

損保協会 お客様の声レポート

2008年度 第4四半期受付分

(2009年1月1日～2009年3月31日)

- 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「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。
- このほか、四半期ごとの内容を年度単位で取りまとめたものとして年度総括版を作成（毎年7月頃）しておりますので、あわせてご覧ください。

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5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。

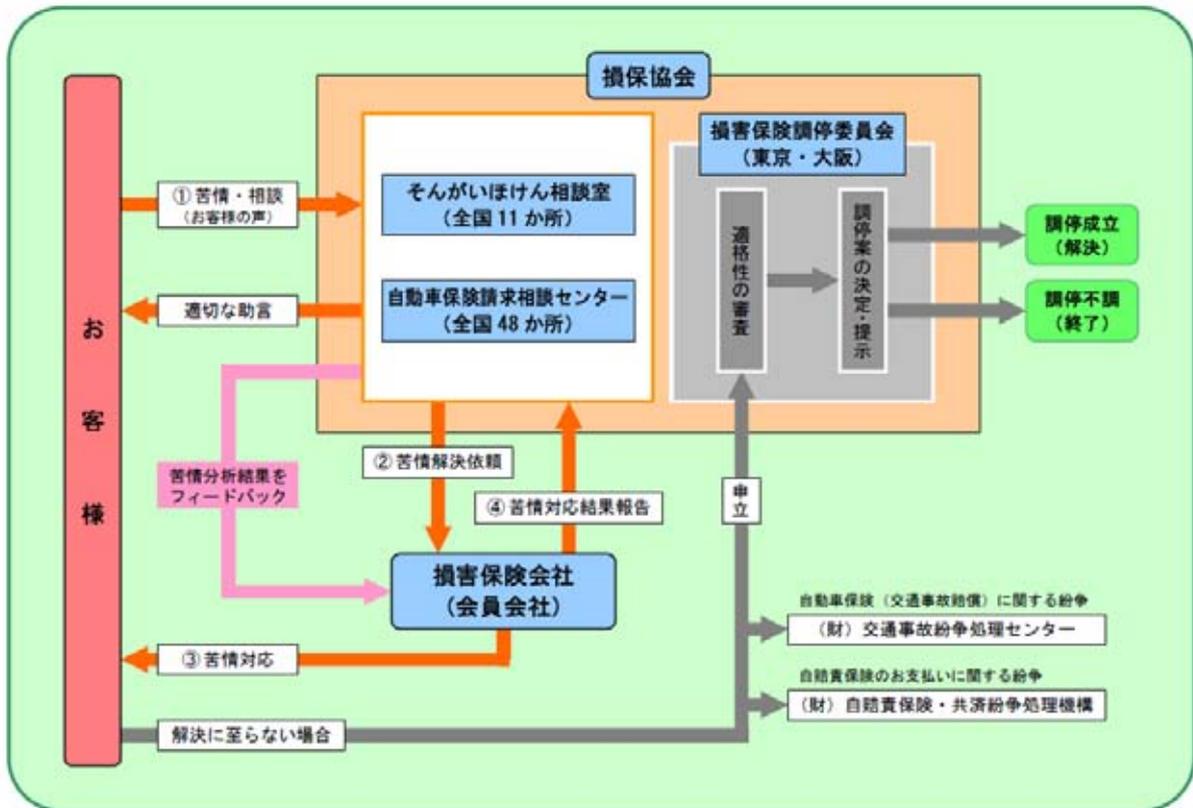
受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

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（苦情・相談）対応の全体像 >



「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。

「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。

* * 目 次 * *

損保協会の「お客様の声」対応体制	1
1. 2008年度第4四半期におけるお客様の声の概要	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. 2008年度第4四半期における苦情の概要	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. 2008年度第4四半期における主な苦情(解決依頼)事例	15
別紙1 統計	20
別紙2 主な相談事例(Q & A)	26

～ 「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」（苦情および相談）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。

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>
相 談	損害保険に関する一般的な問い合わせ。

1. 2008年度第4四半期におけるお客様の声の概要

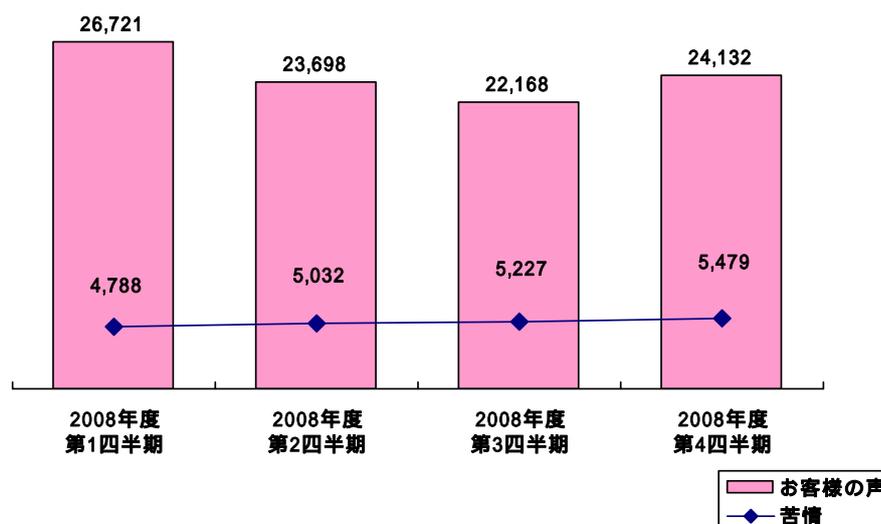
2008年度第4四半期（2009年1月1日～2009年3月31日）におけるお客様の声（苦情および相談）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

(1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は24,132件で、前期（22,168件）と比べ、1,964件（8.1%）増加しました。このうち、苦情は5,479件（22.7%）、相談は18,653件（77.3%）となりました。＜図1-1＞

年度別の推移を見ると、第3四半期および第4四半期における受付総件数について、減少傾向にあることが窺えます。＜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18,247件(75.6%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが744件(3.1%)、傷害保険に関するものが974件(4.0%)、新種保険に関するものが570件(2.4%)、その他が3,597件(14.9%)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。

