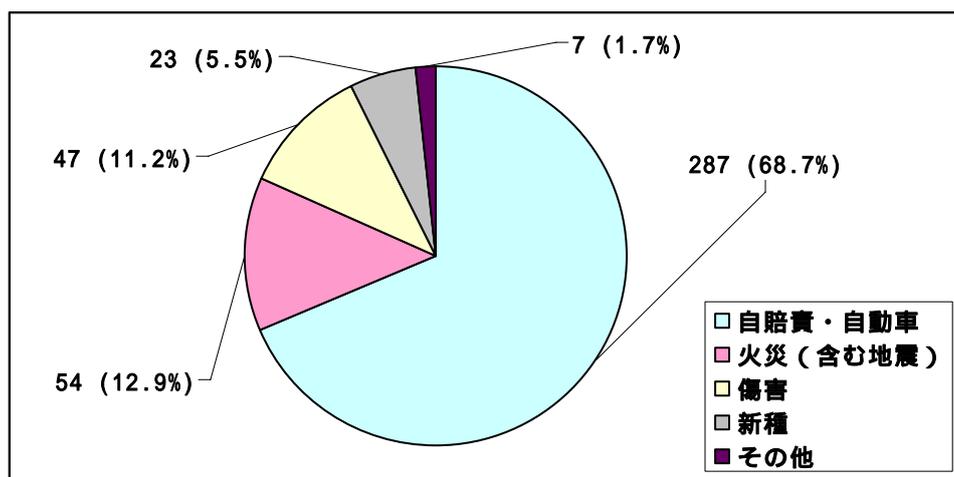
2008年度第1四半期における保険会社への解決依頼事例は418件で、前期(439件)と比べ、21件(4.8%)減少した。

なお、2008年度第1四半期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287件(68.7%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが54件(12.9%)、傷害保険に関するものが47件(11.2%)、新種保険に関するものが23件(5.5%)、その他が7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) >

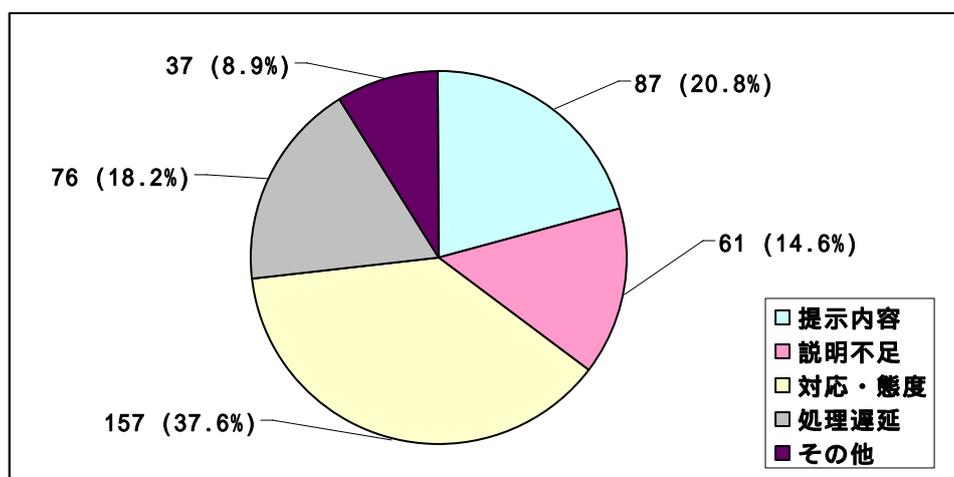


構成割合について、苦情全体の場合と比べると、自賠責・自動車保険が低くなっており、火災保険(含む地震保険)、傷害保険、新種保険はいずれも高くなっている。

原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが87件(20.8%)、「説明不足」に関するものが61件(14.6%)、「対応・態度」に関するものが157件(37.6%)、「処理遅延」に関するものが76件(18.2%)、その他が37件(8.9%)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、「説明不足」、「対応・態度」、「処理遅延」はいずれも高くなっている。

(3) 苦情の解決状況

2008 年度第 1 四半期に受け付けた苦情総件数（4,788 件）のうち、そんがいは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、ご了解を得られたことなどにより解決した事例は、2008 年 8 月 12 日時点で 4,617 件であった。

このうち、保険会社への解決依頼事例（418 件）についてみると、解決した事例は 247 件（59.1%）、継続交渉中の事例は 154 件（36.8%）、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て）は 17 件（4.1%）となっている。

