

2010年7月22日

損保協会 お客様の声レポート

2009年度総括版

(2009年4月1日～2010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（2010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 - 249 - 9760	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。

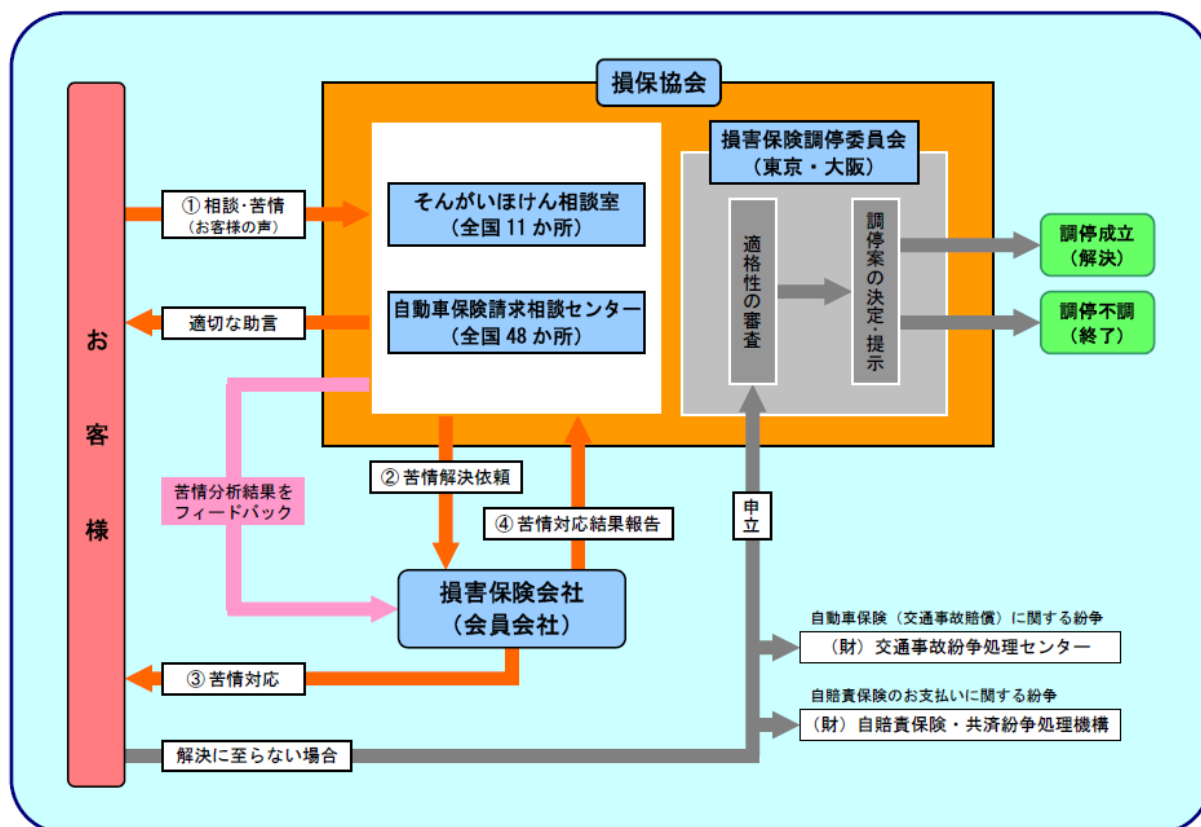
受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

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 - 263 - 7875	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

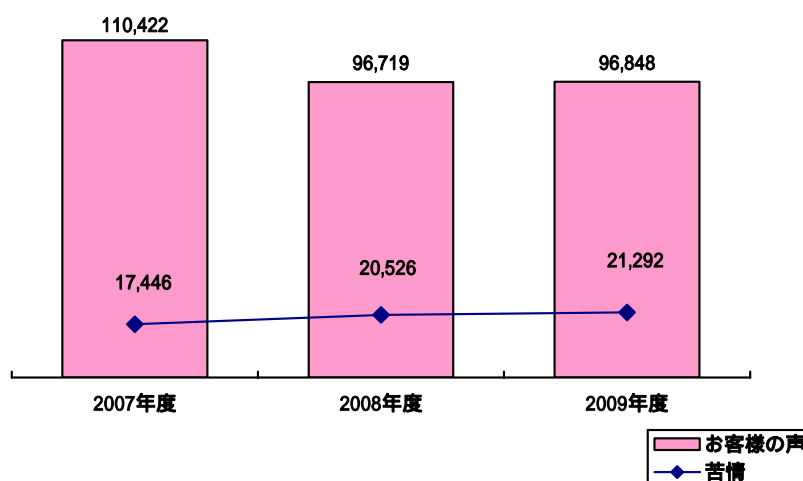
2009年度（2009年4月1日～2010年3月31日）におけるお客様の声（相談および苦情）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

(1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は96,848件で、前年度（96,719件）と比べ、129件（0.1%）増加しました。このうち、苦情は21,292件（22.0%）、相談は75,556件（78.0%）となりました。＜図1-1＞

2009年度の各四半期の受付件数は、2008年度と、ほぼ同水準で推移しました。＜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

	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
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
2009年度	25,729	23,078	23,440	24,601	96,848

(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74,100件(76.5%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが3,084件(3.2%)、傷害保険に関するものが2,756件(2.8%)、その他が16,908件(17.5%)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。