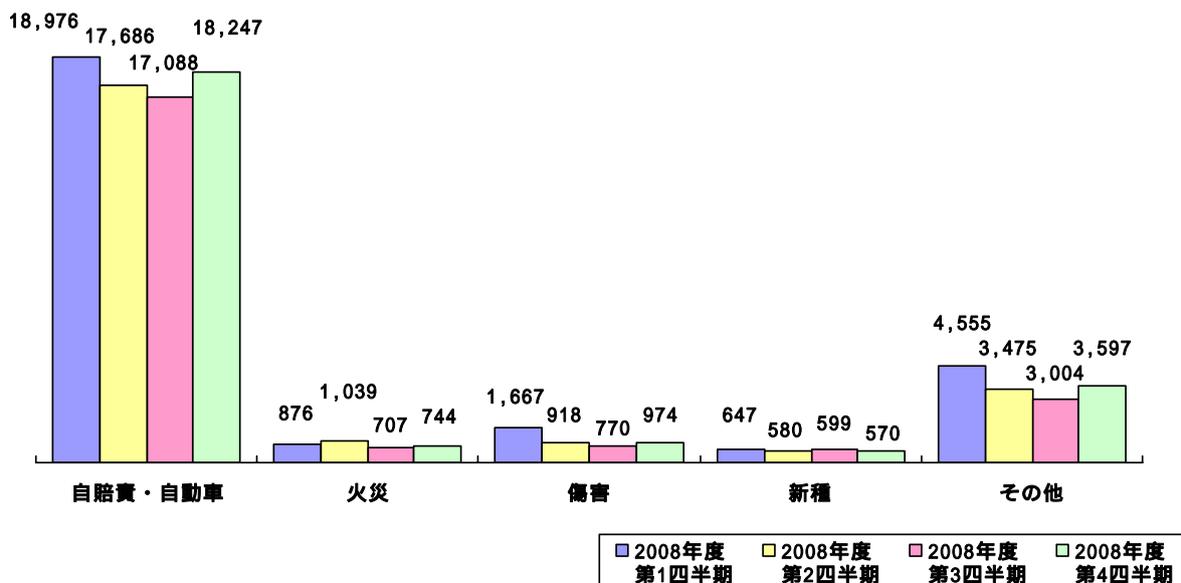
契約件数が多いこと。

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。

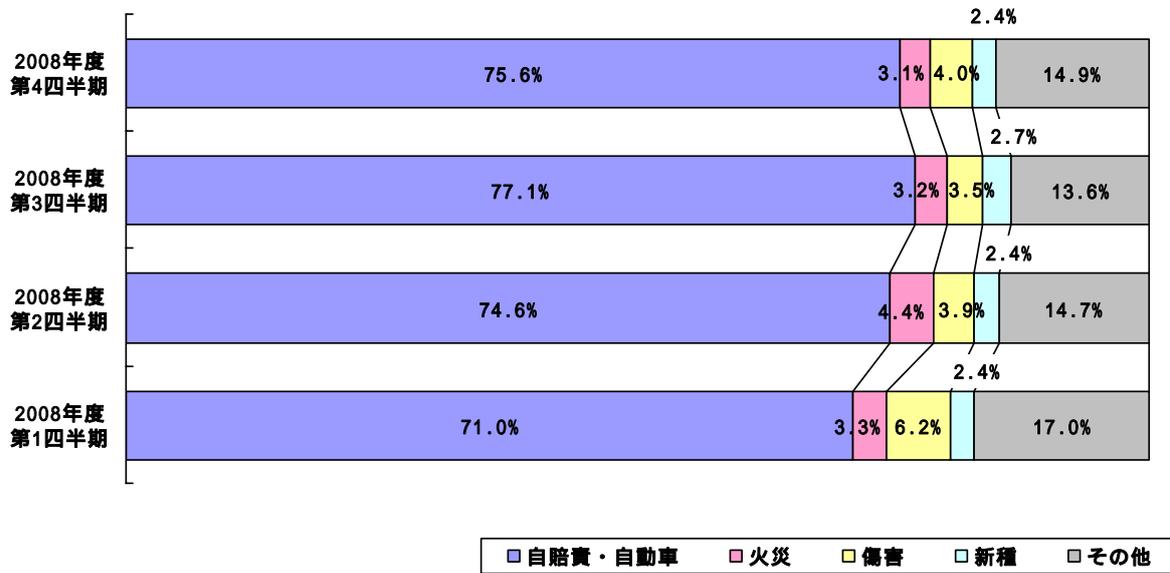
被保険利益(ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係のこと)が多く、対人賠償保険・対物賠償保険・車両保険など、多数の保険商品が存在すること。

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 -



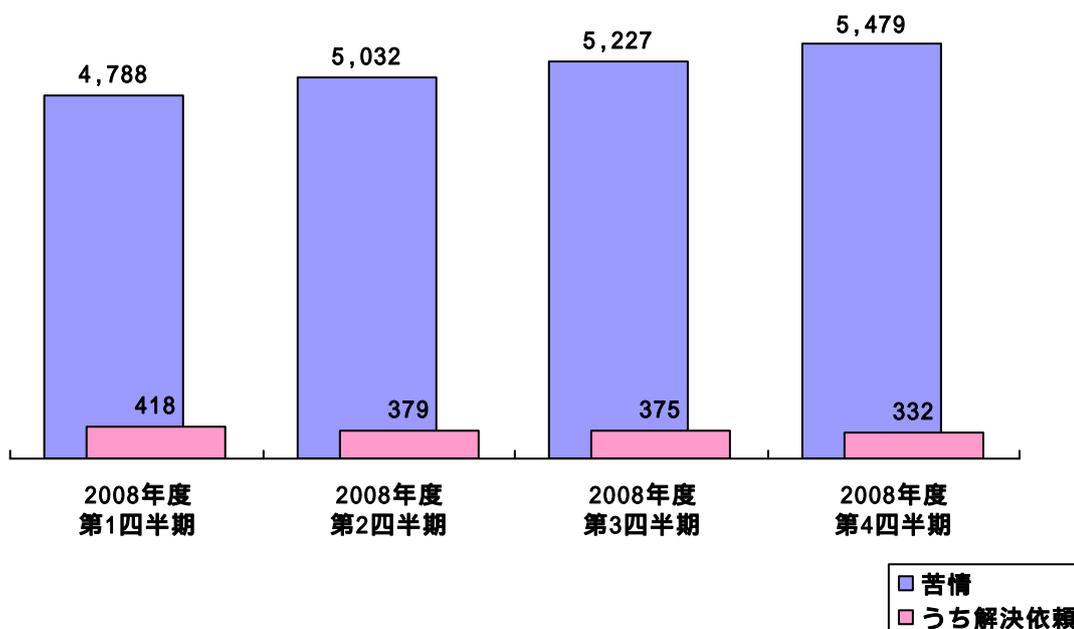
2. 2008年度第4四半期における苦情の概要

2008年度第4四半期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5,479件で、前期（5,227件）と比べ、252件（4.8%）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332件（6.1%）、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原因があった事例（不満足の原因事例）は5,147件（93.9%）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原因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原因を中心に、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ます。

<表 2-1> 苦情の受付件数の推移

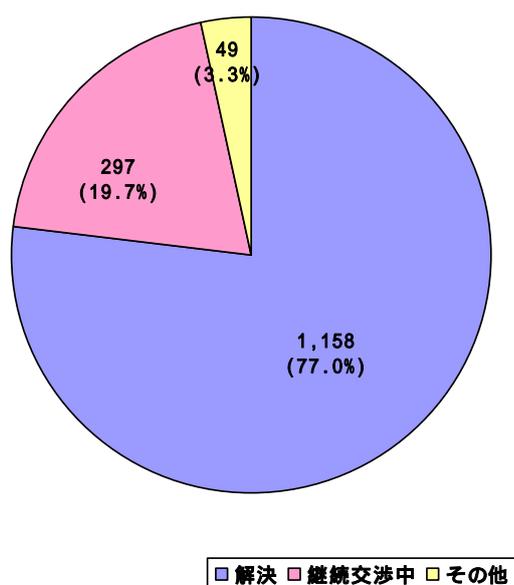
	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
2006年度	413	440	8,328	5,546	14,727
(うち解決依頼)	(413)	(440)	(509)	(582)	(1,944)
2007年度	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
(うち解決依頼)	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)
2008年度	4,788	5,032	5,227	5,479	20,526
(うち解決依頼)	(418)	(379)	(375)	(332)	(1,504)

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5月13日時点で20,180件（98.3%）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1,158件（77.0%）、継続交渉中の事例は297件（19.7%）、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49件（3.3%）となっています。