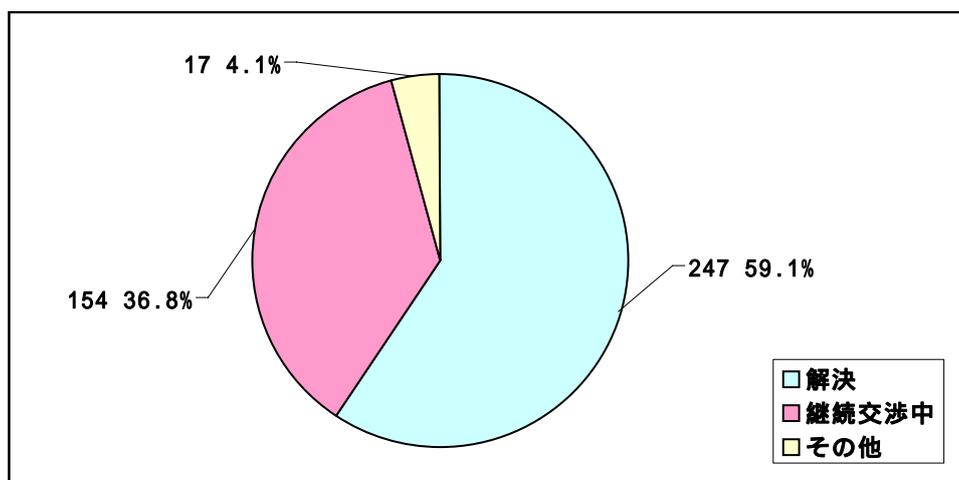
2006 年度以降の各四半期における苦情件数については、別紙 1【表 2】および【図 2】（P.11）を参照。

苦情の保険種別・原因別件数については、別紙 1【表 3】（P.12）を参照。

苦情の保険種別・内容別件数については、別紙 1【表 4】（P.13）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（P.14～17）を参照。

< 苦情（保険会社への解決依頼事例）の解決状況 - 2008年8月12日時点 - （単位：件） >



以上

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（2008 年度第 1 四半期） P.12

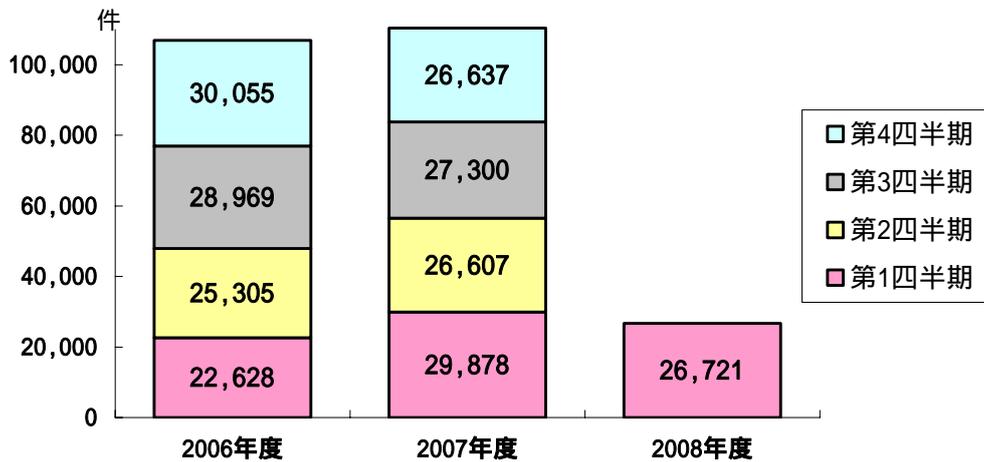
表 4 苦情の保険種別・内容別件数（2008 年度第 1 四半期） P.13

【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
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				26,721

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



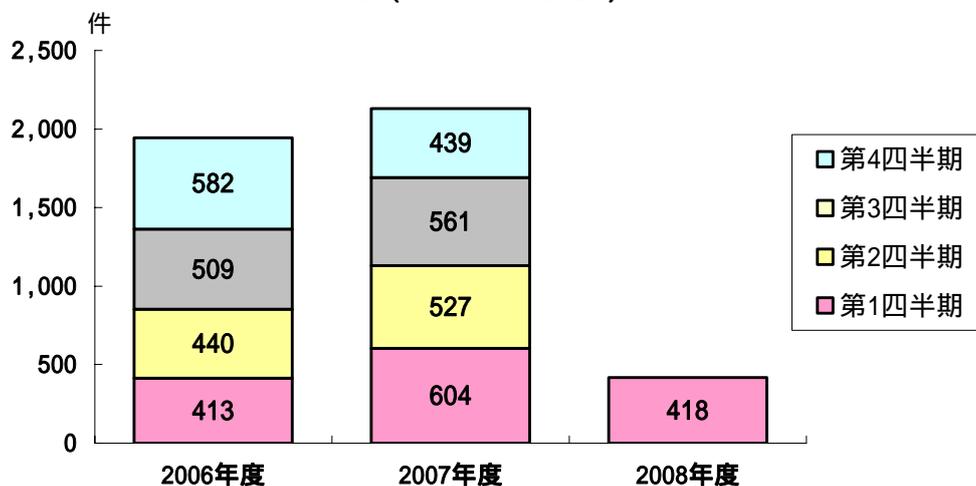
【表2】 苦情件数の推移

(件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
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)
2008年度	4,788				4,788
	(418)				(418)

