

2009年2月13日

損保協会 お客様の声レポート

2008年度 第3四半期受付分

(2008年10月1日～2008年12月31日)

【目次】

| | |
|-----------------------------|------|
| はじめに | P.1 |
| 1. 2008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 |
| 2. 2008年度第3四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。 |

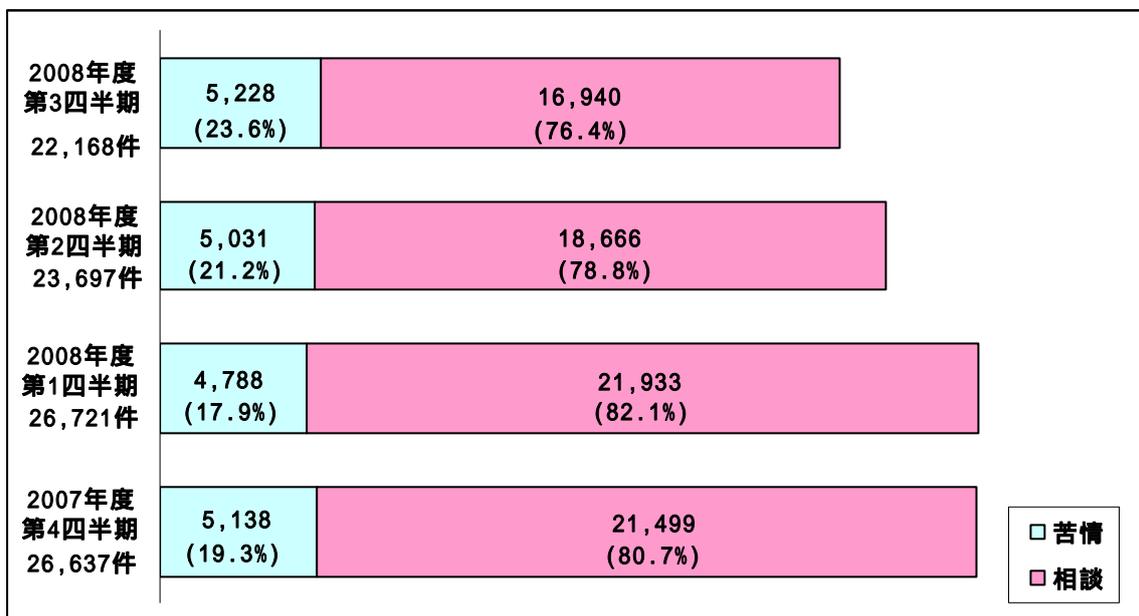
1 . 2008 年度第 3 四半期における苦情・相談受付状況

(1) 受付総件数

2008年度第3四半期における苦情および相談の受付総件数は22,168件で、前期(23,697件)と比べ、1,529件(6.5%)減少した。

このうち、苦情は5,228件(23.6%)であり、相談は16,940件(76.4%)であった。

< 受付総件数の内訳の推移 (単位：件) >



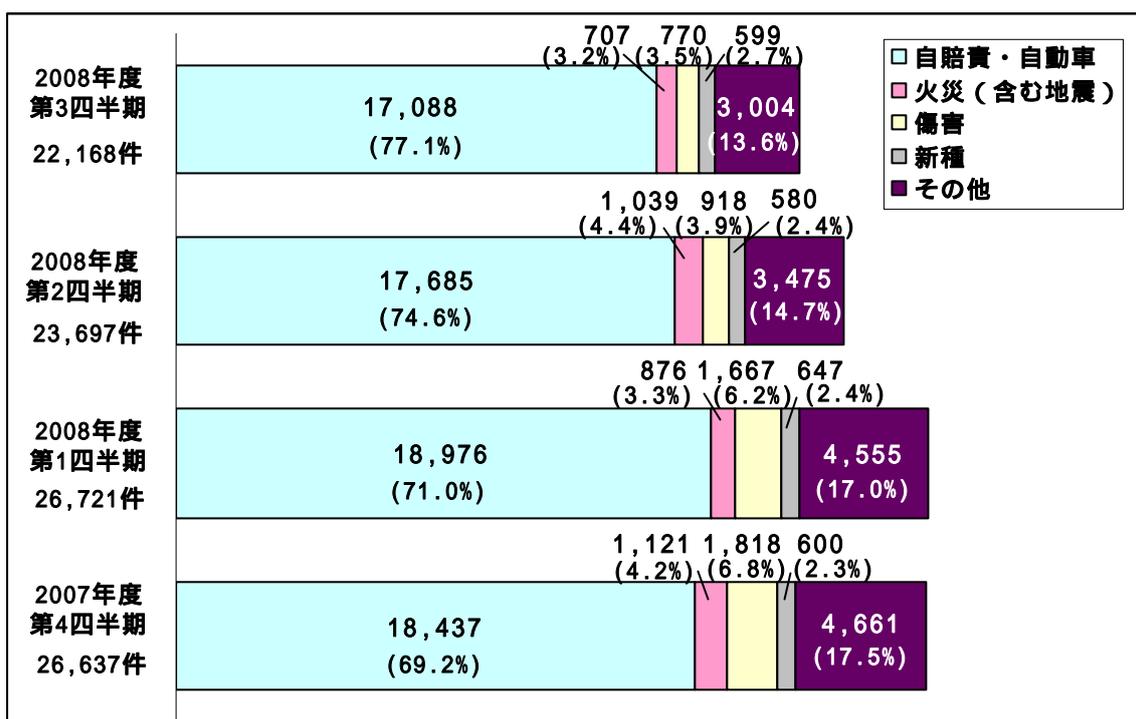
損保協会では、お客様の声を一層広く集めて保険会社の業務改善に活かすため、2006年度第3四半期から「苦情」の定義を拡大(お客様から不満足の表明があったものについても「苦情」として集計することとした。)するとともに、そんがいほけん相談室等において、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するよう取り組んでいる。このため、総件数に占める苦情の割合は、当面、増加していくものと思われる。