<図 2-1-2>

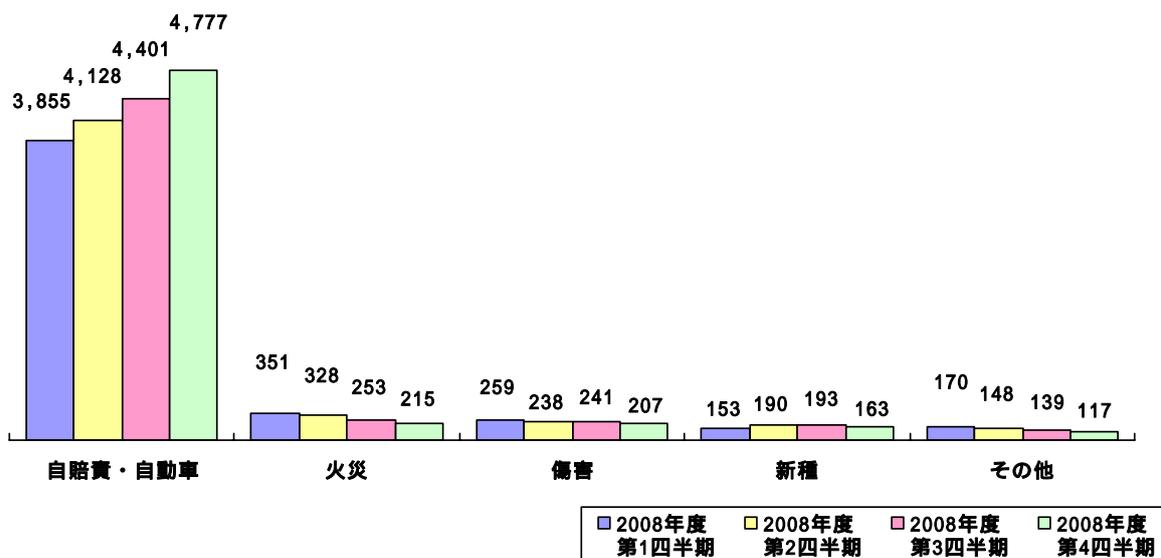
<図 2-1-2> 苦情（解決依頼事例）の解決状況 - 2009年5月13日時点 - （単位：件）



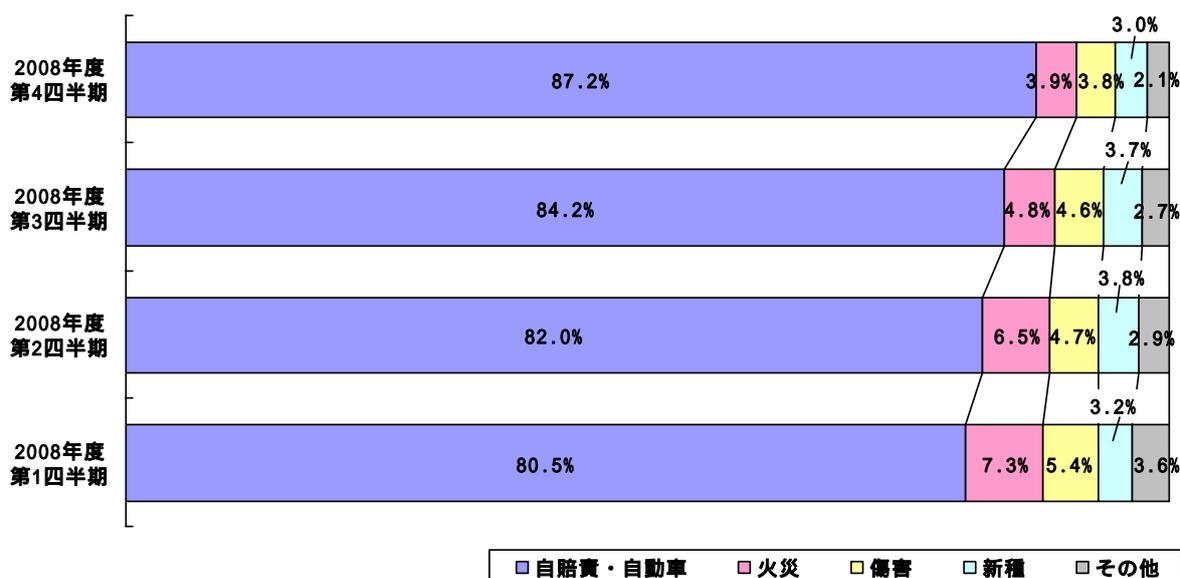
(2) 保険種類別の傾向

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4,777件（87.2%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが215件（3.9%）、傷害保険に関するものが207件（3.8%）、新種保険に関するものが163件（3.0%）、その他が117件（2.1%）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 -



四半期ごとの推移を見ると、火災保険に関しては、一定程度減少傾向にあることが窺えます。これは、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一時的に増加していた苦情件数が、減少したためと考えられます。

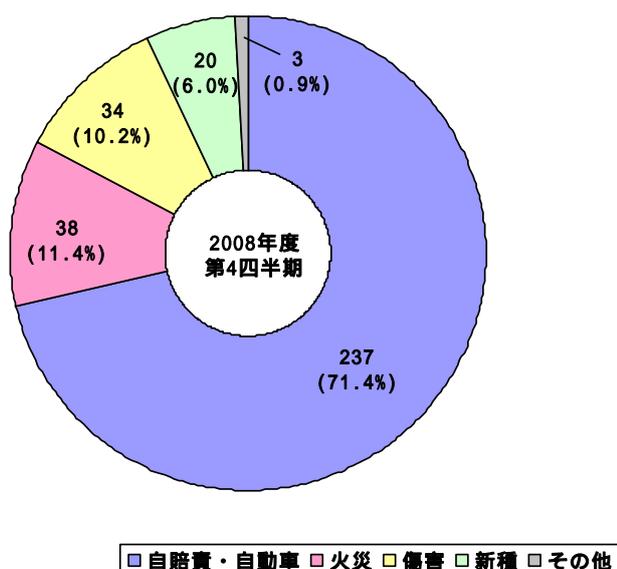
一方、7ページにも記載のとおり、そんがいほけん相談室等においては、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するよう取り組んでおり、保険金にかかる苦情が多い自賠責・自動車保険については、継続して苦情が増加しています。<図 2-2-1、図 2-2-2>

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（332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237件（71.4%）、火災保険に関するものが38件（11.4%）、傷害保険に関するものが34件（10.2%）、新種保険に関するものが20件（6.0%）、その他が3件（0.9%）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）特に自賠責・自動車保険についてこの傾向が強くなることから、保険種類別の構成割合に変化が見られます。<図 2-2-3>

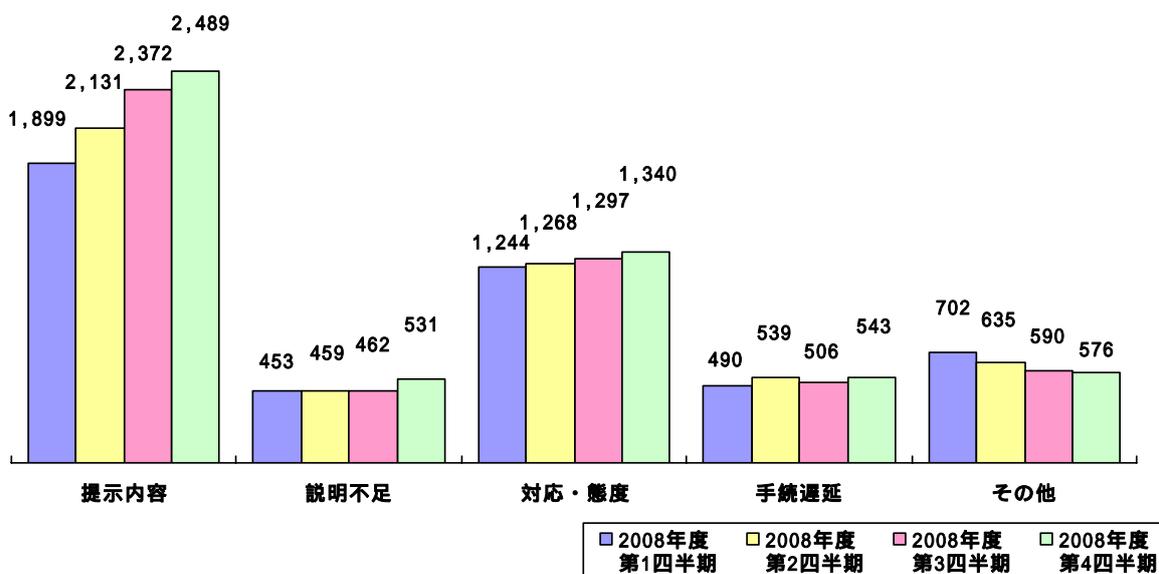
<図 2-2-3> 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