(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(2008年度第1四半期)

(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	61	39	12	5	3	1	121
説明不足	54	16	6	4	0	1	81
対応・態度	51	40	8	2	2	10	113
処理遅延	1	8	0	1	0	0	10
その他	38	20	10	4	0	16	88
小計	205	123	36	16	5	28	413
契約の管理・保全・集金							
提示内容	32	22	4	1	1	1	61
説明不足	22	8	5	3	1	2	41
対応・態度	48	14	5	3	4	3	77
処理遅延	10	11	6	3	0	0	30
その他	21	2	1	0	2	1	27
小計	133	57	21	10	8	7	236
保険金							
提示内容	1,480	67	91	51	0	7	1,696
説明不足	265	15	24	11	2	1	318
対応・態度	931	23	26	28	1	4	1,013
処理遅延	385	20	25	12	0	3	445
その他	403	25	30	20	1	12	491
小計	3,464	150	196	122	4	27	3,963
その他							
提示内容	7	4	1	0	0	9	21
説明不足	3	2	2	0	1	5	13
対応・態度	16	3	2	3	0	17	41
処理遅延	3	0	0	0	0	2	5
その他	24	12	1	2	0	57	96
小計	53	21	6	5	1	90	176
合計							
提示内容	1,580	132	108	57	4	18	1,899
説明不足	344	41	37	18	4	9	453
対応・態度	1,046	80	41	36	7	34	1,244
処理遅延	399	39	31	16	0	5	490
その他	486	59	42	26	3	86	702
合計	3,855	351	259	153	18	152	4,788

【表4】苦情の保険種別・内容別件数(2008年度第1四半期)

(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)	6	1	1	4	0	0	12
(2)契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	57	14	3	0	0	1	75
(3)募集行為	13	17	7	3	0	14	54
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	47	32	8	5	1	1	94
(5)契約の引受(条件・制限等)	51	18	15	2	3	5	94
(6)保険料の計算誤り	13	36	0	0	0	0	49
(7)接客態度	2	1	0	0	1	1	5
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	1	1	1	1	0	0	4
(9)その他	15	3	1	1	0	6	26
小計	205	123	36	16	5	28	413
契約の管理・保全・集金							
(1)証券未着・誤り	4	4	6	1	0	0	15
(2)分割払い・口座振替対応	16	0	2	0	0	1	19
(3)契約の変更手続き	32	9	2	0	1	0	44
(4)契約の解約手続き	38	22	6	6	3	5	80
(5)満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	0	0	1	0	3	0	4
(6)接客態度	6	1	1	0	0	0	8
(7)その他	37	21	3	3	1	1	66
小計	133	57	21	10	8	7	236
保険金							
(1)保険金のお支払い金額	1,421	34	62	25	0	4	1,546
a.休業損害	295	2	0	1	0	0	298
b.認定日数	154	0	39	0	0	0	193
c.医療費	161	0	1	2	0	1	165
d.後遺障害の認定	148	0	8	1	0	2	159
e.間接損害(代車、格落ち等)	102	0	3	1	0	0	106
f.修理費	98	14	0	7	0	1	120
g.時価・評価	125	13	1	5	0	0	144
h.過失割合	158	0	0	3	0	0	161
i.その他(不明を含む)	180	5	10	5	0	0	200
(2)対応の遅れ・対応方法	1,157	40	46	28	0	9	1,280
(3)保険金お支払いの可否	187	57	65	46	2	4	361
(4)接客態度	410	8	9	15	1	0	443
(5)その他	289	11	14	8	1	10	333
小計	3,464	150	196	122	4	27	3,963
その他	53	21	6	5	1	90	176
合計	3,855	351	259	153	18	152	4,788

