

2008年11月14日

損保協会 お客様の声レポート

2008年度 第2四半期受付分

(2008年7月1日～2008年9月30日)

【目次】

はじめに	P.1
1. 2008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
2. 2008年度第2四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。

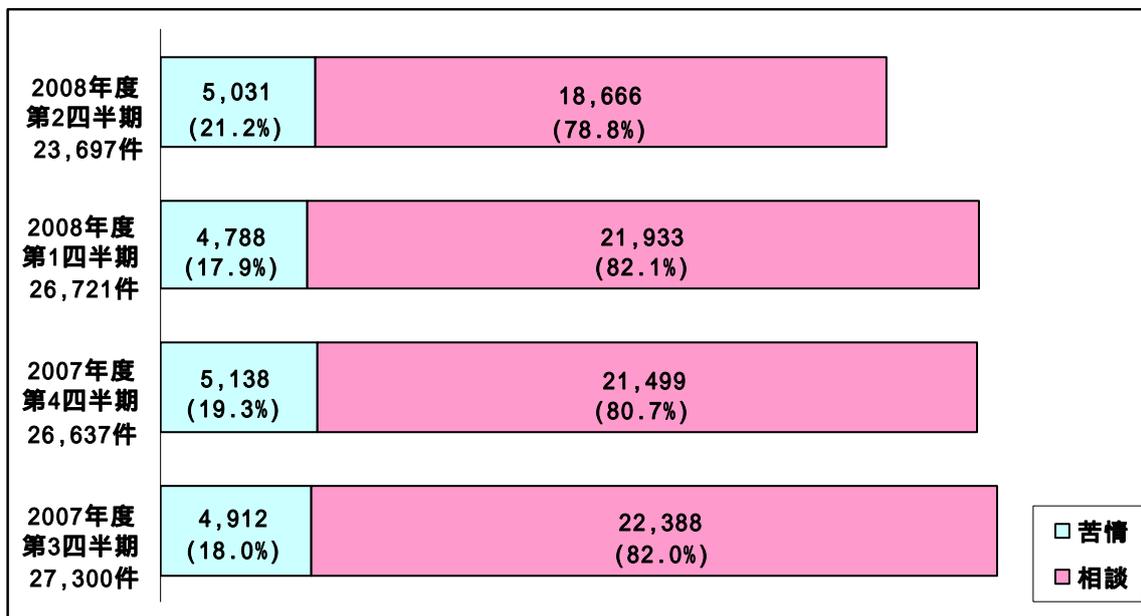
1 . 2008 年度第 2 四半期における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2008年度第2四半期における苦情および相談の受付総件数は23,697件で、前期(26,721件)と比べ、3,024件(11.3%)減少した。

このうち、苦情は5,031件(21.2%)であり、相談は18,666件(78.8%)であった。

< 受付総件数の内訳の推移 (単位：件) >



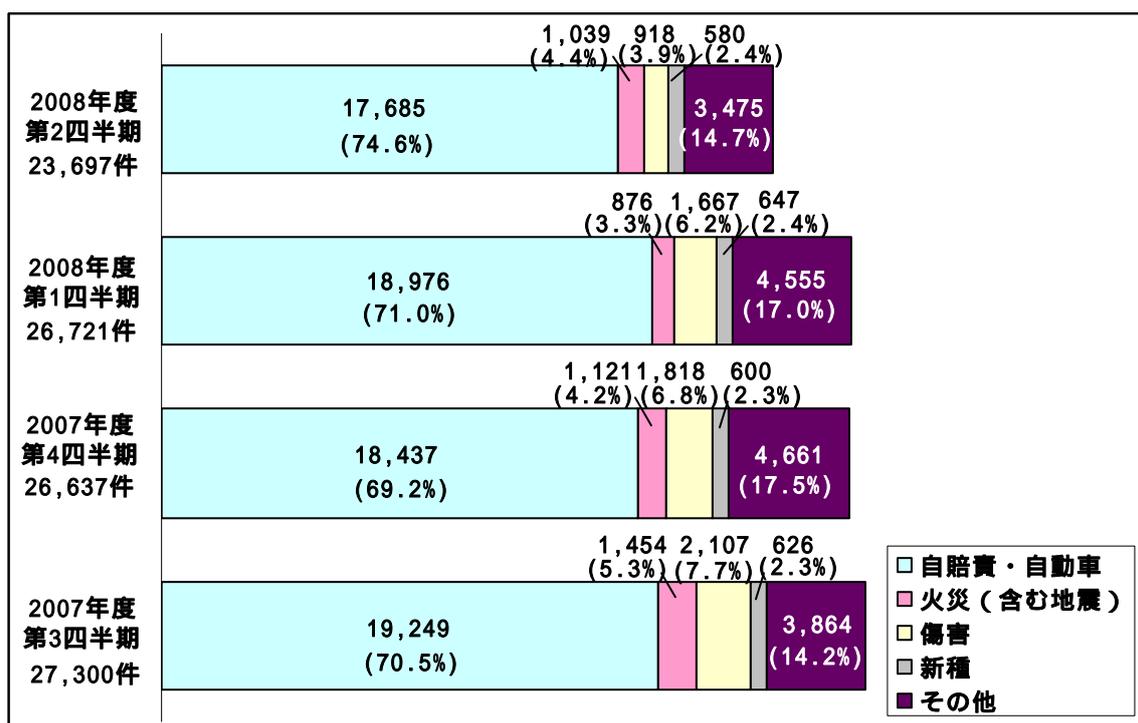
損保協会では、お客様の声を一層広く集めて保険会社の業務改善に活かすため、2006年度第3四半期から「苦情」の定義を拡大(お客様から不満足の表明があったものについても「苦情」として集計することとした。)するとともに、そんがいはけん相談室等において、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するよう取り組んでいる。このため、総件数に占める苦情の割合は、当面、増加していくものと思われる。

