

損保協会 お客様の声レポート

2009年度 第3四半期受付分

(2009年10月1日～2009年12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（2010年2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。

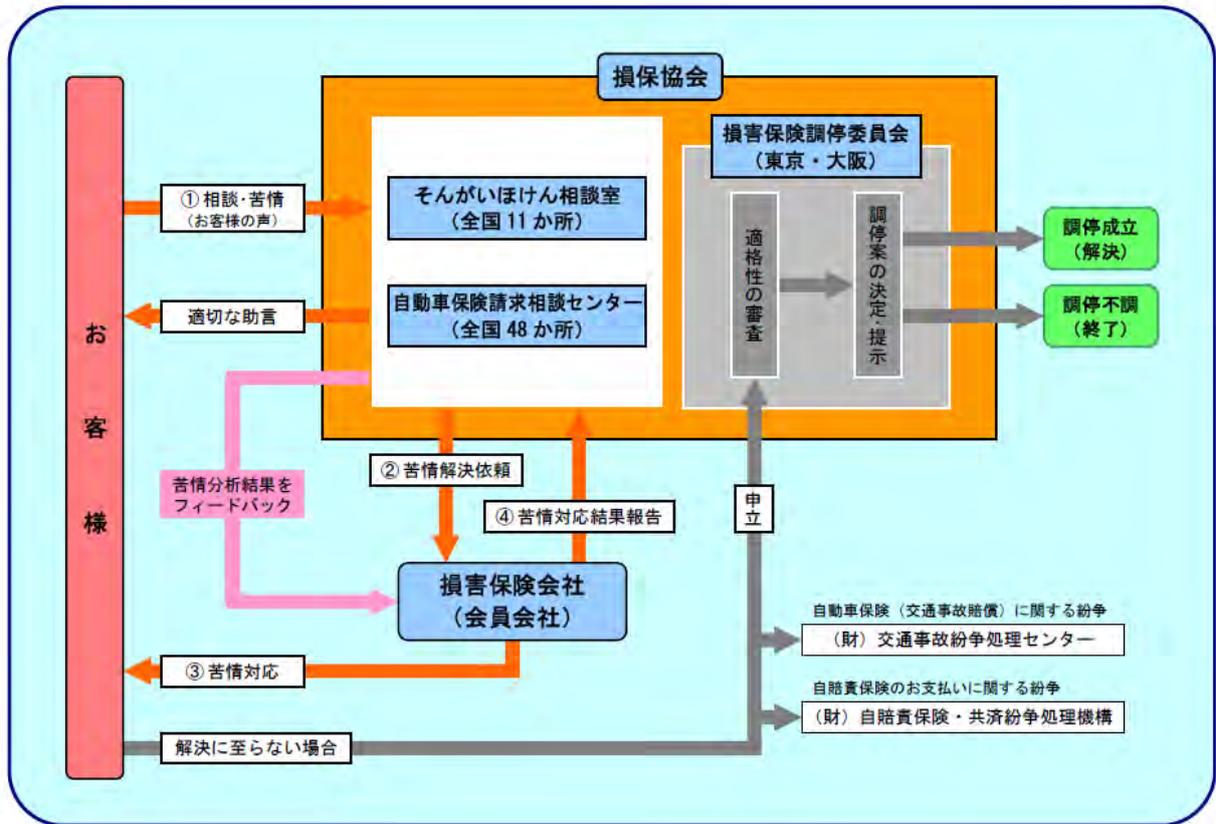
受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

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. 2009年度第3四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. 2009年度第3四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. 2009年度第3四半期における主な苦情(解決依頼)事例	15
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. 2009年度第3四半期におけるお客様の声の概要