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17,088件(77.1%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが707件(3.2%)、傷害保険に関するものが770件(3.5%)、新種保険に関するものが599件(2.7%)、その他が3,004件(13.6%)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、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。

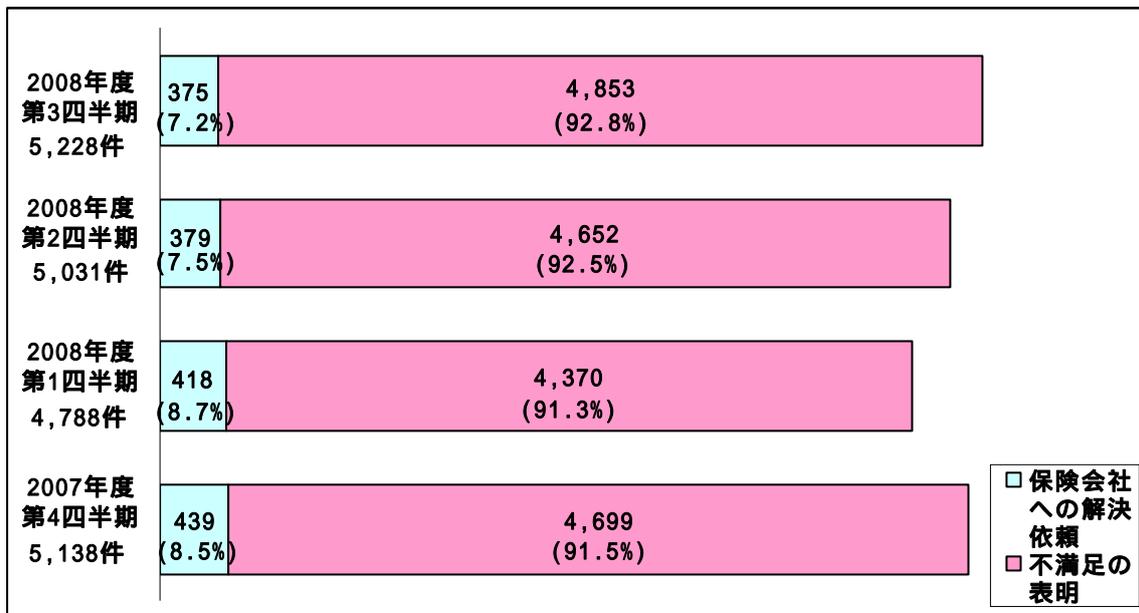
2 . 2008 年度第 3 四半期における苦情の概要

(1) 全体的傾向

2008 年度第 3 四半期に受け付けた苦情の総件数は 5,228 件で、前期 (5,031 件) と比べ、197 件 (3.9%) 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 375 件 (7.2%) 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 4,853 件 (92.8%) であった。

< 苦情の内訳の推移 (単位: 件) >

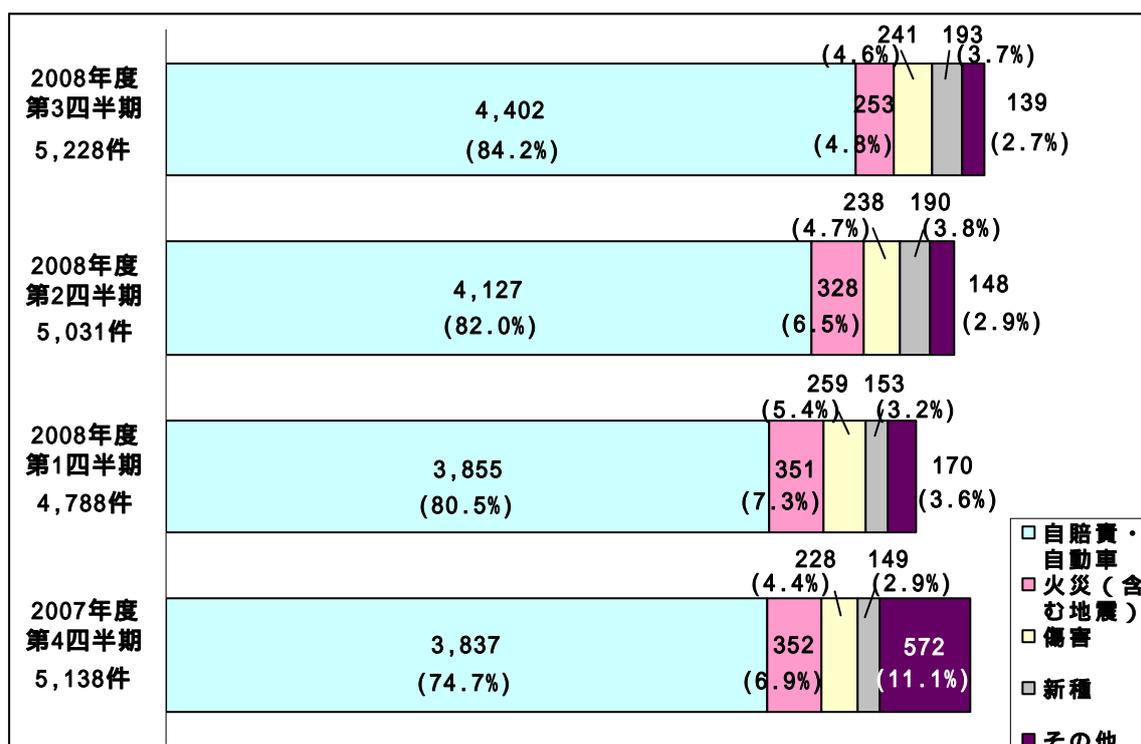


なお、受け付けた苦情の内訳について詳細をみると、次のような傾向がある。

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4,402件(84.2%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが253件(4.8%)、傷害保険に関するものが241件(4.6%)、新種保険に関するものが193件(3.7%)、その他が139件(2.7%)であった。