2006年度以降の各四半期における苦情およ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17,685件(74.6%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが1,039件(4.4%)、傷害保険に関するものが918件(3.9%)、新種保険に関するものが580件(2.4%)、その他が3,475件(14.7%)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ケースが多く、これらを「その他」としてカウントしていることなどが挙げられる。

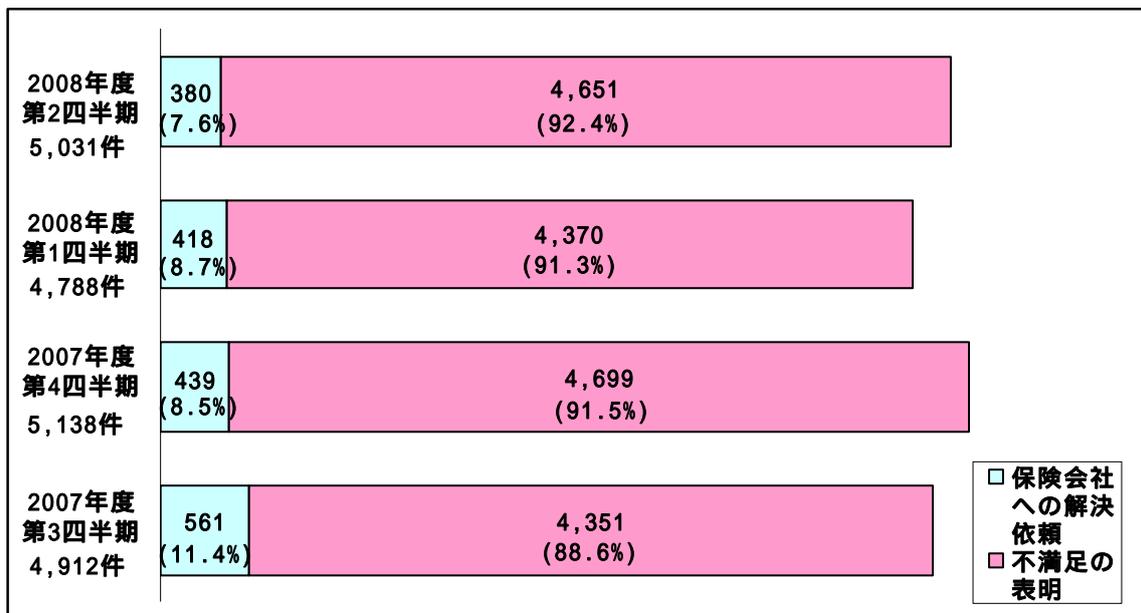
2 . 2008 年度第 2 四半期における苦情の概要

(1) 全体的傾向

2008 年度第 2 四半期に受け付けた苦情の総件数は 5,031 件で、前期 (4,788 件) と比べ、243 件 (5.1%) 増加した。

このうち、相談者の意を汲んで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 380 件 (7.6%) 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 4,651 件 (92.4%) であった。