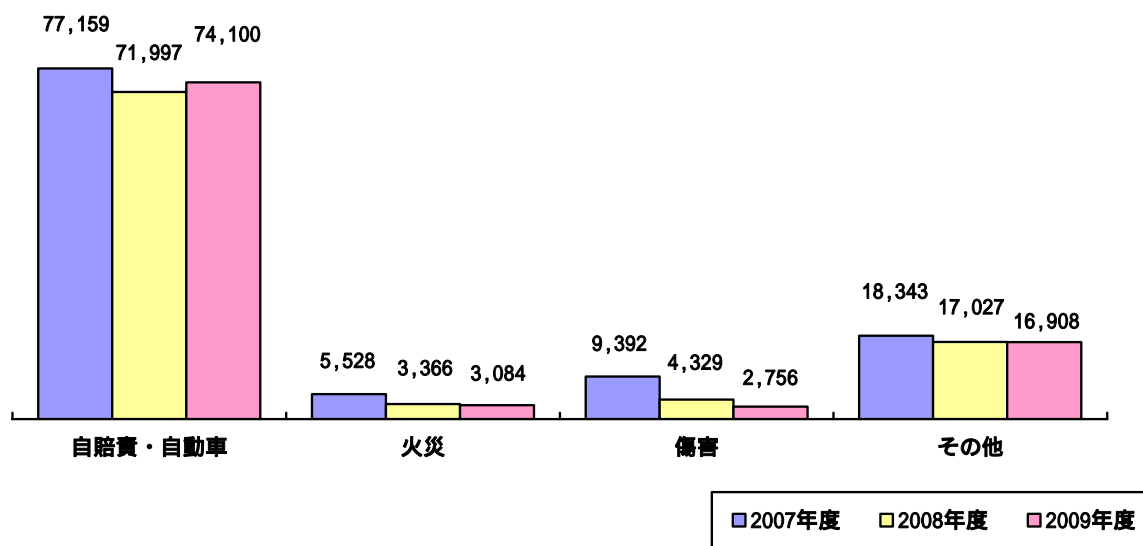
契約件数が多いこと。

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。

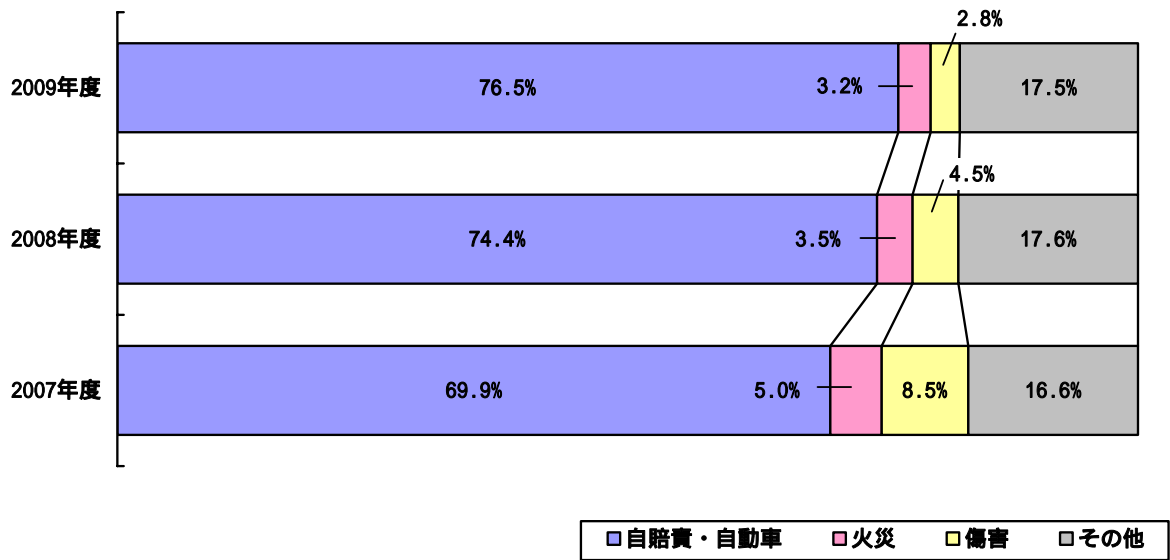
被保険利益(ある物に偶然な事故(保険事故)が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、その人と物との間にある利害関係のこと)が多く、対人賠償保険・対物賠償保険・車両保険など、多数の保険商品が存在すること。

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 -



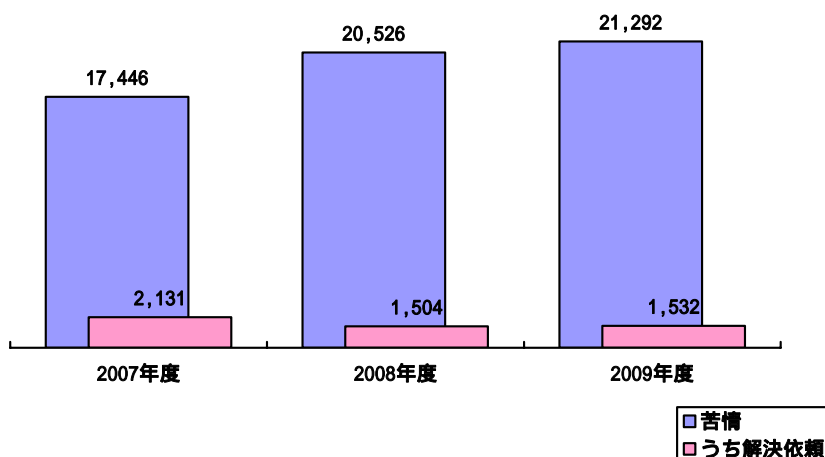
2. 苦情の概要

2009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21,292件で、前年度（20,526件）と比べ、766件（3.7%）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1,532件（7.2%）、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19,760件（92.8%）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すべてを「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傾向にあります。