< 苦情の内訳(保険種類別)の推移(単位:件) >



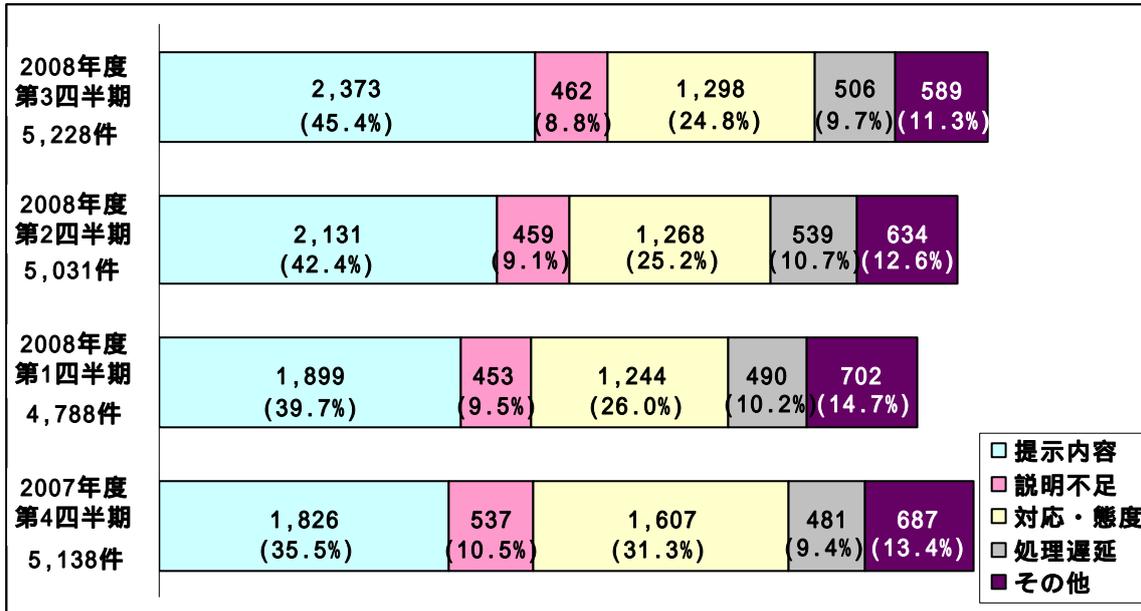
なお、自賠責・自動車保険に関する苦情(4,402件)のうち、被害者からお申出のあったものが3,485件(79.2%)、被保険者または契約者からお申出のあったものが789件(17.9%)、その他が128件(2.9%)であった。このうち、被害者からの苦情のお申出については、そのほとんどが保険金の支払いに関するものとなっている。

原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが2,373件(45.4%)、「説明不足」に関するものが462件(8.8%)、「対応・態度」に関するものが1,298件(24.8%)、「処理遅延」に関するものが506件(9.7%)、その他が589件(11.3%)であった。

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

< 苦情の内訳（原因別）の推移（単位：件） >

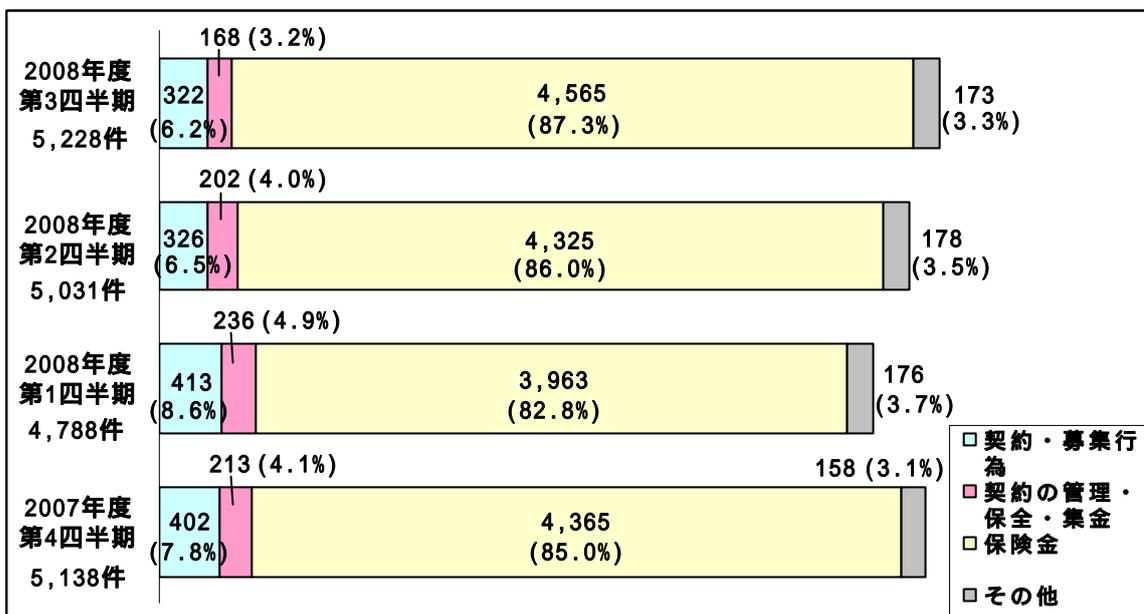


内容別の傾向

内容別にみると、「契約・募集行為」に関するものが322件（6.2%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが168件（3.2%）、「保険金」に関するものが4,565件（87.3%）、その他が173件（3.3%）であった。