< 苦情の内訳の推移 (単位 : 件) >

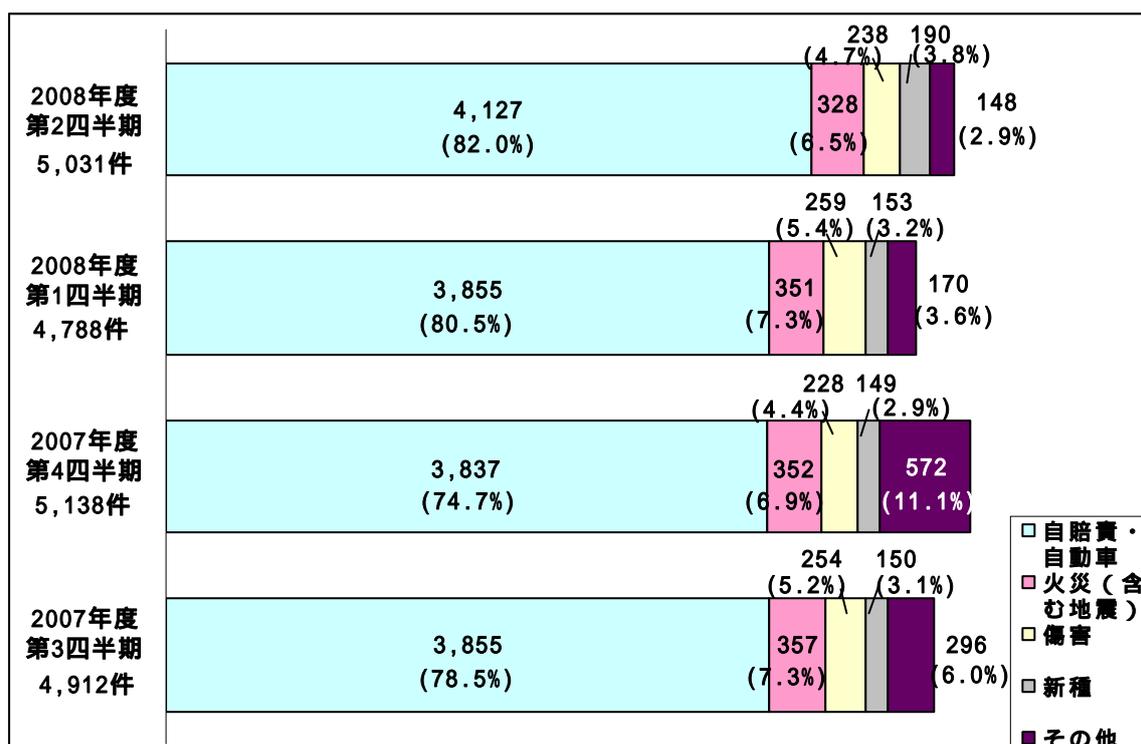


なお、受け付けた苦情の内訳について詳細をみると、次のような傾向がある。

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4,127件(82.0%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが328件(6.5%)、傷害保険に関するものが238件(4.7%)、新種保険に関するものが190件(3.8%)、その他が148件(2.9%)であった。

< 苦情の内訳(保険種類別)の推移(単位:件) >

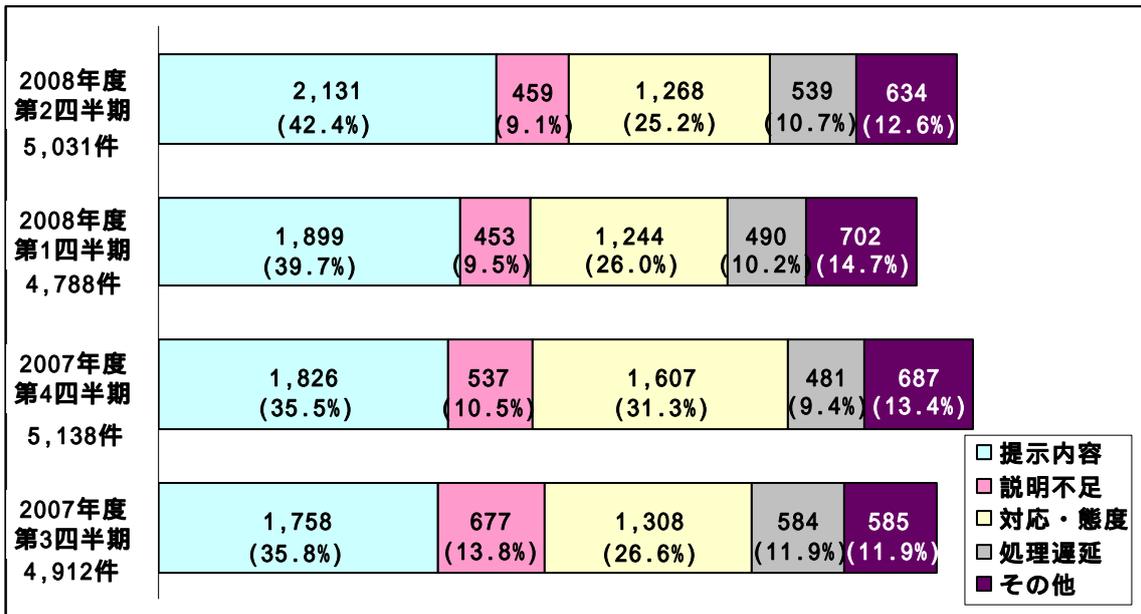


原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが2,131件(42.4%)、「説明不足」に関するものが459件(9.1%)、「対応・態度」に関するものが1,268件(25.2%)、「処理遅延」に関するものが539件(10.7%)、その他が634件(12.6%)であった。