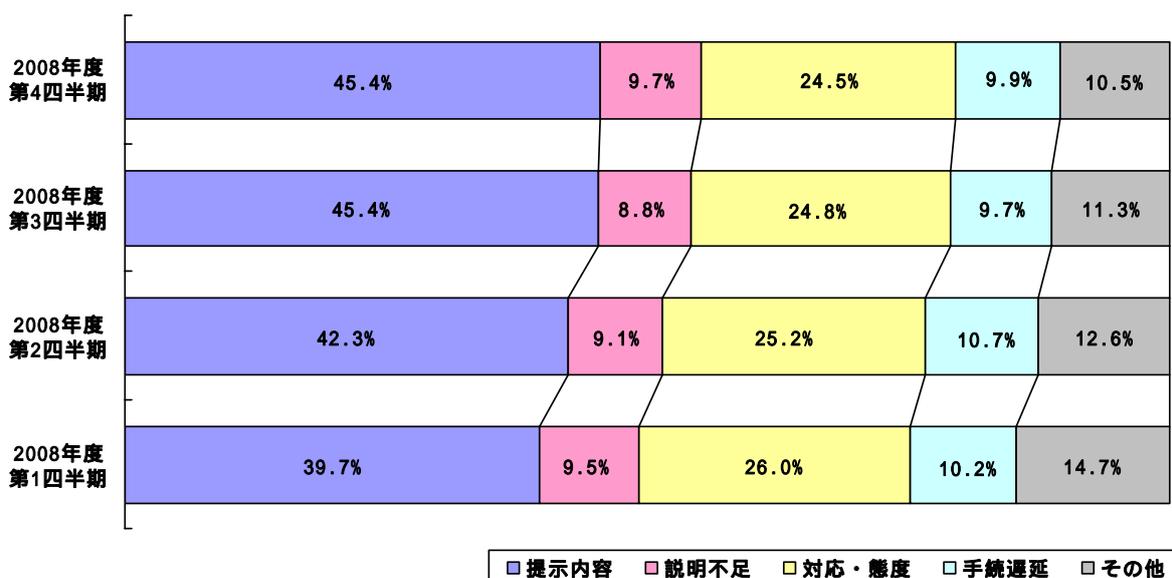
(3) 苦情の原因別の傾向

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2,489件(45.4%)、「説明不足」に関するものが531件(9.7%)、「対応・態度」に関するものが1,340件(24.5%)、「手続遅延」に関するものが543件(9.9%)、その他が576件(10.5%)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 -



四半期ごとの推移を見ると、「提示内容」に関する苦情の件数が顕著に増加しています。この理由としては、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〉

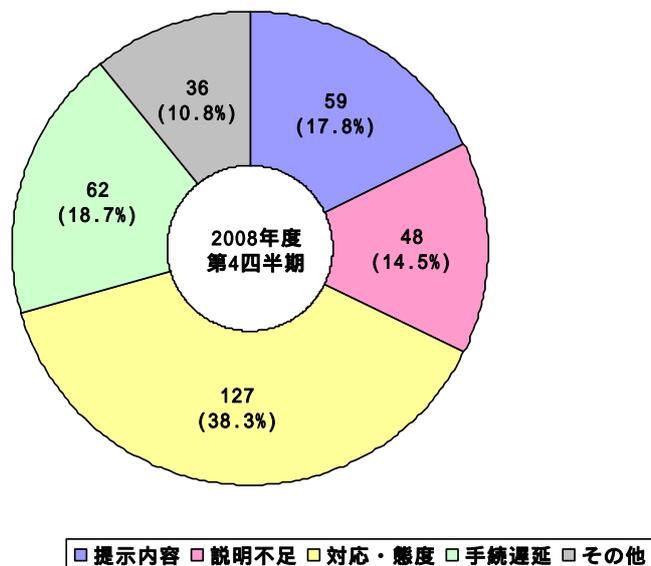
なお、苦情の受付件数が全体的に増加している（7ページ）中で、「対応・態度」に関しては受付件数割合が減少傾向にあることについては、保険会社における対応改善の表れと考えられます。〈図2-3-2〉

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（332件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが59件（17.8%）、「説明不足」に関するものが48件（14.5%）、「対応・態度」に関するものが127件（38.3%）、「手続遅延」に関するものが62件（18.7%）、その他が36件（10.8%）となりました。

「提示内容」については、苦情全体の場合と比べて構成割合が大幅に小さいこと等大きな差異が見られます。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〉

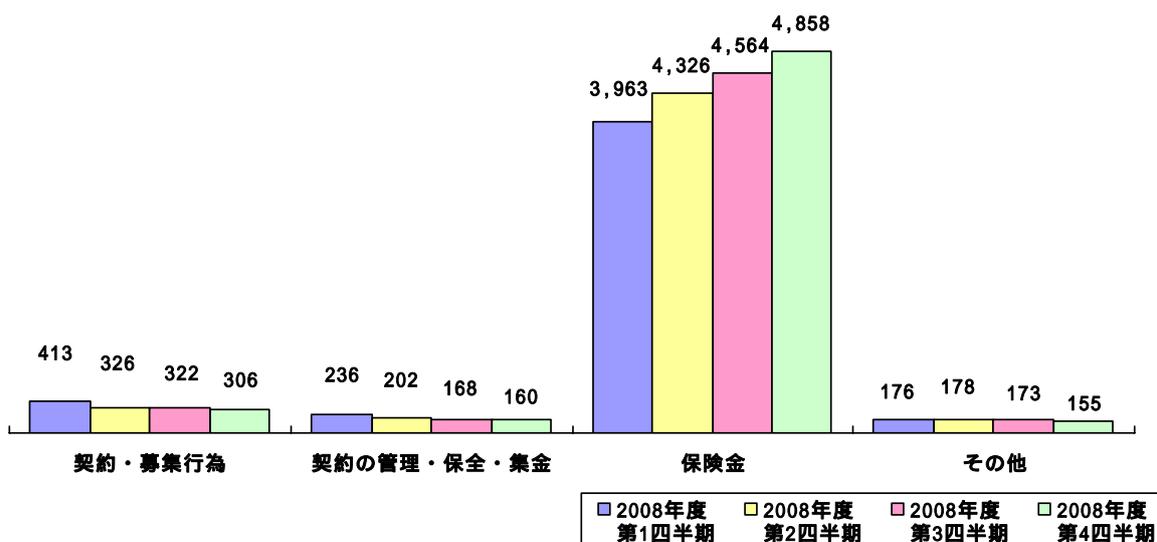
〈図2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