この1年間の推移を見ると、「契約・募集行為」および「契約の管理・保全・集金」が減少傾向にある。

< 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

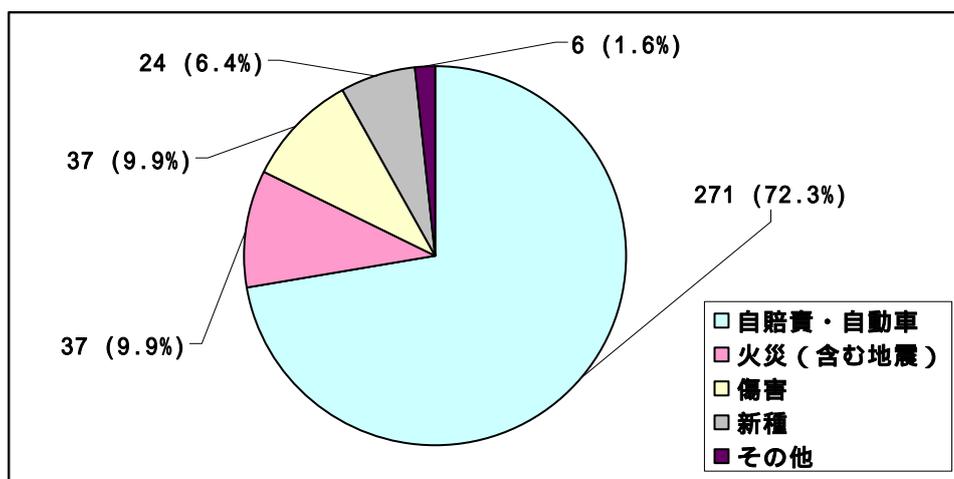
2008年度第3四半期における保険会社への解決依頼事例は375件で、前期(379件)と比べ、4件(1.1%)減少した。これは、2006年度以降の四半期ごとの統計としては、最も少ない件数である。

なお、2008年度第3四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271件(72.3%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが37件(9.9%)、傷害保険に関するものが37件(9.9%)、新種保険に関するものが24件(6.4%)、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) >

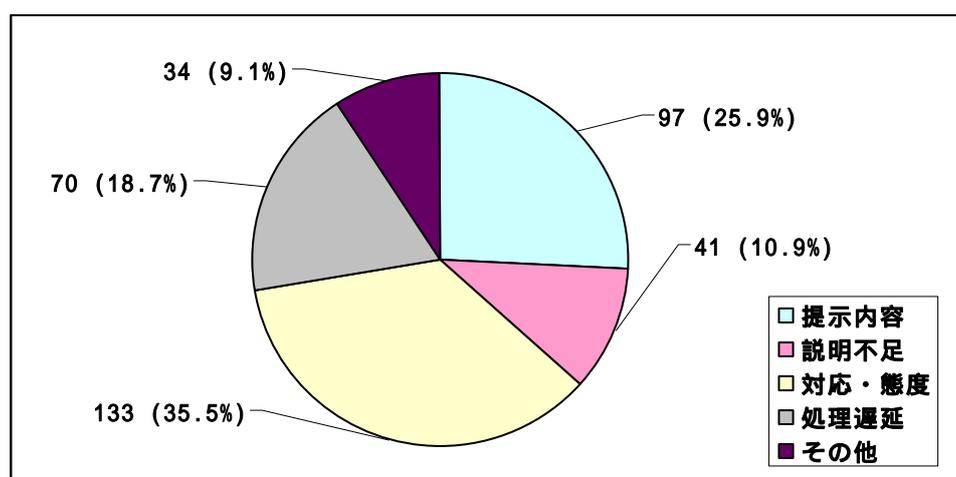


構成割合について、苦情全体の場合と比べると、自賠責・自動車保険が低くなっており、火災保険(含む地震保険)、傷害保険、新種保険はいずれも高くなっている。

原因別の傾向

原因別にみると、「提示内容」に関するものが97件(25.9%)、「説明不足」に関するものが41件(10.9%)、「対応・態度」に関するものが133件(35.5%)、「処理遅延」に関するものが70件(18.7%)、その他が34件(9.1%)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（15,047 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、2009 年 2 月 10 日時点で 14,702 件であった。

このうち、保険会社への解決依頼事例（1,172 件）についてみると、解決した事例は 827 件（70.6%）、継続交渉中の事例は 302 件（25.8%）、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 43 件（3.7%）となっている。