<表 2-1> 苦情の受付件数の推移

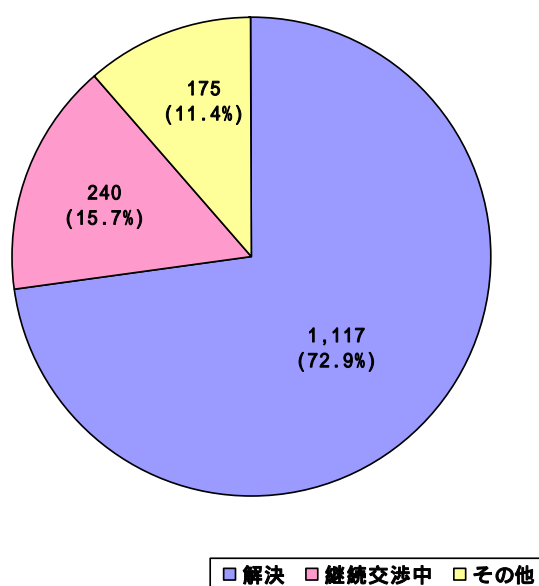
	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
2007年度	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
(うち解決依頼)	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)
2008年度	4,788	5,032	5,227	5,479	20,526
(うち解決依頼)	(418)	(379)	(375)	(332)	(1,504)
2009年度	5,644	5,136	5,188	5,324	21,292
(うち解決依頼)	(392)	(421)	(375)	(344)	(1,532)

2009年度中に受け付けた苦情件数（21,292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、2010年7月20日時点で20,877件（98.1%）です。

このうち、保険会社への解決依頼事例（1,532件）について見ると、解決した事例は1,117件（72.9%）、継続交渉中の事例は240件（15.7%）、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175件（11.4%）となっています。

<図 2-1-2>

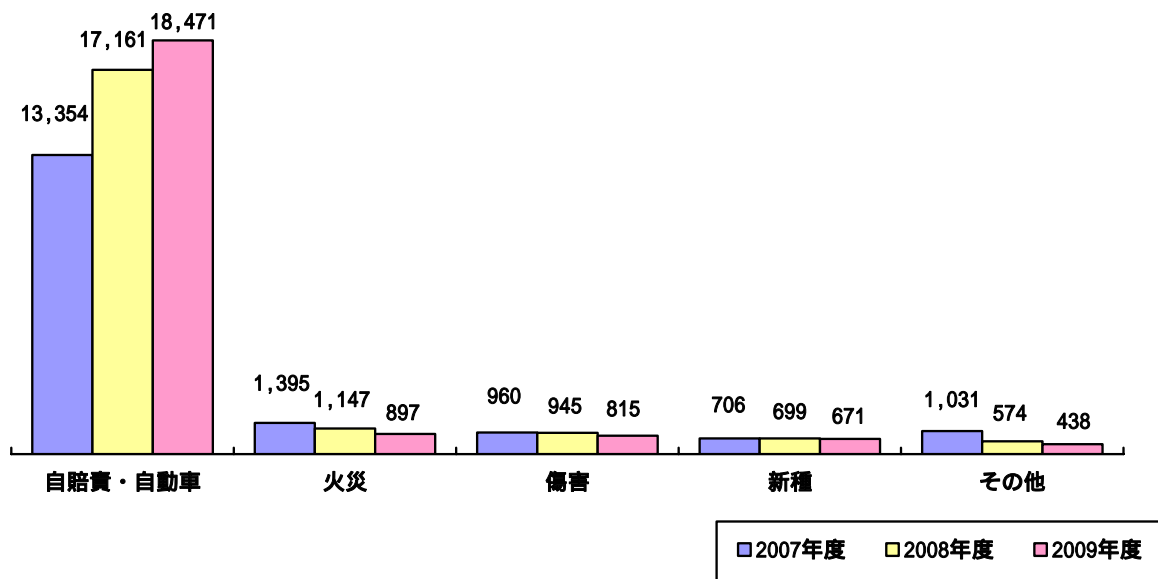
<図 2-1-2> 苦情（解決依頼事例）の解決状況 - 2010年7月20日時点 - （単位：件）