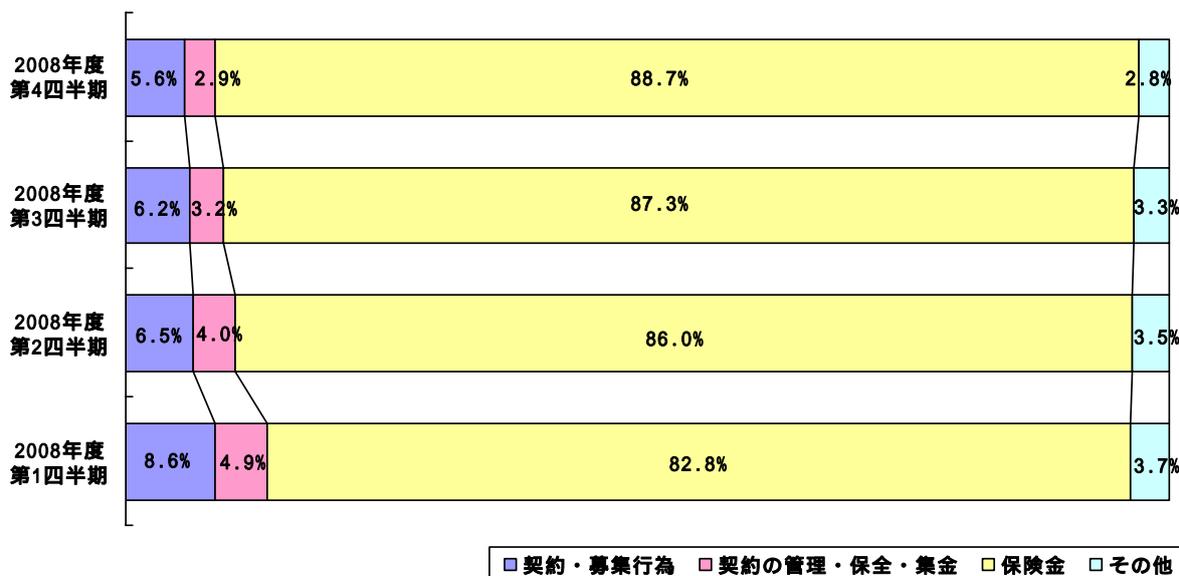
(4) 苦情の内容別の傾向

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 306 件（5.6%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 160 件（2.9%）、「保険金」に関するものが 4,858 件（88.7%）、「その他」に関するものが 155 件（2.8%）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 -



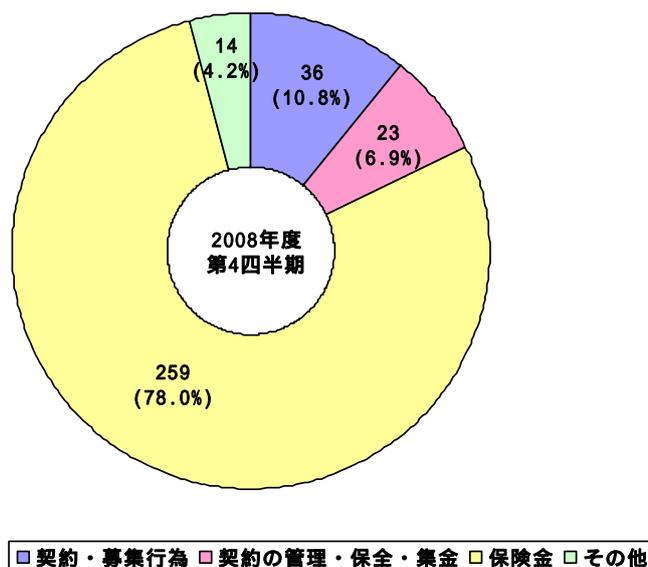
四半期ごとの推移を見ると、「保険金」に関する苦情が件数・割合ともに顕著に増加しています。これは、苦情の原因別の傾向（11～12ページ）と同様に、保険会社から支払われる保険金について、その金額の妥当性等を確認するために、そんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が増えていることが、その理由として挙げられます。＜図2-4-1、図2-4-2＞

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（332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36件（10.8%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが23件（6.9%）、「保険金」に関するものが259件（78.0%）その他が14件（4.2%）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. 2008年度第4四半期における主な苦情(解決依頼)事例

2008年度第4四半期に受け付けた苦情のうち、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）の主なものは次のとおりです。

(1) 提示内容に関するもの

搭乗者傷害保険金の通院認定日数に納得できないとする苦情

停車中に相手車両に衝突されてケガをし、整形外科で通院治療をした。

契約している自分の自動車保険（搭乗者傷害保険）で医療保険金を請求したが、通院認定日数が相手車両の自動車保険（対人賠償保険）の休業損害認定日数の半分以下であり、あまりに少なく納得できない。

< 保険会社の対応 >

搭乗者傷害保険の医療保険金（日数払い）のお支払い要件である「業務支障期間」に関する認識の違いから、お客様は当社が提示した通院認定日数にご不満をお持ちになり、苦情のお申出となったもの。

業務支障期間を確認するため、お客様の同意を得て医療調査を実施し、改めて認定を行った。また、お客様と面談のうえ、医療調査の結果および相手保険会社の対人賠償保険による「休業損害認定期間」との違いについて説明し、ご了解をいただいた。

リハビリ送迎のための介護タクシー代の支払い終了時期に関する苦情

妻が、リハビリに通う母親を自動車で送迎中に交通事故に遭い、むちうち症となった。このため、自動車での送迎ができず、介護タクシーを利用することとなり、その費用を相手保険会社が負担している。

むちうち症の症状が思わしくないにもかかわらず、相手保険会社の担当者は、妻に介護タクシー代の支払い終了を強く迫ってくる。被害者に対するものの言い方には気をつけてもらいたいし、介護タクシー代の支払い認定期間の根拠を聞いても「保険会社が決める」としか返答がなく納得できない。

< 保険会社の対応 >

お客様は、当社からの介護タクシー代のお支払い期限についてのお申し入れが

断定的であるとお感じになり、苦情のお申出となったもの。

担当者の発言がそのように感じさせたことをお詫びし、介護タクシー代の認定については、今後、むちうち症の治療経過により、交通事故との因果関係を判断したうえで対応していかざるを得ないことをお伝えし、ご了解をいただいた。

本件は、当該交通事故による損害賠償の観点から、介護タクシー代のお支払い期間がどこまでとなるかが争点となる事案であったが、お客様との信頼関係を十分に構築できなかった面もあり、事案管理を徹底することとした。

(2) 説明不足に関するもの

火災保険の保険金額について明確な説明をしてもらいたいとの苦情

マンションを購入したので火災保険を契約しようと思い、代理店（マンション施工業者の関連会社）に、保険金額を再調達価額で設定した場合の保険料の見積もりを依頼した。

その後、見積書を紛失してしまったため再度書類を作成してもらったところ、当初の見積もりから、保険金額が数百万円増えている。代理店にその理由を問い合わせたところ、「前回と同様に、専有部分と共用部分のうち、専有部分のみの金額を見積もっている」と説明するのみで、どうもはっきりしない。余分な保険料は払いたくないので明確な説明をしてもらいたい。

< 保険会社の対応 >

お客様は、同一物件について異なる保険金額を提示されたことに不信感をお持ちになり、代理店に説明を求めたものの明確な説明が受けられなかったため、苦情のお申出となったもの。

改めて、マンション全体の建築原価に基づき、共用部分（全体の30%）については管理組合がこの一括付保（ ）予定であることから、専有部分である残りの70%についてお客様にご契約いただくことをお勧めしている旨の説明を行い、ご了解をいただいた。

当該代理店の担当者間において保険金額の設定方法とお客様への説明方法が共有されておらず、この点に関して当社として代理店への教育・指導が不十分であったため、徹底を図った。