この1年間の推移を見ると、「提示内容」が増加している一方で、「説明不足」は減少傾向にある。

< 苦情の内訳（原因別）の推移（単位：件） >

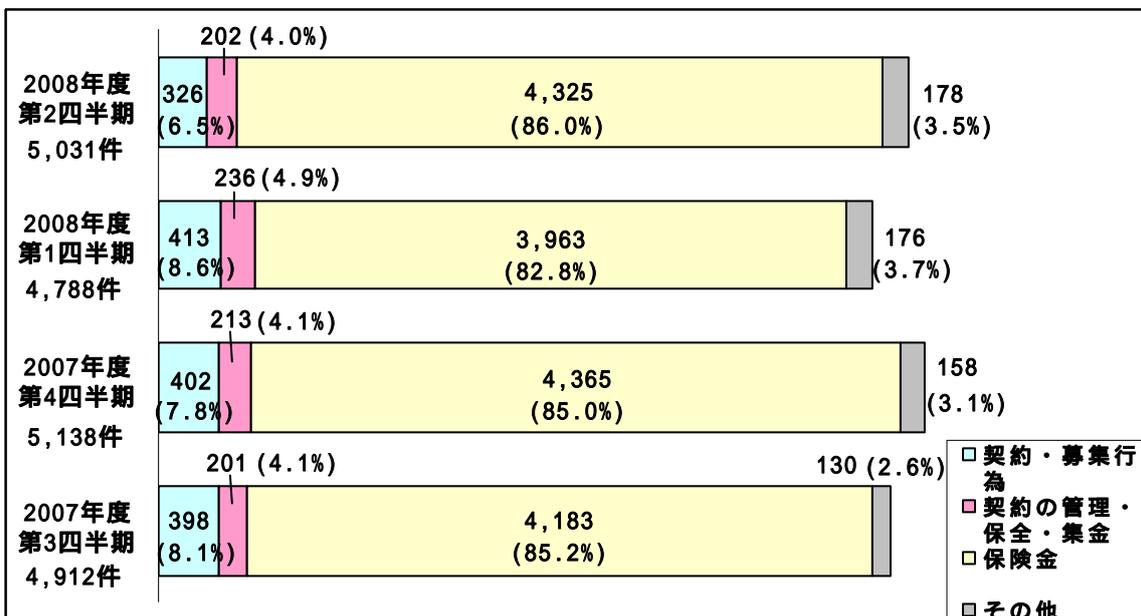


内容別の傾向

内容別にみると、「契約・募集行為」に関するものが326件（6.5%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが202件（4.0%）、「保険金」に関するものが4,325件（86.0%）、その他が178件（3.5%）であった。

前期と比べると、「契約・募集行為」の減少と「保険金」の増加が目立つが、この1年間の推移を見ると顕著な傾向はないと言える。

< 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

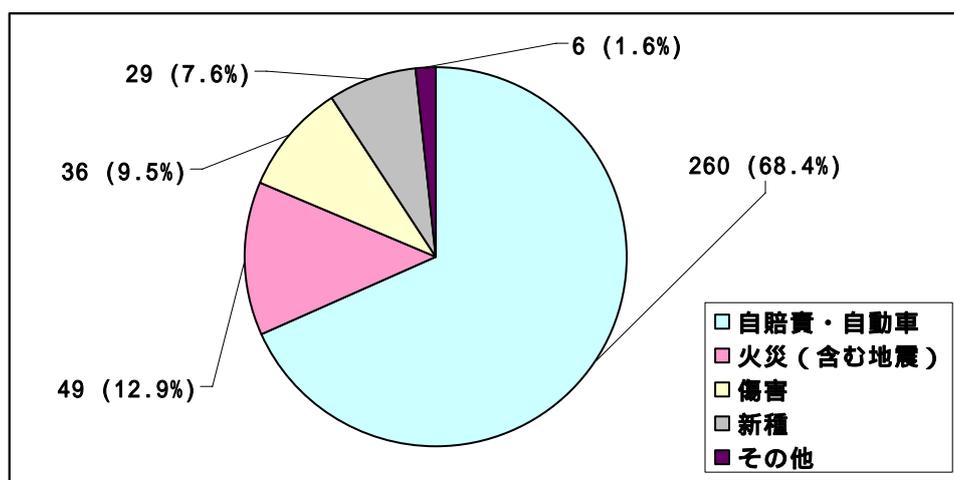
2008年度第2四半期における保険会社への解決依頼事例は380件で、前期(418件)と比べ、38件(9.1%)減少した。これは、2006年度以降の四半期ごとの統計としては、最も少ない件数となった。

なお、2008年度第2四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260件(68.4%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが49件(12.9%)、傷害保険に関するものが36件(9.5%)、新種保険に関するものが29件(7.6%)、その他が6件(1.6%)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) >

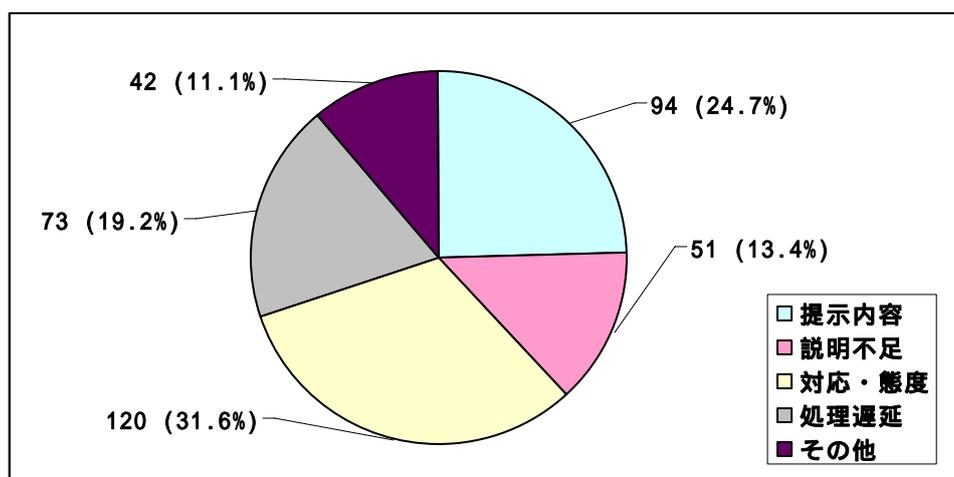


構成割合について、苦情全体の場合と比べると、自賠責・自動車保険が低くなっており、火災保険(含む地震保険)、傷害保険、新種保険はいずれも高くなっている。

原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが94件(24.7%)、「説明不足」に関するものが51件(13.4%)、「対応・態度」に関するものが120件(31.6%)、「処理遅延」に関するものが73件(19.2%)、その他が42件(11.1%)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 年度中に受け付けた苦情総件数（9,819 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 11 月 11 日時点で 9,531 件であった。