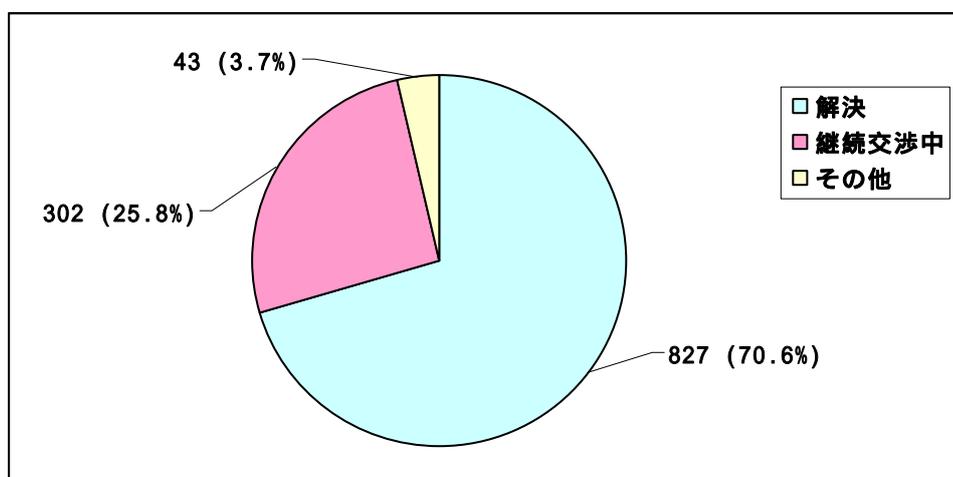
2006 年度以降の各四半期における苦情件数については、別紙 1【表 2】および【図 2】（P.11）を参照。

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 - 2009年2月10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 3 四半期） P.12

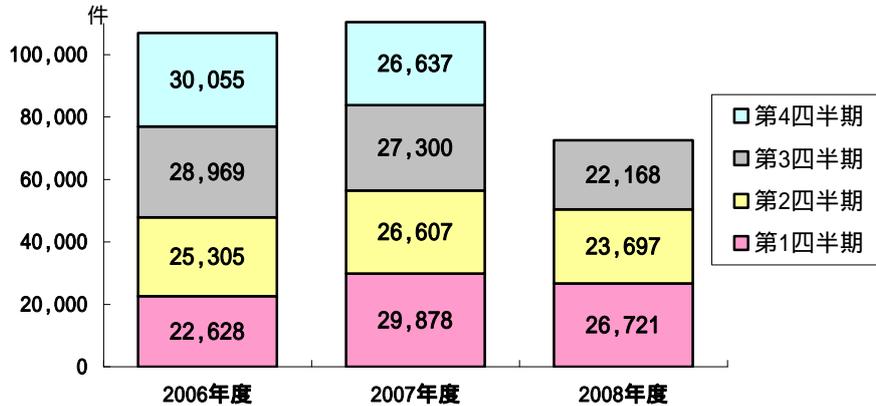
表 4 苦情の保険種別・内容別件数（2008 年度第 3 四半期） P.13

【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 | 22,168 | | 72,586 |

【図1】 苦情・相談受付総件数の推移



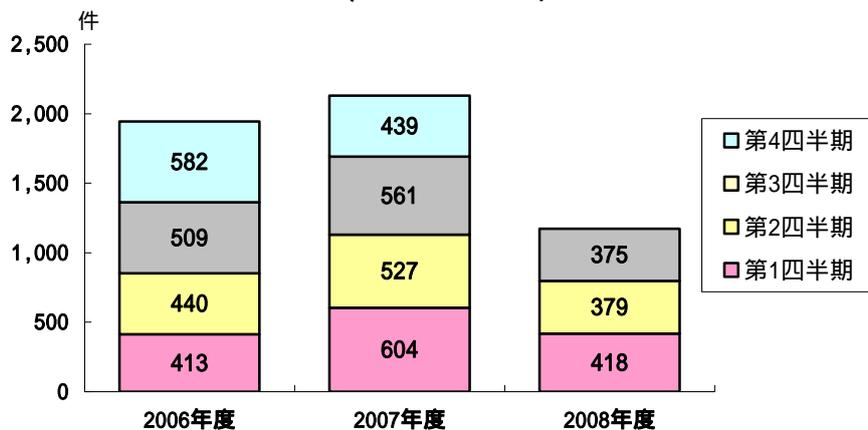
【表2】 苦情件数の推移

(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 | 5,228 | | 15,047 |
| | (418) | (379) | (375) | | (1,172) |

(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 | 57 | 31 | 12 | 5 | 1 | 3 | 109 |
| 説明不足 | 39 | 18 | 11 | 3 | 0 | 0 | 71 |
| 対応・態度 | 50 | 15 | 6 | 4 | 0 | 8 | 83 |
| 処理遅延 | 3 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 9 |
| その他 | 16 | 18 | 5 | 5 | 1 | 5 | 50 |
| 小計 | 165 | 87 | 34 | 18 | 2 | 16 | 322 |
| 契約の管理・保全・集金 | | | | | | | |
| 提示内容 | 35 | 7 | 4 | 5 | 4 | 2 | 57 |
| 説明不足 | 12 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 19 |
| 対応・態度 | 39 | 11 | 5 | 3 | 1 | 3 | 62 |
| 処理遅延 | 4 | 9 | 0 | 1 | 1 | 0 | 15 |
| その他 | 8 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 15 |
| 小計 | 98 | 33 | 11 | 14 | 6 | 6 | 168 |
| 保険金 | | | | | | | |
| 提示内容 | 1,935 | 55 | 113 | 81 | 3 | 2 | 2,189 |
| 説明不足 | 312 | 12 | 23 | 14 | 0 | 1 | 362 |
| 対応・態度 | 1,028 | 22 | 20 | 24 | 3 | 3 | 1,100 |
| 処理遅延 | 415 | 22 | 21 | 15 | 0 | 1 | 474 |
| その他 | 388 | 8 | 17 | 22 | 1 | 4 | 440 |
| 小計 | 4,078 | 119 | 194 | 156 | 7 | 11 | 4,565 |
| その他 | | | | | | | |
| 提示内容 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 9 | 18 |
| 説明不足 | 4 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| 対応・態度 | 24 | 2 | 1 | 2 | 0 | 24 | 53 |
| 処理遅延 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 8 |
| その他 | 23 | 4 | 1 | 2 | 2 | 52 | 84 |
| 小計 | 61 | 14 | 2 | 5 | 3 | 88 | 173 |
| 合計 | | | | | | | |
| 提示内容 | 2,032 | 96 | 129 | 91 | 9 | 16 | 2,373 |
| 説明不足 | 367 | 39 | 36 | 18 | 0 | 2 | 462 |
| 対応・態度 | 1,141 | 50 | 32 | 33 | 4 | 38 | 1,298 |
| 処理遅延 | 427 | 36 | 21 | 18 | 1 | 3 | 506 |
| その他 | 435 | 32 | 23 | 33 | 4 | 62 | 589 |
| 合計 | 4,402 | 253 | 241 | 193 | 18 | 121 | 5,228 |