主な苦情事例（保険会社への解決依頼事例）

1. 提示内容に関するもの

（1）針灸による治療費を補償しないのは納得できないとする苦情

< 内容 >

大型バイクに乗車中、交差点で自動車と接触・転倒して背骨を骨折した。外科の治療とともに針灸接骨院の治療を受けており、痛みも和らぎ回復が見られる。ところが、相手自動車の保険会社は「外科医が針灸接骨院での治療の必要性を認めていないので、治療費の支払いは出来ない」とのことである。針灸接骨院からは治療費は支払われるはずだと聞いており、納得できない。

< 保険会社の対応 >

交通事故による損害賠償において「針灸・マッサージによる治療は、医師が認めた場合に限る」ものであることを、判例も示したうえで説明し、今回の針灸接骨院の治療費は対象外となることを、ご了解いただいた。

（2）自動車の使用目的が違うので保険金を支払わないとするのは納得できないとする苦情

< 内容 >

通勤に使用している自動車を会社の駐車場で同僚の自動車にぶつけてしまい、代理店に事故報告をした。その際代理店は、自動車の使用目的が業務用に変更されていないと言っていたが、保険金は支払われるとの説明だった。ところが後日、保険会社から「使用目的が変更されていないので保険金は支払えない」との連絡を受けた。これまでそのような説明は受けたことはないし、最近、車両入替をした際にも手続きに関する説明はなかったので納得できない。

< 保険会社の対応 >

車両入替の際に通勤にも使用することを代理店に伝えていたことなど、新たな事実も判明したことから、改めて経緯を確認し、使用目的の変更手続きを行ったうえで保険金を支払う旨を伝え、ご了解いただいた。

2. 説明不足に関するもの

(1) 火災保険の保険金額の設定根拠が分からないとの苦情

< 内容 >

数年前、マンション購入の際に融資先金融機関から代理店を紹介され、十分な説明もなく火災保険を契約した。最近、保険会社から契約内容の確認があり、契約保険金額が大きすぎるということがわかった。これに伴い超過分の保険料は返還されたが、契約当時の保険金額の設定根拠が分からないので説明してほしい。当時の代理店は保険金額設定の基本である新価と時価によるつけ方も案内してくれなかった。

< 保険会社の対応 >

契約当時の対応の詳細は不明だが、新築価格をベースにしたうえで、共用部分を除く保険料計算がなされていなかったことから、超過保険となったと推定される。説明不足をお詫びしたうえで、新価と時価の説明も行い、ご了解いただいた。

(2) 代理店は免責との説明だがいわゆる不払いではないのかとの苦情

< 内容 >

テレビ台からテレビが落下してフローリングの床が陥没した。総合型の火災保険に加入しており、代理店に問い合わせたところ「床は免責となる」とのことだった。これは、いわゆる不払いではないか。免責であれば根拠を知りたい。

< 保険会社の対応 >

担当部署から、約款に基づき改めて免責である旨を説明し、ご了解いただいた。本件は、代理店からの説明が分かりづらかったことが原因と思われるため、今後は丁寧な説明を心がけるよう代理店を指導した。

3. 対応・態度に関するもの

(1) 保険会社担当者に誠意ある対応を求めるとの交通事故被害者からの苦情

< 内容 >

追突事故に遭って1年以上治療を続けている。加害者側保険会社の担当者には一度も会っていないし、当方から連絡をしない限り一切連絡もこない。最近では事故による精神的ストレスからの通院治療も行っており、保険会社に保険請求について問い合わせたが、相談のうえ連絡すると言ったきりで2か月以上連絡がない。

< 保険会社の対応 >

心理的な要因による治療の長期化について、医療調査を行うことを予定していた事案である。初期対応後も定期的な面談によりお客様との信頼関係を築くことが必要であったが、担当者の連絡・対応が不十分であったため苦情となった。面談のうえ対応をお詫びし、今後の進め方について説明し、ご了解いただいた。

(2) 手続きをしたはずの特約が付帯されていないとの苦情

< 内容 >

車両入替の際に自動車保険の契約内容を見直し、ファミリーバイク特約を追加し、契約者控えももっていた。ところが、先般息子がバイクで事故を起こしたので保険会社に事故報告をしたところ、「特約が付帯されておらず保険金は支払えない」とのことであり、納得できない。

< 保険会社の対応 >

お客様の希望どおりの手続きがなされていなかった事実が判明した。対応をお詫びのうえ、契約を正しい内容に訂正し、事故対応を開始することで、ご了解いただいた。

4. 処理遅延に関するもの

(1) 対人賠償の示談を進めたいが保険会社から連絡がないとの苦情

< 内容 >

交通事故の過失割合に対する不満から物損の示談解決に時間がかかり、その間、人身事故の示談については相手側保険会社との打合せで保留としていた。ようやく物損の示談が解決し、けがの治療も終了したので、その旨を保険会社に伝えたにもかかわらず、その後1か月近く何の連絡もない。