（ ）「損保協会 お客様の声レポート」2008年度第3四半期のQ3 <マンションの管理組合が契約する保険について>（p.20）をご参照ください。

全損時に解約手続きの説明をしないのは不親切であるとの苦情

自動車を運転中に操作を誤り電柱に衝突し、自動車は全損・廃車となった。契約している自動車保険はその時点で解約が失効になると思っていたところ、事故後も2か月分の保険料が引き落とされた。

保険金が支払われた際に保険会社が事故車両を引き取ったが、そのときにも保険契約の継続や中断についての確認はなかった。自動車がないことを知りながら解約手続きの説明をしないのは不親切である。保険料を返還してほしい。

< 保険会社の対応 >

全損により保険金をお支払いした場合でも、お客様からのお申出がない限り保険契約は継続することを、事故発生時にお客様に説明していなかったために苦情のお申出となったもの。また、代理店の担当者も保険金お支払いの完了を把握しておらず、お客様への契約継続の意思確認ができていなかった。

これら状況についてお詫びするとともに、保険料の返還については約款の規定によりご要望に応じられないことを説明して、ご了解をいただいた。

(3) 対応・態度に関するもの

過失割合について分かるように説明しようとする姿勢が感じられないとの苦情

優先道路を直進中に、交差点を右折進入してきた相手車両と衝突し、事故となった。

自分の契約保険会社の担当者が、私に20%の過失があると言ってきたので、その理由を問い合わせたところ、「相手車両が飛び出してくることを念頭に入れて走行すべきだった」「自分が止まって相手に譲るべきだった」とのこと。当方が説明している状況を理解しようとしな。挙句の果てに、「判例がある」「保険を使うということは過失が生じているということだ」など、業界の関係者にしか通じないような話に終始し、相手に分かるように説明しようとする姿勢が感じられない。

< 保険会社の対応 >

本件はお客様にも過失が生じる事故形態であり、その旨を説明することに問題はなかったものの、担当者の説明が事務的なものとなり、お客様の感情への配慮が不足していたために苦情のお申出となったもの。

面談のうえ、無過失を主張されるお客様のお話を十分にお聞きし、改めて過失割合の考え方について説明し、ご了解をいただいた。

後遺障害の認定手続きを進めない保険会社の対応に対する苦情

自転車で搭乗中に自動車と衝突して、ケガをした。

後遺障害が残ってしまったため、相手車両の保険会社に診断書を提出して、保険金の請求手続きを行った。その際、後遺障害の認定には1か月から1か月半程度の期間が必要であるとの説明を受けたので、その期間が経過してから改めて保険会社に連絡したところ、いまだに後遺障害の事前認定（ ）に必要なレントゲン写真等を取り付けていないことが判明した。このような対応に憤りを感じる。

（ ）保険会社が自動車保険（任意保険）の保険金をお支払いするにあたり、その支払額を決定するために、あらかじめ自賠責保険における被害者の後遺障害等級などを確認する手続きのこと。

< 保険会社の対応 >

当社における手続きの進捗状況等について、お客様に十分なお説明ができていなかったために苦情のお申出となったもの。

本件は複数の医療機関からの資料取寄せが必要であったケースであり、一部の医療機関において、診断書の作成に1～2か月の期間を要するとの回答があったため、手続きが進んでいなかった。こうした状況を踏まえ、お客様には、診断書入手に当初の見込みよりも時間を要することや、そのために事前認定手続きが遅延していることについて、適宜ご説明するべきであった。

改めて事情を説明のうえ、ご了解をいただいた。

(4) 手続遅延に関するもの

保険会社の手続きが遅れたために契約が二重になってしまったので遑って解約してほしいとの苦情

昨年、自動車保険を他の保険会社に切り替えるため、既存契約の保険会社に解約手続きをするとともに、新しい保険会社に新規契約手続きをした。

その後、車上荒しに遭ったので保険金を請求したところ、前契約が解約されていないことが判明した。そこで、前契約の保険会社に問い合わせたところ、

解約手続き書類が保険会社に到着したのは、当方が書類を送付してから10か月近くも経過した先月だと言う。保険会社のミスにより手続きが遅延したのだから、遑って前契約の解約に応じてほしい。

< 保険会社の対応 >

当初、お客様から解約のお申出をいただいた段階では「解約予定」とのことであり、解約日は未確定であった。そこで、解約手続きの方法をご案内したうえで必要書類を送付したが、お客様の転居により、あて先不明で返送されてしまった。

その後3か月程度が経過した段階で、お客様から書類の未着と他社で既に契約した旨の連絡があったため、新住所に書類を再送付した。その翌月、お客様から当該書類が返送されたにもかかわらず、担当者が手続きを失念してしまい、解約手続きが完了しなかった。

お客様にはこれら経緯を報告するとともに対応をお詫びのうえ、遑って解約手続きを行うことをご了解をいただいた。

保険金請求から長期間が経過してからの書類不備の指摘とはずさんな対応であるとの苦情

空調機の修理業を営んでおり、業務中のケガを補償する傷害保険および修理業に関する賠償責任保険を契約している。

業務中にカッターで手を切ってしまい、3か月ほど通院治療したため、代理店を通じて傷害保険の保険金請求をした。また同時期に、修理工事中に取引先の床を脚立で損傷してしまい、見積書・写真・示談書等を添えて賠償責任保険の保険金請求をした。

その後3か月ほど経っても保険金が支払われなかったため、代理店を經由して保険会社に問い合わせたところ、担当者から「請求書に不備（傷害保険金請求についての就労証明の提出漏れ）がある」との連絡があった。今頃になって書類不備とはずさんな対応である。

< 保険会社の対応 >

代理店の担当者が保険金請求に関する書類を滞留させていたために手続きが遅延し、苦情のお申出となったもの。

対応をお詫びのうえ、事情を説明してご了解をいただいた。

別紙1 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			
	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期
	契約・募集行為	205	152	165	176	123	111	87
提示内容	61	40	57	56	39	39	31	23
説明不足	54	38	39	48	16	18	18	15
対応・態度	51	45	50	48	40	23	15	18
手続遅延	1	2	3	6	8	10	5	5
その他	38	27	16	18	20	21	18	9
契約の管理・保全・集金	133	118	98	114	57	50	33	15
提示内容	32	45	35	31	22	9	7	4
説明不足	22	19	12	22	8	9	4	1
対応・態度	48	32	39	32	14	20	11	9
手続遅延	10	3	4	14	11	5	9	1
その他	21	19	8	15	2	7	2	-
保険金	3,464	3,808	4,077	4,436	150	152	119	113
提示内容	1,480	1,725	1,934	2,141	67	69	55	44
説明不足	265	290	312	365	15	19	12	17
対応・態度	931	976	1,027	1,063	23	19	22	23
手続遅延	385	430	415	444	20	26	22	21
その他	403	387	389	423	25	19	8	8
その他	53	50	61	51	21	15	14	17
提示内容	7	8	5	8	4	1	3	3
説明不足	3	5	4	5	2	2	5	-
対応・態度	16	23	24	26	3	5	2	3
手続遅延	3	1	5	2	-	2	-	-
その他	24	13	23	10	12	5	4	11
合計	3,855	4,128	4,401	4,777	351	328	253	215
提示内容	1,580	1,818	2,031	2,236	132	118	96	74
説明不足	344	352	367	440	41	48	39	33
対応・態度	1,046	1,076	1,140	1,169	80	67	50	53
手続遅延	399	436	427	466	39	43	36	27
その他	486	446	436	466	59	52	32	28