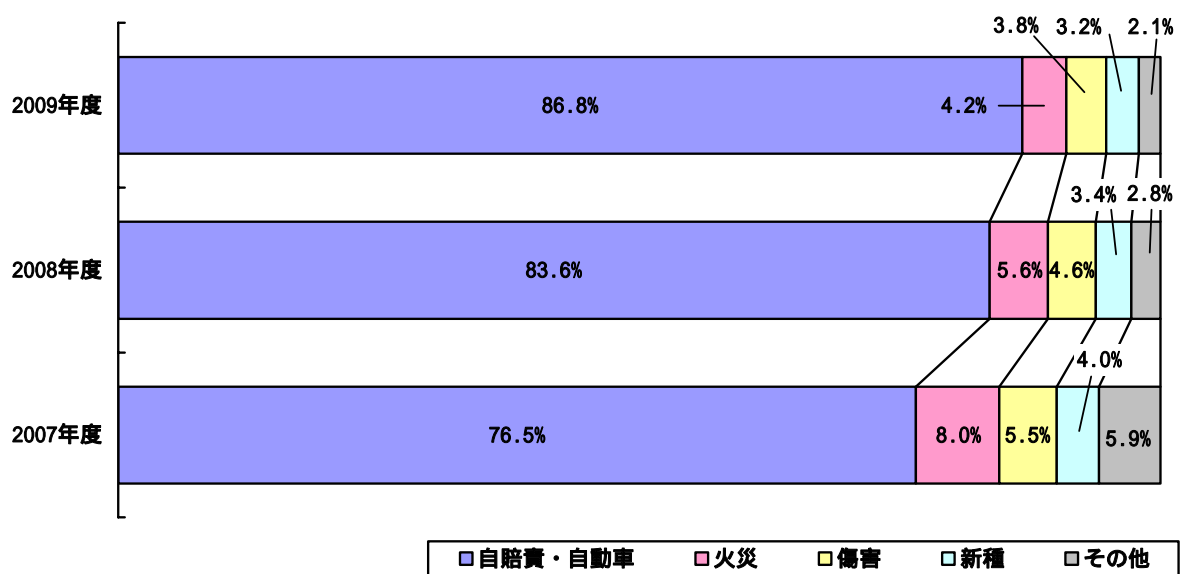
(2) 保険種類別の傾向

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18,471件（86.8%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが897件（4.2%）、傷害保険に関するものが815件（3.8%）、新種保険に関するものが671件（3.2%）、その他が438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 -



2007年度以降の傾向として自賠責・自動車保険に関する苦情件数の割合が増加しているのは、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ていたことなどが影響していると考えられます。

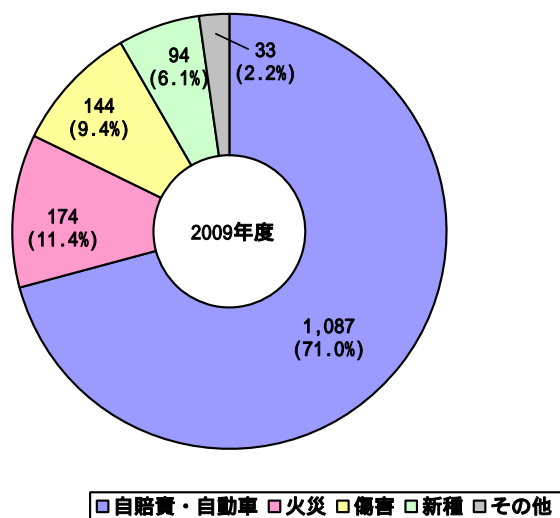
なお、7ページにも記載のとおり、そんがいほけん相談室等においては、主として保険金の支払額の認定や過失割合に関する不満足の表明を中心に、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識するよう取り組んでおり、保険金にかかる苦情が多い自賠責・自動車保険については、継続して苦情が増加しています。<図 2-2-1、図 2-2-2>

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（1,532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1,087件（71.0%）、火災保険に関するものが174件（11.4%）、傷害保険に関するものが144件（9.4%）、新種保険に関するものが94件（6.1%）、その他が33件（2.2%）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、被害者など契約者・被保険者以外からのお申出の割合が小さくなる傾向があります。特に自賠責・自動車保険においては、より多くの関係者から苦情のお申し出をいただいております。この傾向による影響を受けやすいことから、保険種類別の構成割合に違いが見られます。<図 2-2-3>

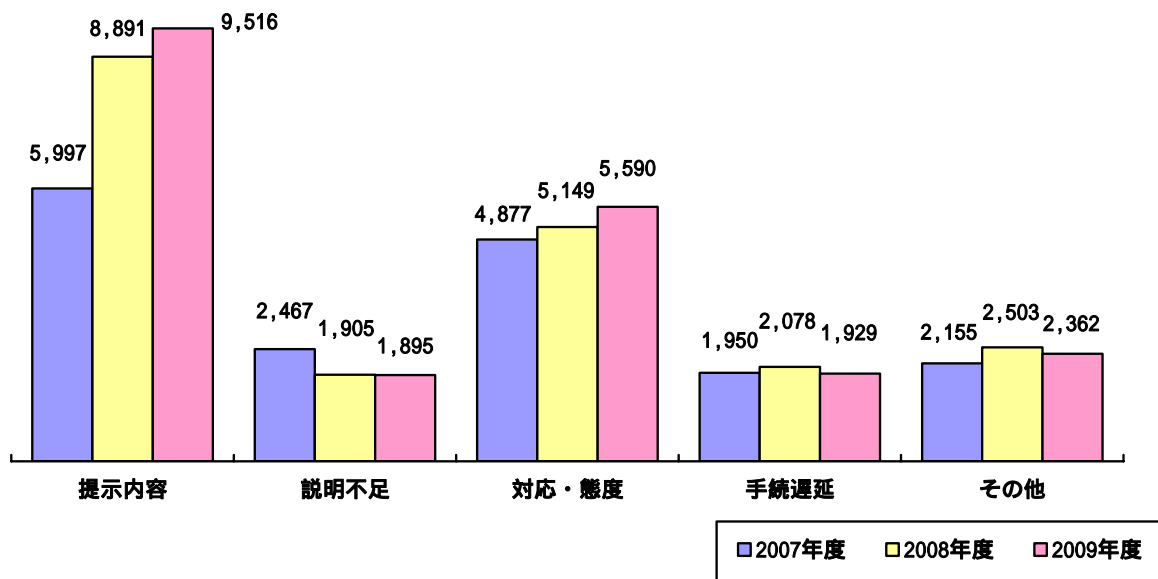
<図 2-2-3> 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