< 保険会社の対応 >

物損担当者と対人担当者との連携不足により、対応が後手に回りお客様からの苦情となったもの。対応の遅れをお詫びのうえ、示談交渉を再開することで、ご了解いただいた。

(2) 相手自動車の修理費見積もりに時間がかかりすぎているとの苦情

< 内容 >

交差点で側面から衝突された。当方の修理費見積もりは事故当日に完了しているにもかかわらず、相手自動車の見積もりに時間がかかりすぎている、相手からの連絡もない。当方の修理には約1か月を要するが、双方の損害額が未確定では修理も開始できない。その間、通勤・営業に代車を使用しており被害も大きくなっている。早期の解決を図ってほしい。

< 保険会社の対応 >

お客様には、過失相殺による自己負担額を減らすため、相手自動車の修理費見積もりが確定してから自車の修理を開始したいとの要望があった。保険会社としては、そのような意向を把握している以上、修理費見積もりの確定までにかかる一般的な想定日数を明示する等、あらかじめ一定の時間を要することを伝えるべきであった。

改めて相手側とのやり取りの進捗状況を説明し、修理費が確定次第連絡することで、ご了解いただいた。

主な相談事例（Q & A）

Q 1：<くるまの保険> 任意自動車保険は自動車と一緒に譲渡できないのか。

当方は自動車2台を所有している。そのうちの1台を友人に任意の自動車保険込みで譲渡しようとした。ところが、保険会社から自動車保険は譲渡できないと言われた。

A：

任意自動車保険（以下、自動車保険）は、通常、当該自動車（保険の対象となる自動車）を譲渡しても、譲渡した側は、一般的には他の自動車に買い換えることが多いことから、買換え後の自動車に保険を適用することができるように、当該自動車（保険の対象となる自動車）の保険契約上の権利および義務は譲受人には移転しないと約款に定められています。

ただし、保険契約者が当該自動車（保険の対象となる自動車）の保険契約に関する権利および義務を譲受人に譲渡することを承認するよう保険会社に請求し、これを保険会社が承認した場合には、譲受人に移転すると規定されています。

なお、自動車保険では事故の内容や回数に応じて、契約者ごとに「等級」が設定されており、この等級に応じて保険料が割増または割引されます。ご相談のケースで、友人に自動車とともに自動車保険を譲渡することを保険会社が承認した場合であっても、自動車保険の等級は引き継がれませんので注意が必要です。

また、当該自動車（保険の対象となる自動車）を廃車・譲渡した場合などで、やむを得ず契約を中断する場合、一定の条件を満たせば、中断後に新たに契約した自動車保険へ中断した契約の等級を継承できる制度（「中断特則」といいます。）があります。しばらくの間、新たに自動車を購入しないのであれば、この中断特則の手続きを取ることをお勧めします。

Q 2 : <住まいの保険> 契約者が死亡した場合の長期火災保険の契約者変更
建物に30年の長期火災保険を夫名義で契約した。保険期間途中で夫が死亡した。
契約者を変更する必要があるか。

A :

保険契約締結の後、保険契約者が死亡したときは、当該保険契約者が死亡したときの法定相続人に当該保険契約上の権利および義務が承継されるのが一般的です。実務的には、法定相続人のうち代表者を決めて、その代表者の方が火災保険の契約者変更手続きを行うことになるようです。

詳しくはご契約の保険会社にお問い合わせください。

Q 3 : <その他の保険> ホテル宿泊中の使用・管理責任について
宿泊したホテルの壁に2歳の子供がボールペンで落書きをした。ホテル側から壁紙
(クロス)張替えの費用を請求された。国内旅行保険で補償されるのか。

A :

国内旅行保険や海外旅行保険では、保険の責任期間(保険期間中で、かつ旅行行程中の期間)中に、誤って他人の身体を傷つけたり、他人の財物に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負った場合に補償が受けられる賠償責任特約(注)といった特約をご用意しているのが一般的です。

国内旅行保険や海外旅行保険の賠償責任特約では、通常、ホテル・旅館等の宿泊施設の客室に与えた損害についても補償の対象になります。

ご相談の事例は2歳のお子様が起こした事故ですので、責任無能力者(自らの行為の責任を弁識する能力を欠く者)ということで、その親権者(監督義務者)が賠償責任を負うこととなります。お客様の国内旅行保険に賠償責任特約が付いていれば補償対象になるものと思われます。

詳しくはご契約の保険会社にお問い合わせください。

(注) 保険会社によって特約の名称が異なる場合があります。

以上