このうち、保険会社への解決依頼事例（798 件）についてみると、解決した事例は 510 件（63.9%）、継続交渉中の事例は 258 件（32.3%）、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 30 件（3.8%）となっている。

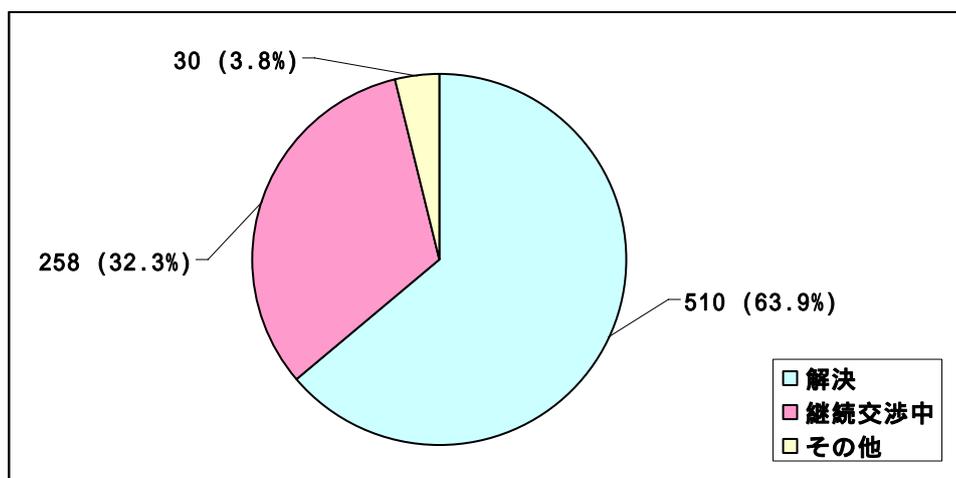
2006 年度以降の各四半期における苦情件数については、別紙 1【表 2】および【図 2】（P.11）を参照。

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11月11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 2 四半期） P.12

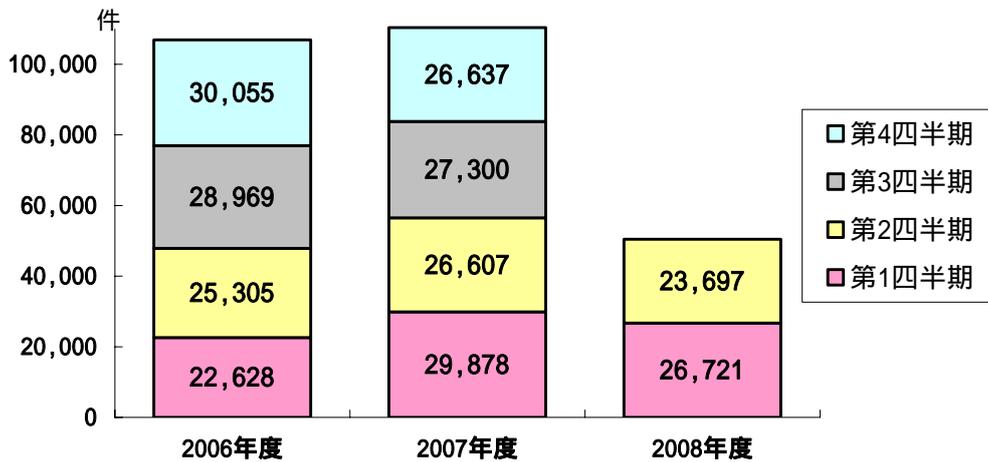
表 4 苦情の保険種別・内容別件数（2008 年度第 2 四半期） P.13

【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	23,697			50,418

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



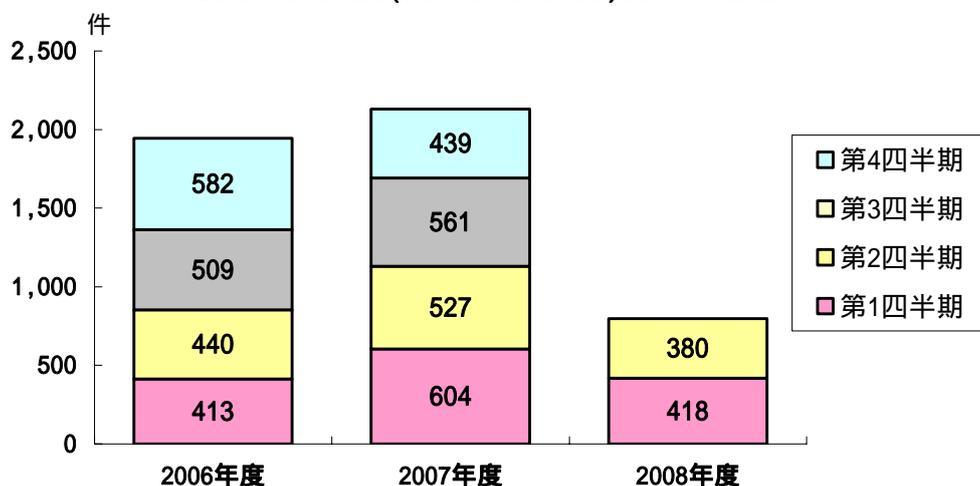
【表2】 苦情件数の推移

(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	5,031			9,819
	(418)	(380)			(798)