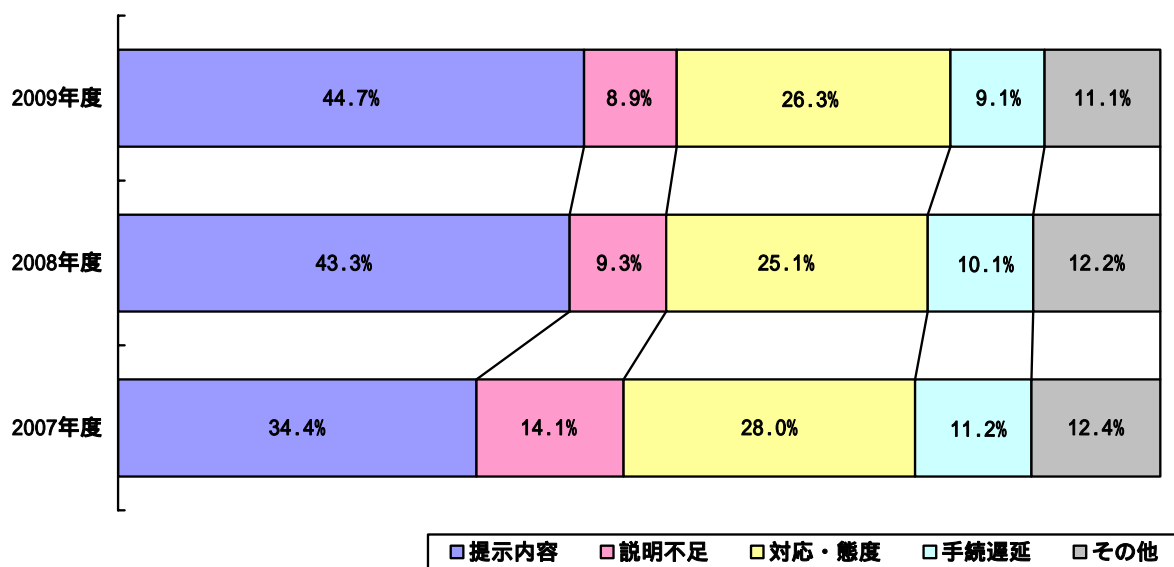
(3) 苦情の原因別の傾向

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9,516件(44.7%)、「説明不足」に関するものが1,895件(8.9%)、「対応・態度」に関するものが5,590件(26.3%)、「手続遅延」に関するものが1,929件(9.1%)、その他が2,362件(11.1%)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増加傾向にあるのは、保険金のお支払い等の際し、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〉

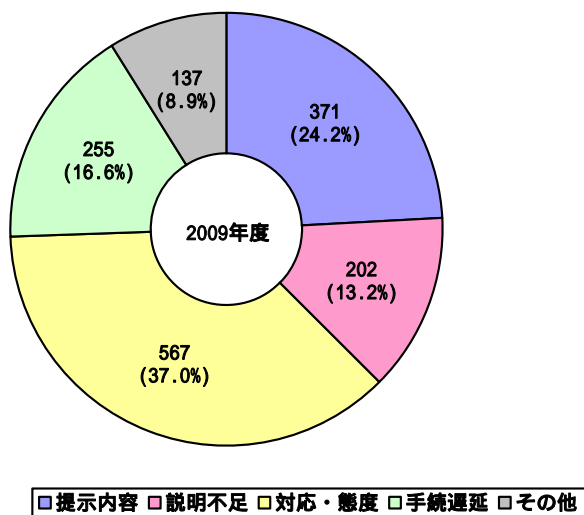
一方、「説明不足」に関する苦情については、件数・割合ともに継続して減少しており、保険会社における対応改善の表れと考えられます。〈図 2-3-1、図 2-3-2〉

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（1,532 件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが 371 件（24.2%）、「説明不足」に関するものが 202 件（13.2%）、「対応・態度」に関するものが 567 件（37.0%）、「手続遅延」に関するものが 255 件（16.6%）、その他が 137 件（8.9%）となりました。

苦情全体の場合と比べて、「提示内容」の構成割合が低くなっている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（保険会社への解決依頼事例以外の苦情事例）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疑問にお答えする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〉

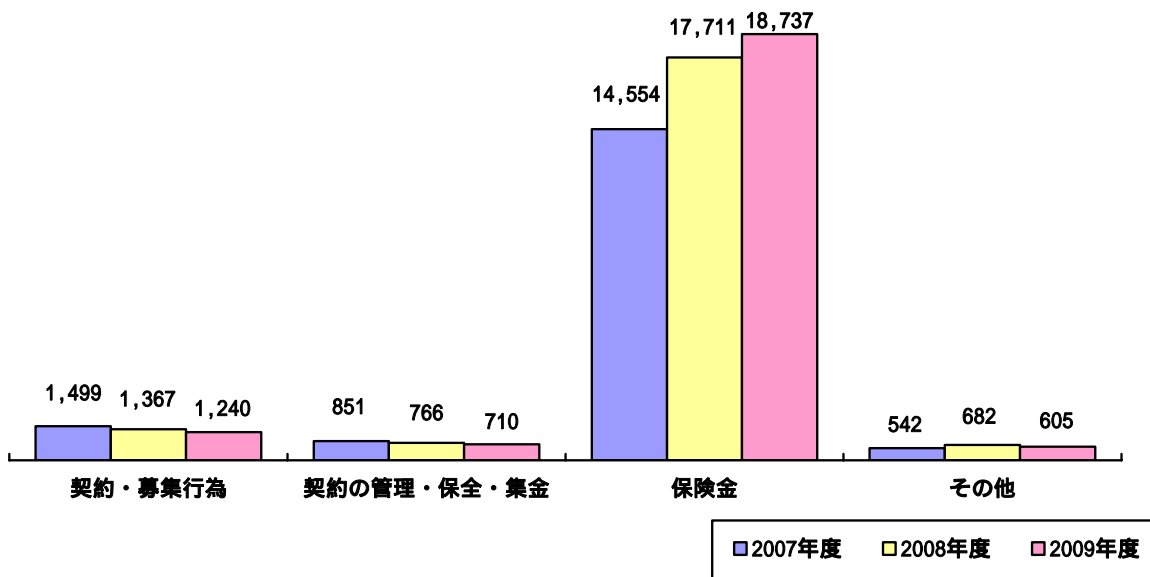
〈図 2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