【表4】苦情の保険種類別・内容別件数(2008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) | 6 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 11 |
| (2)契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等) | 50 | 13 | 6 | 2 | 1 | 3 | 75 |
| (3)募集行為 | 11 | 16 | 4 | 2 | 0 | 6 | 39 |
| (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り | 43 | 30 | 8 | 5 | 1 | 0 | 87 |
| (5)契約の引受(条件・制限等) | 46 | 12 | 16 | 6 | 0 | 3 | 83 |
| (6)保険料の計算誤り | 4 | 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 16 |
| (7)接客態度 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| (8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容) | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| (9)その他 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| 小計 | 165 | 87 | 34 | 18 | 2 | 16 | 322 |
| 契約の管理・保全・集金 | | | | | | | |
| (1)証券未着・誤り | 10 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 14 |
| (2)分割払い・口座振替対応 | 21 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 28 |
| (3)契約の変更手続き | 15 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 21 |
| (4)契約の解約手続き | 36 | 18 | 5 | 6 | 1 | 1 | 67 |
| (5)満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等) | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 1 | 9 |
| (6)接客態度 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| (7)その他 | 14 | 3 | 3 | 2 | 0 | 1 | 23 |
| 小計 | 98 | 33 | 11 | 14 | 6 | 6 | 168 |
| 保険金 | | | | | | | |
| (1)保険金のお支払い金額 | 1,943 | 22 | 56 | 50 | 1 | 1 | 2,073 |
| a.休業損害 | 419 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 425 |
| b.認定日数 | 157 | 0 | 30 | 2 | 0 | 0 | 189 |
| c.医療費 | 245 | 0 | 3 | 6 | 0 | 1 | 255 |
| d.後遺障害の認定 | 236 | 2 | 13 | 2 | 1 | 0 | 254 |
| e.間接損害(代車、格落ち等) | 171 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 177 |
| f.修理費 | 124 | 8 | 0 | 12 | 0 | 0 | 144 |
| g.時価・評価 | 135 | 7 | 1 | 5 | 0 | 0 | 148 |
| h.過失割合 | 207 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 213 |
| i.その他(不明を含む) | 249 | 5 | 8 | 6 | 0 | 0 | 268 |
| (2)対応の遅れ・対応方法 | 1,316 | 43 | 44 | 49 | 2 | 2 | 1,456 |
| (3)保険金お支払いの可否 | 192 | 47 | 79 | 48 | 3 | 1 | 370 |
| (4)接客態度 | 337 | 6 | 8 | 2 | 0 | 2 | 355 |
| (5)その他 | 290 | 1 | 7 | 7 | 1 | 5 | 311 |
| 小計 | 4,078 | 119 | 194 | 156 | 7 | 11 | 4,565 |
| その他 | 61 | 14 | 2 | 5 | 3 | 88 | 173 |
| 合計 | 4,402 | 253 | 241 | 193 | 18 | 121 | 5,228 |

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）自動車の修理費について、時価額が限度となるのは納得できないとの苦情

< 内容 >

交差点の黄色信号で停止したところ追突され、自動車に損害を受けた。修理費見積額は40万円超であるにもかかわらず、保険会社は「自動車の時価額（30万円）が支払いの限度になる」と言う。大切に乘ってきた車であるし、30万円では同じ車種・年式の車を買うこともできないので、納得できない。

< 保険会社の対応 >

当社からのご説明のほか、お客様は、知人・弁護士・損保協会（ ）等にも相談をされ、徐々に「時価額」の考え方に理解を示された。最終的には、中古部品の使用や修理範囲の調整などにより修理費用を下げる方法を提案し、ご了解いただいた。

（ ）損保協会では、修理費用が時価額を上回る場合には時価額が補償の限度になることをご説明したものの、納得いただけなかったため、お客様ご自身で、中古車情報などをお調べになり妥当と考える時価額を保険会社に提示して交渉することをお勧めした。

（2）骨折による固定具装着期間を支払い対象としないのは納得できないとの苦情

< 内容 >

右手親指を骨折し、固定具を装着して通院治療をした。傷害保険の保険金を請求したところ、実通院日数分のみを支払い対象とする通知が来た。固定具を取り付け、日常生活に支障をきたす場合は、通院日以外でも保険金が支払われる補償内容であると思っていたところ、保険会社は「固定具として認められないため支払いの対象外である」と言う。数年前に足を骨折した際は支払われたので、納得できない。