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期
	契約・募集行為	36	30	34	26	21	19	20
提示内容	12	7	12	6	8	4	6	2
説明不足	6	6	11	8	4	4	3	9
対応・態度	8	8	6	4	4	4	4	9
手続遅延	-	-	-	1	1	-	1	1
その他	10	9	5	7	4	7	6	4
契約の管理・保全・集金	21	11	11	14	18	12	20	9
提示内容	4	2	4	-	2	3	9	4
説明不足	5	1	2	3	4	5	1	1
対応・態度	5	4	5	7	7	-	4	-
手続遅延	6	1	-	3	3	1	2	-
その他	1	3	-	1	2	3	4	4
保険金	196	186	194	159	126	162	163	136
提示内容	91	92	113	86	51	68	84	68
説明不足	24	18	23	13	13	16	14	14
対応・態度	26	29	20	32	29	37	27	30
手続遅延	25	27	21	22	12	19	15	17
その他	30	20	17	6	21	22	23	7
その他	6	11	2	8	6	9	8	6
提示内容	1	1	-	2	-	5	1	-
説明不足	2	2	-	2	1	-	-	2
対応・態度	2	1	1	4	3	-	2	1
手続遅延	-	-	-	-	-	2	1	-
その他	1	7	1	-	2	2	4	3
合 計	259	238	241	207	171	202	211	176
提示内容	108	102	129	94	61	80	100	74
説明不足	37	27	36	26	22	25	18	26
対応・態度	41	42	32	47	43	41	37	40
手続遅延	31	28	21	26	16	22	19	18
その他	42	39	23	14	29	34	37	18

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計							
	そ の 他				2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期
	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期				
契約・募集行為	28	14	16	9	413	326	322	306
提示内容	1	4	3	1	121	94	109	88
説明不足	1	2	-	2	81	68	71	82
対応・態度	10	5	8	4	113	85	83	83
手続遅延	-	2	-	1	10	14	9	14
その他	16	1	5	1	88	65	50	39
契約の管理・保全・集金	7	11	6	8	236	202	168	160
提示内容	1	1	2	-	61	60	57	39
説明不足	2	1	-	1	41	35	19	28
対応・態度	3	4	3	5	77	60	62	53
手続遅延	-	3	-	2	30	13	15	20
その他	1	2	1	-	27	34	15	20
保険金	27	18	11	14	3,963	4,326	4,564	4,858
提示内容	7	6	2	4	1,696	1,960	2,188	2,343
説明不足	1	1	1	-	318	344	362	409
対応・態度	4	4	3	2	1,013	1,065	1,099	1,150
手続遅延	3	3	1	2	445	505	474	506
その他	12	4	4	6	491	452	441	450
その他	90	93	88	73	176	178	173	155
提示内容	9	2	9	6	21	17	18	19
説明不足	5	3	1	3	13	12	10	12
対応・態度	17	29	24	20	41	58	53	54
手続遅延	2	2	2	1	5	7	8	3
その他	57	57	52	43	96	84	84	67
合 計	152	136	121	104	4,788	5,032	5,227	5,479
提示内容	18	13	16	11	1,899	2,131	2,372	2,489
説明不足	9	7	2	6	453	459	462	531
対応・態度	34	42	38	31	1,244	1,268	1,297	1,340
手続遅延	5	10	3	6	490	539	506	543
その他	86	64	62	50	702	635	590	576

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			
	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期
	契約・募集行為	205	152	165	176	123	111	87
商品内容(補償内容等)	6	10	6	1	1	5	1	1
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	57	46	50	33	14	13	13	10
募集行為	13	9	11	12	17	9	16	1
契約内容・条件などの説明不足・誤り	47	37	43	54	32	34	30	26
契約の引受(条件・制限等)	51	30	46	61	18	19	12	10
保険料の計算誤り	13	16	4	8	36	27	11	15
接客態度	2	2	2	4	1	2	-	2
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	1	-	2	2	1	1	1	3
その他	15	2	1	1	3	1	3	2
契約の管理・保全・集金	133	118	98	114	57	50	33	15
証券未着・誤り	4	4	10	10	4	4	2	4
分割払い・口座振替対応	16	13	21	17	-	-	1	-
契約の変更手続き	32	30	15	23	9	8	4	4
契約の解約手続き	38	43	36	38	22	18	18	3
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	-	-	-	-	-	-	3	1
接客態度	6	4	2	6	1	7	2	1
その他	37	24	14	20	21	13	3	2
保険金	3,464	3,808	4,077	4,436	150	152	119	113
保険金のお支払い金額	1,421	1,718	1,942	2,042	34	27	22	29
(休業損害)	(295)	(369)	(419)	(418)	(2)	(-)	(-)	(-)
(認定日数)	(153)	(214)	(157)	(193)	(-)	(2)	(-)	(-)
(医療費)	(161)	(187)	(245)	(252)	(-)	(-)	(-)	(-)
(後遺障害の認定)	(148)	(174)	(236)	(254)	(-)	(-)	(2)	(-)
(間接損害(代車、格落ち等))	(102)	(140)	(171)	(137)	(-)	(-)	(-)	(-)
(修理費)	(98)	(112)	(124)	(144)	(14)	(13)	(8)	(11)
(時価・評価)	(125)	(128)	(135)	(122)	(13)	(11)	(7)	(9)
(過失割合)	(158)	(187)	(206)	(220)	(-)	(-)	(-)	(-)
(その他(不明を含む))	(181)	(207)	(249)	(302)	(5)	(1)	(5)	(9)
対応の遅れ・対応方法	1,157	1,278	1,316	1,448	40	35	43	36
保険金お支払いの可否	187	189	192	237	57	75	47	39
接客態度	410	380	337	382	8	9	6	6
その他	289	243	290	327	11	6	1	3
その他	53	50	61	51	21	15	14	17
合計	3,855	4,128	4,401	4,777	351	328	253	215

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期
	契約・募集行為	36	30	34	26	21	19	20
商品内容(補償内容等)	1	2	-	6	4	3	2	1
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	3	3	6	2	-	3	3	3
募集行為	7	7	4	4	3	-	2	8
契約内容・条件などの説明不足・誤り	8	7	8	3	6	7	6	4
契約の引受(条件・制限等)	15	10	16	9	5	6	6	7
保険料の計算誤り	-	-	-	-	-	-	1	1
接客態度	-	-	-	-	1	-	-	1
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	1	-	-	1	1	-	-	-
その他	1	1	-	1	1	-	-	-
契約の管理・保全・集金	21	11	11	14	18	12	20	9
証券未着・誤り	6	-	-	1	1	-	1	-
分割払い・口座振替対応	2	3	-	1	-	2	4	1
契約の変更手続き	2	-	1	1	1	1	1	1
契約の解約手続き	6	7	5	8	9	4	7	5
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	1	-	1	-	3	1	4	2
接客態度	1	-	1	1	-	-	1	-
その他	3	1	3	2	4	4	2	-
保険金	196	186	194	159	126	162	163	136
保険金のお支払い金額	62	57	56	56	25	34	51	45
(休業損害)	(-)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(5)	(2)
(認定日数)	(39)	(25)	(30)	(37)	(-)	(2)	(2)	(1)
(医療費)	(1)	(3)	(3)	(2)	(2)	(7)	(6)	(5)
(後遺障害の認定)	(8)	(15)	(13)	(12)	(1)	(2)	(3)	(4)
(間接損害(代車、格落ち等))	(3)	(1)	(-)	(2)	(1)	(3)	(6)	(1)
(修理費)	(-)	(2)	(-)	(1)	(7)	(6)	(12)	(13)
(時価・評価)	(1)	(-)	(1)	(1)	(5)	(2)	(5)	(5)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(3)	(6)	(6)	(6)
(その他(不明を含む))	(10)	(10)	(8)	(-)	(5)	(5)	(6)	(8)
対応の遅れ・対応方法	46	51	44	37	28	54	51	37
保険金お支払いの可否	65	62	79	55	48	55	51	45
接客態度	9	9	8	7	16	11	2	6
その他	14	7	7	4	9	8	8	3
その他	6	11	2	8	6	9	8	6
合 計	259	238	241	207	171	202	211	176