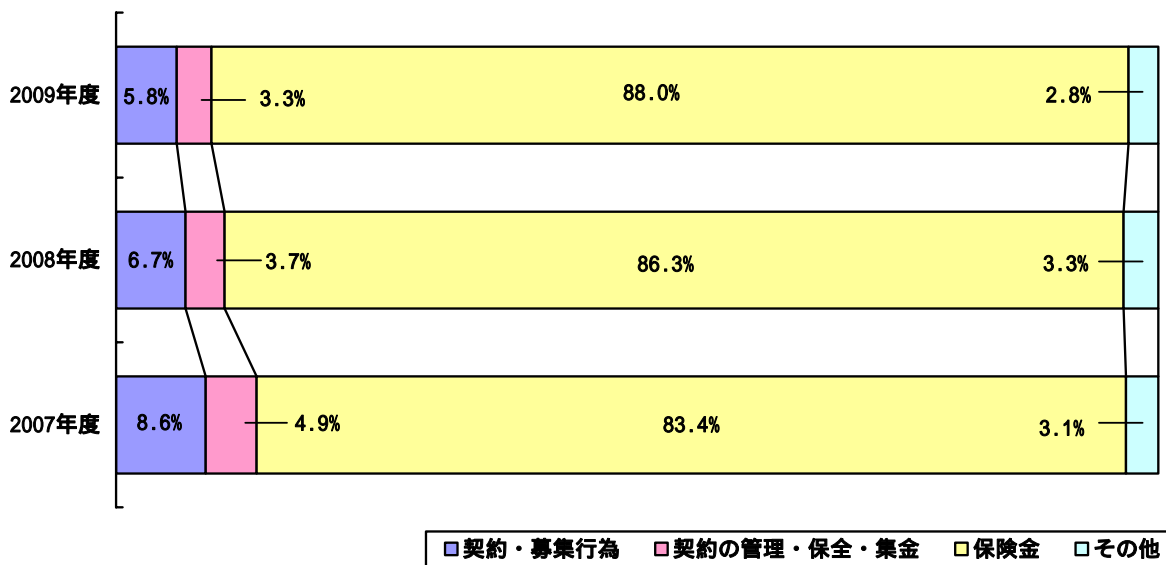
(4) 苦情の内容別の傾向

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1,240件（5.8%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが710件（3.3%）、「保険金」に関するものが18,737件（88.0%）、「その他」に関するものが605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 -



「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〉

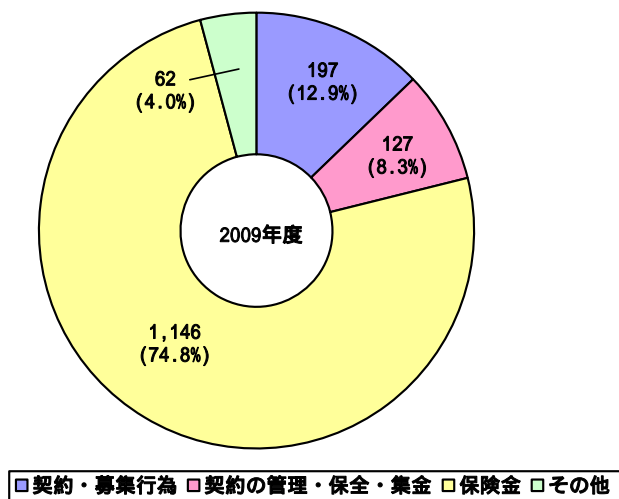
なお、2007年度以降の傾向として「契約・募集行為」や「契約の管理・保全・集金」に関する苦情が減少しているのは、2007年から2008年にかけて、保険会社が契約に不適切な点がないかについての確認調査（建物の構造級別の判定割引の適用、保険金額の設定等）を自主的に実施したことに伴う一時的な影響があったためと考えられます。〈図2-4-1、図2-4-2〉

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（1,532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197件（12.9%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが127件（8.3%）、「保険金」に関するものが1,146件（74.8%）その他が62件（4.0%）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

2009年度の対応状況は、次のとおりです。

2009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見つからない場合には、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。

2009年度の対応状況は、次のとおりです。

(1) 苦情の対応状況

2009年度は、認定団体として苦情 21 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 9 件、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが 2 件、「適正な取得」に関するものが 3 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 10 件、保険契約者・被保険者からのお申出が 8 件、その他 3 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、15 件が解決、2 件が解決不能のために対応を終了しており、2010年3月末時点で未解決のものが 4 件となりました。また、2008年度に受け付けた苦情で、2009年3月末時点で未解決であった 3 件の苦情については、2008年度内に 2 件解決しました。

〈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

2009 年度受付件数	21 件
うち解決件数	15 件
うち未解決件数 (a)	4 件
うち解決不能件数	2 件
2008 年度受付件数	3 件
うち 2008 年度末未解決件数 (b)	1 件
2009 年度末未解決件数 (a+b)	5 件

受付ツール別件数

電話	20 件
来訪	0 件
文書（郵便等）	1 件
Eメール等	0 件
その他	0 件
合 計	21 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）	3件
その他	18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）	（9件）
情報の開示（法第25条）	（2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	（2件）
漏洩	（0件）
誤送	（1件）
紛失	（0件）
その他	（4件）
合計	21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】