< 保険会社の対応 >

以前の足の骨折の際には長管骨（脛骨・大腿骨）におよぶ大型の固定具を装着しており、平常の生活または業務に著しい支障があると認定して保険金をお支払いした。今回は、指と手首を固定する着脱可能な固定具を使用されており、著しい支障があるとは認められないため、実通院日数による支払いとなった。認定対象となる固定具等について改めてご説明し、ご了解いただいた。

2. 説明不足に関するもの

(1) 相手保険会社が一方的に当方の過失を連絡してきたとの苦情

< 内容 >

娘が、自転車で交差点を左折していたところ反対側から来た自動車と接触し、負傷した。事故の翌日、相手保険会社の担当者が「娘さんは赤信号で突っ込んだのですね」と一方的な連絡をしてきた。抗議をすると「調査する」とのことだったが、過失割合についての説明もなく、当方だけに責任があるかのような連絡をしてくる対応が納得できない。

< 保険会社の対応 >

調査の結果、目撃者の証言などから自転車の信号無視と判明した。このようなケースでは被害者側の過失が大きく、加害者側の対人賠償保険での保険金のお支払いは難しいことから()、お客様が契約している人身傷害保険による保険金の請求手続きをした方がよいことを説明したが、理解を得られずに苦情のお申出となった。

説明不足を謝罪のうえ、改めて過失割合等についてご説明し、ご了解いただいた。

()被害者側の過失が大きいと、その割合だけ被害者側が受け取る金額が小さくなるので、その結果、自賠責保険の範囲内での支払いとなった場合、加害者側の任意自動車保険(対人賠償保険)を利用できないケースがある。

(2) 何か月も経ってから治療費を支払えないと言われたとの苦情

< 内容 >

追突事故による被害を受けて病院で治療をした後、保険会社の了解を得て整骨院に通院した。整骨院の施術料は保険会社から直接支払うとのことだったにもかかわらず、最近になって整骨院から「初診からの施術料が保険会社から一度も支払われていない」と言われた。驚いて保険会社に問い合わせると「施術料の支払いはできない。治療は社会保険を利用してほしい」と言う。何か月もの間連絡もなく、いきなり支払いを拒否するとは納得できない。

< 保険会社の対応 >

施術料が自賠責保険の認定対象外となること等の説明を適切に行っていなかったうえ、事案管理も不十分であった。対応を謝罪のうえ改めて示談交渉を行い、ご了解いただいた。

3. 対応・態度に関するもの

(1) 被害者の不安に配慮した支払い手続きをしてもらいたいとの苦情

< 内容 >

子供が自転車で通学中に自動車と接触し、全治2か月のケガをした。相手保険会社には、事故後10日ほどで保険金請求手続きの書類を送ったが、保険会社から書類受領の連絡はなかった。後日保険会社から「自転車の損害について過失相殺した金額を振り込む」との電話があり、数日後に「示談解決の同意書」が届いたが、その電話が同意確認のためのものだとは思わなかった。金額への不満ではなく、このような配慮に欠ける保険会社の対応に不満である。

また、ケガのため自転車に乗れずにバス通学となることから、その交通費も支払ってもらおうことになっていたが、支払い対象となる期間などについての説明もない。担当者は「治療が終了した時点で聞くつもりだった」と言うが、きちんと説明してくれないのは不安である。

< 保険会社の対応 >

お客様の不安を十分把握し、丁寧に説明することが必要であった。対応を謝罪のうえ、交通費、治療費の支払い手続きについて説明し、ご了解いただいた。

(2) 代理店が一方的な過失判断をしている等の苦情

< 内容 >

自転車で走行中に交差点で自動車と接触した。加害者は契約している自動車保険の取扱代理店に事故連絡をしたが、1週間近く経っても保険会社から連絡がない。その後代理店から連絡があり、こちらに一方的に過失があるような話しぶりで、保険会社にも連絡していないようだ。代理店のこうした態度は納得できない。

< 保険会社の対応 >

代理店は、契約者から「相手自転車が対向車線から飛び出して接触してきた。相手は自分が悪かったと言っている」との事故連絡を受けたため、契約者に対し、「相手の過失が大きいと思われることから、契約者の自動車保険を積極的に使うケースではないと考えられる」ことを伝えた。また、代理店から当社に事故報告があったが、この経緯から保険金請求を前提とした内容ではなかった。

代理店がこれらの経緯をお客様に説明した際、真意が伝わらず、一方的な過失判断で事故報告を放置していると受け取られたために苦情のお申出となったもの。誤解を招く説明について代理店から謝罪のうえ、当社から今後の対応について、お客様の主張を聞き、事故原因を調査すること等を説明し、ご了解いただいた。

4. 処理遅延に関するもの

(1) 修理費見積り書類を送付したが支払い手続が進まないとの苦情

< 内容 >

バイクで走行中に幅寄せをして来たトラックと接触して受傷し、バイクも破損した。相手保険会社の対物担当者に修理予定であることを連絡し、「写真と修理費見積りによる査定」となったため関係書類を送付したが、その後連絡がない。担当者に問い合わせると「写真と見積りのみでは判断できないので現物を見せて欲しい」との対応である。事故から2か月以上経つのに対応が進んでいない。被害者に対して事故後速やかに具体的な案内をすべきである。