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2008年度 第1四半期	2008年度 第2四半期	2008年度 第3四半期	2008年度 第4四半期
契約・募集行為	28	14	16	9	413	326	322	306
商品内容(補償内容等)	-	1	2	1	12	21	11	10
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	1	2	3	-	75	67	75	48
募集行為	14	3	6	2	54	28	39	27
契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2	-	1	94	87	87	88
契約の引受(条件・制限等)	5	4	3	1	94	69	83	88
保険料の計算誤り	-	1	-	-	49	44	16	24
接客態度	1	-	-	-	5	4	2	7
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	-	1	-	3	4	2	3	9
その他	6	-	2	1	26	4	6	5
契約の管理・保全・集金	7	11	6	8	236	202	168	160
証券未着・誤り	-	2	1	1	15	10	14	16
分割払い・口座振替対応	1	2	2	1	19	20	28	20
契約の変更手続き	-	1	-	-	44	40	21	29
契約の解約手続き	5	2	1	2	80	74	67	56
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	-	-	1	-	4	1	9	3
接客態度	-	1	-	1	8	12	6	9
その他	1	3	1	3	66	45	23	27
保険金	27	18	11	14	3,963	4,326	4,564	4,858
保険金のお支払い金額	4	3	1	5	1,546	1,839	2,072	2,177
(休業損害)	(-)	(-)	(-)	(3)	(298)	(371)	(425)	(424)
(認定日数)	(-)	(-)	(-)	(-)	(192)	(243)	(189)	(231)
(医療費)	(1)	(-)	(1)	(-)	(165)	(197)	(255)	(259)
(後遺障害の認定)	(2)	(-)	(-)	(1)	(159)	(191)	(254)	(271)
(間接損害(代車、格落ち等))	(-)	(1)	(-)	(-)	(106)	(145)	(177)	(140)
(修理費)	(1)	(-)	(-)	(-)	(120)	(133)	(144)	(169)
(時価・評価)	(-)	(2)	(-)	(-)	(144)	(143)	(148)	(137)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(161)	(193)	(212)	(226)
(その他(不明を含む))	(-)	(-)	(-)	(1)	(201)	(223)	(268)	(320)
対応の遅れ・対応方法	9	9	2	5	1,280	1,427	1,456	1,563
保険金お支払いの可否	4	3	1	-	361	384	370	376
接客態度	-	1	2	-	443	410	355	401
その他	10	2	5	4	333	266	311	341
その他	90	93	88	73	176	178	173	155
合 計	152	136	121	104	4,788	5,032	5,227	5,479

別紙2 主な相談事例（Q & A）

Q1

くるまの保険：セカンドカー割引について

自動車を1台追加購入した。2台目の自動車については自動車保険料が割引になると聞いたが本当か。

* * *

2台目以降の自動車について自動車保険を新たにご契約される場合、当該契約に関しては、セカンドカー割引（複数所有新規割引）の適用により保険料が割引になる場合があります。

セカンドカー割引（複数所有新規割引）とは、通常の新規契約では6等級から始まる保険料の割引等級を、7等級から始めることができる制度です。

この割引の適用には次のような条件がありますので、詳しくは保険会社または取扱代理店にご相談ください。（条件は保険会社により異なる場合があります。）

- 1．1台目の自動車保険の等級が11等級以上であること。
- 2．新契約の記名被保険者・車両所有者が、それぞれ個人であり、1台目の自動車保険の記名被保険者・車両所有者と同一であること。（ただし、記名被保険者の配偶者または記名被保険者もしくはその配偶者の同居の親族の場合は同一とみなします。）
- 3．新契約および1台目の自動車保険とも、自動車の用途・車種が以下のいずれかであること。

- 自家用普通乗用車
- 自家用小型乗用車
- 自家用軽四輪乗用車
- 自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン超2トン以下）
- 自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン以下）
- 自家用小型貨物車
- 自家用軽四輪貨物車
- 特殊用途自動車（キャンピング車）

Q 2

くるまの保険：保険料の滞納について

口座振替で支払っている自動車保険料を、残高不足で2か月分滞納してしまった。この場合、契約はどうになってしまうか。

* *

保険料の支払いが遅延した場合には、保険会社は、履行遅滞を理由に契約を解除することができます。

通常、保険料を口座振替で月払いしている場合、当月分保険料が残高不足のため振替できなかったときには、保険会社から振替不能であった旨の通知がご契約者あてに出状されます。その場合、翌月の振替日までに当月分と翌月分の2回の保険料を振替口座に入金しておくことで契約は継続されます。（約款上は「翌月末までに」となっているものが多いようですが、口座振替で2回分の保険料を支払うためには「振替日までに」入金しておく必要があります。）

保険料の支払いを怠ってしまうと、万一事故が発生した場合でも保険金が支払われない可能性がありますので、特に注意が必要です。

なお、翌月に2回分の保険料の振替ができなかった場合、保険会社によっては保険料の払込みを猶予する救済措置を講じることもあるようですので、ご相談の事例に関しては、至急、保険会社または取扱代理店にご連絡ください。

Q 3

その他の保険：自転車搭乗中の事故を補償する保険について

自転車搭乗中に他人にケガをさせた場合や自分がケガをした場合に補償される保険はあるか。

* *

自転車搭乗中に傷害を被った場合に補償される保険として、傷害保険があります。傷害保険は、急激、偶然かつ外来の事故によってケガをした結果、入院・通院した場合、あるいは後遺障害が生じた場合、死亡した場合などに保険金が支払われる保険で、自転車搭乗中に限らず補償されます。

傷害保険には、ベーシックな普通傷害保険のほか、家族を保険の対象となる方

に含める家族傷害保険、交通事故などに補償を限定する交通事故傷害保険など、さまざまなタイプがあります。

一方、自転車搭乗中に他人にケガをさせたり、他人の財物に損害を与えたりして、法律上の賠償責任を負った場合に補償する保険として、個人賠償責任保険があります。個人賠償責任保険は、本人およびその家族が、「住宅の管理」または「日常生活」において誤って他人にケガをさせたり、他人の物を壊したりして、法律上の損害賠償責任を負うことによって被る損害に対して保険金が支払われる保険で、こちらも自転車搭乗中に限らず補償されます。

なお、個人賠償責任保険は、傷害保険を契約する際に特約としてセットで契約することもできるようです。

また、傷害保険や個人賠償責任保険は、火災保険の特約として契約されている場合や、傷害保険に関しては職場を通じて契約している場合もあります。このほか、自動車保険で人身傷害補償保険を特約として契約されている場合には、自転車搭乗中のケガも補償される場合があります。

ご自身の契約の有無や内容をご確認いただき、必要に応じて取扱代理店にご相談のうえ、補償内容に重複がないようアドバイスを求めることをお勧めします。

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

保険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(祭日を除く) 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)

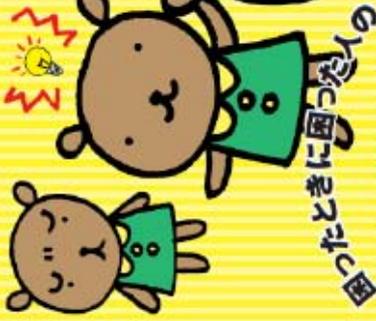
● 損害保険に関する相談や苦情をお受けしています。

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

相談受付日：月～金曜日(祭日を除く) 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!!



おっさん
おっちゃん

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係る相談・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。