相手方保険会社にだけ伝えていた自分の携帯電話番号を、自分の了解なしに相手方弁護士に教えてしまった。（交通事故被害者からのお申出）

法令に抵触しない旨を書面で回答したが、お客様から訴訟が提起されたため、解決の見込みがないと判断し、対応終了とした。

心療内科に通院していることを保険会社が自分の母親に話してしまった。（交通事故被害者からのお申出）

数回にわたってお客様を訪問して謝罪したほか、担当者および責任者から文書での謝罪も行った。その後、相当期間経過してもお客様からの連絡がなかったことから、解決と判断した。

【保険会社による機微情報の取得】

保険会社から送られてきた医療照会のための同意書の文言を一部修正してもらいたい。（交通事故被害者からのお申出）

会社所定の同意書を使用いただくことが原則であるが、今回に限りお客様の要望どおり対応する旨を説明し、ご了解いただいた。

【その他】

保険会社のコールセンターに問い合わせたところ、個人情報永く保存している旨説明を受けた。永く保存する根拠を示してもらいたい。（保険契約者からのお申出）

当初の担当者の説明に誤りがあり、お客様に誤解を与えてしまったもの。個人情報について、保存期間は永くではなくお客様サービスのため可能な限り長期としている旨、また、取得・利用にあたっては利用目的を明確にし、業務上必要な範囲での適切・公正な取扱いに限定している旨等を文書により回答した。その後、相当期間経過してもお客様からの連絡がなかったことから、解決と判断した。

(3) その他

上記のほか、相談を 77 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		
	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度
	契約・募集行為	685	698	722	514	391	274	135	126
提示内容	135	214	233	138	132	94	22	37	42
説明不足	182	179	168	136	67	59	40	31	28
対応・態度	197	194	183	126	96	85	31	26	24
手続遅延	23	12	28	26	28	10	5	1	2
その他	148	99	110	88	68	26	37	31	20
契約の管理・保全・集金	444	463	473	264	155	95	60	57	49
提示内容	110	143	145	60	42	20	10	10	14
説明不足	107	75	88	63	22	14	17	11	11
対応・態度	125	151	142	82	54	40	21	21	19
手続遅延	47	31	42	24	26	7	8	10	2
その他	55	63	56	35	11	14	4	5	3
保険金	12,041	15,785	17,007	566	534	499	754	735	624
提示内容	4,687	7,280	7,978	194	235	242	327	382	305
説明不足	1,476	1,232	1,255	97	63	70	143	78	59
対応・態度	3,141	3,997	4,504	101	87	86	90	107	123
手続遅延	1,536	1,674	1,608	80	89	58	96	95	80
その他	1,201	1,602	1,662	94	60	43	98	73	57
その他	184	215	269	51	67	29	11	27	26
提示内容	28	28	59	10	11	5	-	4	5
説明不足	15	17	22	8	9	2	-	6	1
対応・態度	75	89	94	6	13	9	6	8	5
手続遅延	3	11	19	4	2	4	-	-	3
その他	63	70	75	23	32	9	5	9	12
合計	13,354	17,161	18,471	1,395	1,147	897	960	945	815
提示内容	4,960	7,665	8,415	402	420	361	359	433	366
説明不足	1,780	1,503	1,533	304	161	145	200	126	99
対応・態度	3,538	4,431	4,923	315	250	220	148	162	171
手続遅延	1,609	1,728	1,697	134	145	79	109	106	87
その他	1,467	1,834	1,903	240	171	92	144	118	92

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計								
	新 種 保 険			そ の 他					
	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度
契約・募集行為	93	85	81	72	67	47	1,499	1,367	1,240
提示内容	18	20	34	6	9	12	319	412	415
説明不足	34	20	17	8	5	9	400	302	281
対応・態度	24	21	20	24	27	15	402	364	327
手続遅延	4	3	-	1	3	2	59	47	42
その他	13	21	10	33	23	9	319	242	175
契約の管理・保全・集金	59	59	25	24	32	68	851	766	710
提示内容	13	18	7	1	4	16	194	217	202
説明不足	13	11	2	2	4	14	202	123	129
対応・態度	19	11	12	8	15	29	255	252	242
手続遅延	9	6	3	1	5	4	89	78	58
その他	5	13	1	12	4	5	111	96	79
保険金	528	587	546	665	70	61	14,554	17,711	18,737
提示内容	210	271	265	12	19	12	5,430	8,187	8,802
説明不足	97	57	61	11	3	5	1,824	1,433	1,450
対応・態度	97	123	115	608	13	11	4,037	4,327	4,839
手続遅延	60	63	47	13	9	6	1,785	1,930	1,799
その他	64	73	58	21	26	27	1,478	1,834	1,847
その他	26	29	19	270	344	262	542	682	605
提示内容	3	6	3	13	26	25	54	75	97
説明不足	7	3	1	11	12	9	41	47	35
対応・態度	4	6	9	92	90	65	183	206	182
手続遅延	4	3	-	6	7	4	17	23	30
その他	8	11	6	148	209	159	247	331	261
合 計	706	760	671	1,031	513	438	17,446	20,526	21,292
提示内容	244	315	309	32	58	65	5,997	8,891	9,516
説明不足	151	91	81	32	24	37	2,467	1,905	1,895
対応・態度	144	161	156	732	145	120	4,877	5,149	5,590
手続遅延	77	75	50	21	24	16	1,950	2,078	1,929
その他	90	118	75	214	262	200	2,155	2,503	2,362