< 保険会社の対応 >

お客様に修理入庫先等の連絡を依頼したが、当該バイクを仕事に使用しており、平日の入庫は無理であるとのことであったため、写真と修理費見積りを出していただいた。その内容に多くの不明点があったため、アジャスター立会いによる損害調査を依頼していたところ、苦情のお申出となったもの。対物担当者は、お客様への連絡を対人担当者に依頼し、写真等を受け取っておきながら、その後10日間ほど連絡をしていなかった。対応の遅れをお詫びし、損害調査を行ったうえ修理費の協定をすることを説明し、ご了解いただいた。

(2) 請求書類が代理店に滞留し支払い手続が遅れたとの苦情

< 内容 >

従業員が工事中に誤って他店の従業員にケガをさせたため、契約している賠償責任保険を使うこととした。被害者の治療が終わり、示談解決のため被害者からの請求書類等を代理店に送付したが、明確な指示も回答もなかった。代理店が書類を滞留し回答が遅れたようであるが、そのために被害者の態度が硬化して交渉が難航している。書類を取り次ぐ代理店の対応が悪い。

< 保険会社の対応 >

被害者の休業損害に関する請求書類が事務ミスから代理店に滞留し、支払い手続が遅れてしまった。また、保険会社としても担当者の退職等で引継ぎが適切にできなかった。対応の不備をお詫びし、早期解決に向けて努力することを説明し、ご了解いただいた。

主な相談事例（Q & A）

Q 1：<くるまの保険> 弁護士費用等担保特約について

自動車保険の契約を検討している。弁護士費用等担保特約の補償内容について教えてほしい。

A：

弁護士費用等担保特約は、自動車事故により受傷したり財物を壊されて損害が生じたときに、相手方に損害賠償を請求するために必要な弁護士費用、訴訟費用等や法律相談費用が支払われるものです。

例えば、保険会社が示談交渉を行うことができない、いわゆる「もらい事故」の場合でも（ ）この特約を使うことで、これらの費用がご契約金額の範囲内で補償されます。

また、交通事故だけでなく、日常生活で事故に遭ったときの弁護士費用、訴訟費用等や法律相談費用も補償対象とする商品もあります。

このように、補償内容は保険会社によって異なる場合がありますので、ご契約にあたっては、弁護士費用等担保特約の補償範囲などについても、保険会社に十分ご確認ください。

（ ）「損保協会 お客様の声レポート」2006年度第3四半期のQ2 <過失ゼロの場合の示談代行>（P28）をご参照ください。

Q 2 : <くるまの保険> 別居の子供のために自動車を購入した場合の契約について
遠隔地に住む独身の息子に自動車を買ってあげた。車検証上の所有者は父親である自分だが、自動車保険は息子が保険料を負担して契約する予定である。契約者、被保険者は誰の名義にすれば良いか。

A :

自動車保険のご契約にあたっては、保険契約者（申込人）、記名被保険者、車両所有者をそれぞれ定めることができます。ご相談の事例では、次のようになるものと考えられます。

保険契約者は、自動車保険の保険料をお子様が負担して契約する予定とのことですので、お子様の名義になります。

記名被保険者は、自動車保険を契約される際、通常、保険の対象となる自動車を主に使用される方1名を設定することとなりますので、ご相談の事例では、お子様の名義とするのが一般的であると思われます。

また、車両所有者は、お父様が車検証上の所有者とのことですので、お父様の名義でご契約いただくこととなります。

なお、この契約で車両保険をお付けになられた場合には、車両保険金の請求権者は自動車の所有者になりますので、保険金のご請求をなさる場合には、お父様にお手続きいただくこととなります。

Q 3 : <住まいの保険> マンションの管理組合が契約する保険について

マンションの共用部分に対する補償のための損害保険にはどのようなものがあるか教えてほしい。

A :

分譲マンションなどの区分所有建物は、各区分所有者の単独所有となる専有部分と区分所有者全員の共有となる共用部分から構成されており、専有部分と共用部分に分けて火災保険を契約するのが一般的です。その区分所有建物に対応する火災保険の契約方法として、次の3つの方式が考えられます。

1 . 個別付保方式 (専有部分のみ)

区分所有者が契約者となって、専有部分のみに対して火災保険を契約する方法です。

2 . 個別付保方式 (専有部分 + 共用部分の共有持分)

区分所有者が契約者となって、専有部分とあわせて、共用部分のうちの自己の共有持分に対して火災保険を契約する方法です。

3 . 共用部分一括付保方式

マンションの管理組合が契約者となって、共用部分全体を補償の対象とする火災保険を契約する方式です。

2 . の個別付保方式によるご契約では、契約内容が入居者任せとなり、補償内容がバラバラであったり、未契約者が発生することがあります。また、事故が発生した際には、区分所有者が保険金を受け取りますので、補償内容が不十分な場合等には、修理費用の徴収に手間取り、工事が遅れるというようなトラブルも予想されます。

3 . の共用部分一括付保方式によるご契約であれば、契約漏れがなく、共用部分が罹災したときには管理組合が保険金を受け取りますので、スムーズに修繕に取りかかることができます。(マンションの管理組合が損害保険を契約する際には、管理規約に則した手続きを経ることが必要です。)

なお、火災保険では地震・噴火・津波による損害については補償の対象とはなりませんので、地震保険もあわせてご契約いただくことをおすすめします。また、マンションの共用部分の管理に起因する偶然な事故により、他人にケガをさせたり、他人の物に損害を与えた場合の法律上の損害賠償責任を補償する施設所有(管理)者賠償責任保険もあります。

以 上