(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	40	39	7	4	0	4	94
説明不足	38	18	6	4	0	2	68
対応・態度	45	23	8	4	0	5	85
処理遅延	2	10	0	0	0	2	14
その他	27	21	9	6	1	1	65
小計	152	111	30	18	1	14	326
契約の管理・保全・集金							
提示内容	45	9	2	2	1	1	60
説明不足	19	9	1	3	2	1	35
対応・態度	32	20	4	0	0	4	60
処理遅延	3	5	1	0	1	3	13
その他	19	7	3	3	0	2	34
小計	118	50	11	8	4	11	202
保険金							
提示内容	1,725	69	92	66	2	6	1,960
説明不足	290	19	18	15	1	1	344
対応・態度	976	19	29	37	0	4	1,065
処理遅延	430	26	27	18	1	3	505
その他	386	19	20	22	0	4	451
小計	3,807	152	186	158	4	18	4,325
その他							
提示内容	8	1	1	3	2	2	17
説明不足	5	2	2	0	0	3	12
対応・態度	23	5	1	0	0	29	58
処理遅延	1	2	0	1	1	2	7
その他	13	5	7	2	0	57	84
小計	50	15	11	6	3	93	178
合計							
提示内容	1,818	118	102	75	5	13	2,131
説明不足	352	48	27	22	3	7	459
対応・態度	1,076	67	42	41	0	42	1,268
処理遅延	436	43	28	19	3	10	539
その他	445	52	39	33	1	64	634
合計	4,127	328	238	190	12	136	5,031

【表4】苦情の保険種別・内容別件数(2008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)	10	5	2	3	0	1	21
(2)契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	46	13	3	3	0	2	67
(3)募集行為	9	9	7	0	0	3	28
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	37	34	7	6	1	2	87
(5)契約の引受(条件・制限等)	30	19	10	6	0	4	69
(6)保険料の計算誤り	16	27	0	0	0	1	44
(7)接客態度	2	2	0	0	0	0	4
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	0	1	0	0	0	1	2
(9)その他	2	1	1	0	0	0	4
小計	152	111	30	18	1	14	326
契約の管理・保全・集金							
(1)証券未着・誤り	4	4	0	0	0	2	10
(2)分割払い・口座振替対応	13	0	3	2	0	2	20
(3)契約の変更手続き	30	8	0	1	0	1	40
(4)契約の解約手続き	43	18	7	2	2	2	74
(5)満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	0	0	0	0	1	0	1
(6)接客態度	4	7	0	0	0	1	12
(7)その他	24	13	1	3	1	3	45
小計	118	50	11	8	4	11	202
保険金							
(1)保険金のお支払い金額	1,717	27	57	34	0	3	1,838
a.休業損害	369	0	1	1	0	0	371
b.認定日数	214	2	25	2	0	0	243
c.医療費	187	0	3	7	0	0	197
d.後遺障害の認定	173	0	15	2	0	0	190
e.間接損害(代車、格落ち等)	140	0	1	3	0	1	145
f.修理費	112	13	2	6	0	0	133
g.時価・評価	128	11	0	2	0	2	143
h.過失割合	187	0	0	6	0	0	193
i.その他(不明を含む)	207	1	10	5	0	0	223
(2)対応の遅れ・対応方法	1,278	35	51	51	3	9	1,427
(3)保険金お支払いの可否	189	75	62	54	1	3	384
(4)接客態度	380	9	9	11	0	1	410
(5)その他	243	6	7	8	0	2	266
小計	3,807	152	186	158	4	18	4,325
その他	50	15	11	6	3	93	178
合計	4,127	328	238	190	12	136	5,031

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）等級据え置き事故との説明が後になって覆されたとの苦情

< 内容 >

スーパーの駐車場に停めてあった自分の車に戻ると、ショッピングカートがぶつかって止まっていた。代理店に尋ねると「等級据え置き事故として処理できる」とのことだったので、車を修理した。その後、保険会社からの連絡で「等級は据え置きできない」と言われたが、納得できない。

< 保険会社の対応 >

当社と代理店で連絡の行き違いがあったためお客様に迷惑をおかけした。当初は等級据え置き扱いとなる「いたずらによる事故」とは判断できず、事故状況を想定して等級ダウン事故として扱うことが妥当との説明をお客様に行った。その後、お客様から更なる事故状況の説明があり、それに基づき現場検証を行った上で「いたずらによる事故」と判断し、等級据え置き事故として保険金の支払いを行った。

（2）通院のためのタクシー代を認めないとの苦情

< 内容 >

当方過失ゼロの追突事故により、頭、腰等を強く打った。加害者の保険会社に通院交通費の請求をしたところ、しばらくしてタクシー代の支払いを断られた。頭痛は交通事故が原因であるとの医師の診断もあり、通常は公共交通機関を利用するところ、頭痛が激しく歩くのが非常に困難であった際に、2回ほど最寄り駅までタクシーを利用したものである。