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		
	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度
契約・募集行為	685	698	722	514	391	274	135	126	116
商品内容(補償内容等)	16	23	27	13	8	16	10	9	6
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	185	186	192	53	50	35	19	14	15
募集行為	92	45	70	53	43	33	29	22	19
契約内容・条件などの説明不足・誤り	153	181	173	163	122	88	24	26	19
契約の引受(条件・制限等)	162	188	166	79	59	45	37	50	45
保険料の計算誤り	35	41	49	129	89	40	-	-	1
接客態度	9	10	12	7	5	1	5	-	2
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	6	5	5	4	6	4	4	2	1
その他	27	19	28	13	9	12	7	3	8
契約の管理・保全・集金	444	463	473	264	155	95	60	57	49
証券未着・誤り	17	28	11	14	14	7	9	7	1
分割払い・口座振替対応	44	67	90	6	1	6	6	6	3
契約の変更手続き	108	100	101	21	25	12	5	4	7
契約の解約手続き	120	155	160	51	61	39	12	26	23
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	1	-	2	5	4	2	4	2	2
接客態度	23	18	34	29	11	8	7	3	4
その他	131	95	75	138	39	21	17	9	9
保険金	12,041	15,785	17,007	566	534	499	754	735	624
保険金のお支払い金額	4,520	7,123	7,820	108	112	129	207	231	186
(休業損害)	(979)	(1,501)	(1,467)	(2)	(2)	(-)	(5)	(3)	(6)
(認定日数)	(502)	(717)	(673)	(1)	(2)	(1)	(114)	(131)	(91)
(医療費)	(494)	(845)	(1,127)	(-)	(-)	(-)	(26)	(9)	(21)
(後遺障害の認定)	(542)	(812)	(772)	(-)	(2)	(-)	(49)	(48)	(43)
(間接損害(代車・格落ち等))	(352)	(550)	(500)	(-)	(-)	(5)	(1)	(6)	(5)
(修理費)	(373)	(478)	(555)	(60)	(46)	(52)	(-)	(3)	(1)
(時価・評価)	(399)	(510)	(620)	(39)	(40)	(47)	(6)	(3)	(3)
(過失割合)	(427)	(771)	(836)	(-)	(-)	(1)	(1)	(-)	(-)
(その他(不明を含む))	(452)	(939)	(1,270)	(6)	(20)	(23)	(5)	(28)	(16)
対応の遅れ・対応方法	3,816	5,199	5,451	149	154	134	177	178	161
保険金お支払いの可否	735	805	890	222	218	185	258	261	197
接客態度	1,587	1,509	1,702	36	29	30	39	33	56
その他	1,383	1,149	1,144	51	21	21	73	32	24
その他	184	215	269	51	67	29	11	27	26
合計	13,354	17,161	18,471	1,395	1,147	897	960	945	815

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計								
	新 種 保 険			そ の 他					
	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度	2007年度	2008年度	2009年度
契約・募集行為	93	85	81	72	67	47	1,499	1,367	1,240
商品内容(補償内容等)	5	10	3	1	4	2	45	54	54
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	10	9	8	8	6	4	275	265	254
募集行為	21	13	11	34	25	16	229	148	149
契約内容・条件などの説明不足・誤り	29	23	33	6	4	6	375	356	319
契約の引受(条件・制限等)	23	24	23	10	13	10	311	334	289
保険料の計算誤り	2	2	1	3	1	2	169	133	93
接客態度	1	2	-	1	1	1	23	18	16
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	1	1	-	3	4	4	18	18	14
その他	1	1	2	6	9	2	54	41	52
契約の管理・保全・集金	59	59	25	24	32	68	851	766	710
証券未着・誤り	4	2	-	1	4	3	45	55	22
分割払い・口座振替対応	2	7	4	1	6	4	59	87	107
契約の変更手続き	2	4	3	-	1	8	136	134	131
契約の解約手続き	26	25	8	3	10	14	212	277	244
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	10	10	-	-	1	28	20	17	34
接客態度	6	1	2	3	2	5	68	35	53
その他	9	10	8	16	8	6	311	161	119
保険金	528	587	546	665	70	61	14,554	17,711	18,737
保険金のお支払い金額	118	155	150	9	13	9	4,962	7,634	8,294
(休業損害)	(9)	(9)	(14)	(-)	(3)	(-)	(995)	(1,518)	(1,487)
(認定日数)	(10)	(5)	(16)	(-)	(-)	(1)	(627)	(855)	(782)
(医療費)	(13)	(20)	(12)	(-)	(2)	(1)	(533)	(876)	(1,161)
(後遺障害の認定)	(12)	(10)	(12)	(-)	(3)	(3)	(603)	(875)	(830)
(間接損害(代車・格落ち等))	(6)	(11)	(11)	(-)	(1)	(-)	(359)	(568)	(521)
(修理費)	(28)	(38)	(36)	(3)	(1)	(1)	(464)	(566)	(645)
(時価・評価)	(20)	(17)	(20)	(4)	(2)	(1)	(468)	(572)	(691)
(過失割合)	(15)	(21)	(15)	(1)	(-)	(1)	(444)	(792)	(853)
(その他(不明を含む))	(5)	(24)	(14)	(1)	(1)	(1)	(469)	(1,012)	(1,324)
対応の遅れ・対応方法	132	170	135	13	25	13	4,287	5,726	5,894
保険金お支払いの可否	207	199	202	9	8	10	1,431	1,491	1,484
接客態度	35	35	34	607	3	5	2,304	1,609	1,827
その他	36	28	25	27	21	24	1,570	1,251	1,238
その他	26	29	19	270	344	262	542	682	605
合 計	706	760	671	1,031	513	438	17,446	20,526	21,292

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(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。