< 保険会社の対応 >

お客様から連絡を受けた際に、支払対応困難と回答したことで、苦情の申し出となった。担当者は、お客様が事故後も仕事を休んでいないことや、居住地が最寄駅に近いこともあって、症状の詳細を把握することなく対応してしまった。改めて、立替分のタクシー代については対応させていただくこと、また歩行等困難な状態の際には今後もタクシー利用が可能である旨を説明し、了解をいただいた。

2. 説明不足に関するもの

(1) 自動車保険の契約更改時に年齢条件について説明がなかったとの苦情

< 内容 >

これまで「21歳以上補償」の条件で自動車保険を契約していたが、自分は前回の契約更改の際に既に26歳であった。代理店が説明をしてくれていたなら「26歳以上補償」の条件で契約していたはずであり、割高な保険料を支払うことになってしまった。

< 保険会社の対応 >

契約締結時における契約内容の説明が不足していたため、お客様に商品内容を十分にご理解いただいていたことがなかったことから苦情の申し出となったもの。補償内容についてはお客様の意思や希望により選択されるものであること、当該契約は運転者を限定していない契約であることから、お客様以外の26歳未満の方が運転する場合でも一定の範囲で補償対象となっていたことを説明し、了解をいただいた。お客様への十分な説明につき、代理店への指導を徹底した。

(2) 時価をベースとした保険金支払いは納得できないとの苦情

< 内容 >

経営する店の看板が当て逃げされて大破し、加入している店舗総合保険で保険金を請求した。保険会社は、損害額の認定について「損害額から償却分として10%を控除する」と言っている。しかし、今回のような事故について、損害の全額が支払われないとは事前に聞いていない。

< 保険会社の対応 >

保険契約の内容が時価によるものであることにつき、契約締結時の説明が不足していたために苦情の申し出となったもの。当初、代理店からの事故報告に基づき全損と判断し、看板の購入・設置時期から概ね10%の減価償却となることを、代理店を通じてお客様に説明した。その後、お客様から当社に苦情の申し出があったため、時価契約の場合、損害額の認定については損害が発生したときの時価に基づき計算される旨を説明したが、お客様から「契約時にはそういう話は聞いていない。納得出来ないので第三者機関に相談したい」との意向が示され、損保協会を案内した。

後日、お客様から電話があり、減価償却の考え方について損保協会からの説明を受けて納得したとの連絡があり、解決に至った。

3. 対応・態度に関するもの

(1) 契約者の意思確認が行われないうまま自動車保険を継続されたとの苦情

< 内容 >

妻が契約していた自動車保険を、自分の勤務先の関係で別の保険会社との契約に切替えようと思っていたが、契約者本人に意思確認のないままに契約更改されていた。妻の親が契約継続の手続きを進めたのかもしれないが、契約締結の際の契約者本人に対する確認および本人の署名がないはずであり、問題ではないか。保険会社を切替えて、等級継承できるようにしてもらいたい。

< 保険会社の対応 >

事実関係を調査したところ、代理店が、契約者の母親から申込書への申込印と意向確認書への本人署名代筆を受領し、契約更改手続きを行っていたことが判明した。契約者本人の意思確認または契約手続きの委任を受けたことの確認のないままに、契約更改手続きを行っていたことから、お客様と面談の上、経緯説明とお詫びをし、切替え先の保険会社とも打合せの上、継続されてしまった当社との契約については取り消すことで了解をいただいた。担当者には、改めて適切な事務処理を徹底指導した。

(2) 保険会社は被害者に丁寧な対応をしてほしいとの苦情

< 内容 >

駐車場で車内にいたところ、相手車両がバックしてきて衝突した。事故の翌日、相手保険会社の物損担当者に事故報告をすると同時に、ケガもしているため病院名を伝え保険会社の対応を依頼した。しかし、保険会社から1か月以上連絡がない。また、携帯電話の番号を連絡しておいたにもかかわらず、診察のため病院に行った際、保険会社からの電話ということで病院窓口から呼び出しを受けて驚いた。保険会社は被害者に丁寧な対応をしてほしい。

< 保険会社の対応 >

事故当初、人身事故扱いとする場合にはお客様から電話連絡をいただくように案内していたが、その後連絡がなく、1か月を超えた時点で苦情の申し出があった。人身事故への切替えの報告についてお客様からの回答待ちと認識していたものの、こまめな電話連絡を入れていればこのような苦情にはならなかった。配慮が足りなかったことをお詫びの上、了解をいただいた。また、病院への連絡となってしまった点については、担当者が事故調査のため病院に電話連絡した際に、偶然その場にいたお客様に取り次いでもらったもので、事情を説明して了解をいただいた。

4. 処理遅延に関するもの

(1) 示談を進めたいのだが相手保険会社から一向に過失割合の提示がないとの苦情

< 内容 >

信号待ち停止の状態から車を発進させたところ、相手車両に追突された。自分は無過失を主張して相手保険会社と交渉しており、過失割合を決定するための事故調査にも協力している。しかし、相手保険会社から一向に過失割合の提示がない。相手への調査が遅れているようだが、事故からすでに4か月近く経過しており、示談を進めたいので早急に対応してもらいたい。

< 保険会社の対応 >

お客様からの状況聴取は行ったが、加害契約者とは時間の都合がつかず対応が完了していない。お客様からの苦情の申し出以後も調査会社および当社から加害契約者へ連絡し、調査協力依頼をしているものの、忙しいとの理由で実施できていない。お客様に「現在も契約者側と日程調整中であり、もう少々時間をいただきたい。早急に契約者側と調整のうえ過失割合に関する見解を回答したい」旨を申し入れ、了承をいただいた。

加害契約者との連絡調整が難航しており、当社としては、引き続き調査協力依頼の連絡を行い、調査協力するか申出人側の主張を受け入れるかの加害契約者の判断を求めていく。また、時間を要している事案であり、お客様に対しても積極的な経過報告を行っていく。

(2) 過払い保険料がなかなか返還されないとの苦情

< 内容 >

3年ほど前に喫茶店の営業をやめ、そのことを代理店に伝えたが、半年経つ今も過払いとなった建物の火災保険料が返還されない。早く手続きをしてもらいたい。

< 保険会社の対応 >

物件変更に伴う超過保険料3年間分を返還することで、お客様の同意をいただいていた。お客様自身が返還口座を他の口座と勘違いされており、過去1年分については既に返還済みであったものを未だ振込みされていないと誤認されていた。残り2年分の保険料については、手続きを進めるための書類が別途必要であったが、その書類がお客様へと渡っていなかった。代理店の担当者の異動による引継ぎの不備が原因であり、速やかに返還手続きを行うことで、了解をいただいた。

主な相談事例（Q & A）

Q 1：<くるまの保険>車がこう水で浸水した。自動車保険で補償されるのか。
集中豪雨により各地で被害が発生している。こう水による浸水で自動車に損害が生じた場合、自動車保険で補償されるか。

A：

ご契約の自動車に車両保険が付いていれば、台風・こう水・高潮などのほか、こう水には該当しない浸水による被害であっても、偶然な事故によって損害が生じた場合に保険金が支払われます。

ただし、車両保険は特約を付けることによって補償範囲を限定することも可能ですので、例えば、「車対車」特約などともいわれる自動車相互間衝突危険「車両損害」担保特約（相手自動車確認条件付）を付けた場合、台風・こう水・高潮などによる損害には保険金が支払われません。

なお、この場合でも、車両危険限定担保特約(A)を付けた場合には、台風・こう水・高潮などによる損害に対しても保険金が支払われます。

一般的には、上記2つの特約をセットにして「車対車+A」として販売していることが多いようですので、この場合には、台風・こう水・高潮などによる損害に対して保険金が支払われることになります。

このように、ご契約内容によって保険金が支払われる場合と支払われない場合がありますので、注意が必要です。

Q 2 : <その他の保険> 海外旅行傷害保険の携行品損害について

航空会社の荷物係が、友人から借りたスーツケースを乱暴に扱い壊してしまった。
海外旅行傷害保険の携行品損害として補償されるか。

A :

海外旅行傷害保険の携行品損害担保特約の補償の対象は、保険の補償を受けられる方が所有し、旅行行程中に携行する身の回り品に限られています。

したがって、友人から借りた物については携行品損害担保特約の補償の対象にはなりません。

ただし、海外旅行傷害保険(携行品損害担保特約)の補償の対象にはありませんが、損害を与えた航空会社には賠償責任が発生しますので、当該航空会社に賠償を求めることができますと思われる。

なお、海外旅行傷害保険のパックプランには賠償責任条項が付帯されている場合があります。これは、例えばスーツケースをレンタル業者から借りた場合に発生した損害について、借主としてのレンタル業者への賠償責任は補償の対象になりますが、残念ながら、貸主が友人の場合は補償の対象にはなりません。

Q3 : <その他の保険> 保険会社が破綻した場合の保護・補償はどうなるのか。
 保険会社が倒産等の破綻をした場合の契約者の保護・補償はどうなるのか。

A :

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（救済保険会社）に円滑に移転できるように資金援助したり、救済保険会社が現れなかった場合には、保護機構自体が保険契約を引き継いだりして、保険契約が継続されるようにします。

保護機構の資金援助や保護機構自体による保険契約の引き継ぎにより、自動車保険・火災保険などの保険契約について、保険会社が破綻した場合であっても、破綻後3か月間に生じた保険事故については保険金が全額支払われます。

なお、保険金の全額支払いが補償されている間、破綻保険会社に保険契約の解約を申し出て、他の保険会社と新規の契約を結ぶことも可能です。

ただし、解約返戻金については、保険種類によって補償割合が異なります。

（損害保険契約者保護機構による補償対象は下表をご覧ください。）

		保険金支払い	解約返戻金・満期返戻金など
下記以外の損害保険	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）	破綻後3か月間は全額支払い （補償割合 100%） 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（注） 海外旅行傷害保険	補償割合 90%	
	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% （積立型保険の場合、積立部分は80%）

印の保険については、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。

（注）「短期の傷害保険」とは、いわゆる傷害保険で保険期間1年以内の保険契約が該当します。

詳細は損害保険契約者保護機構のホームページ（<http://www.sonpohogo.or.jp/>）をご覧ください。

以上