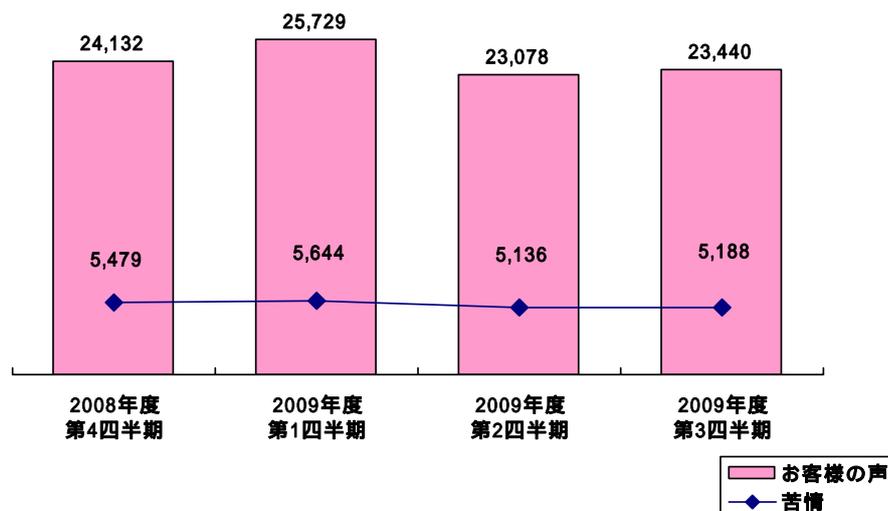
2009年度第3四半期（2009年10月1日～2009年12月31日）におけるお客様の声（相談および苦情）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

(1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は23,440件で、前期（23,078件）と比べ、362件（1.6%）増加しました。このうち、苦情は5,188件（22.1%）、相談は18,252件（77.9%）となりました。＜図1-1＞

四半期別の受付総件数は、2008年度以降、第1四半期を除いてほぼ同水準で推移しています。＜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
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		72,247

(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18,025件(76.9%)、火災保険(含む地震保険)に関するものが807件(3.4%)、傷害保険に関するものが628件(2.7%)、新種保険に関するものが666件(2.8%)、その他が3,314件(14.1%)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。

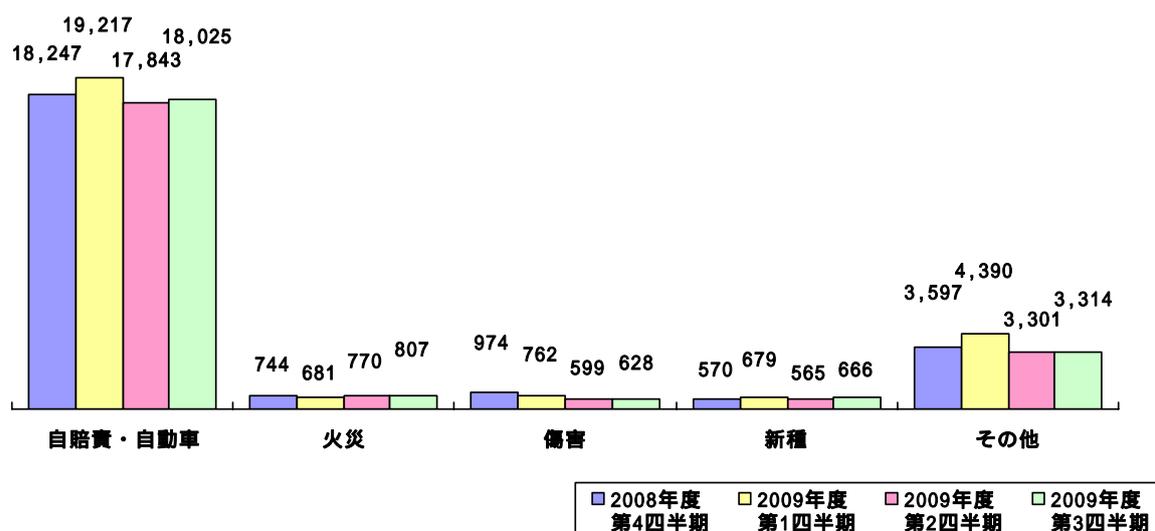
契約件数が多いこと。

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。

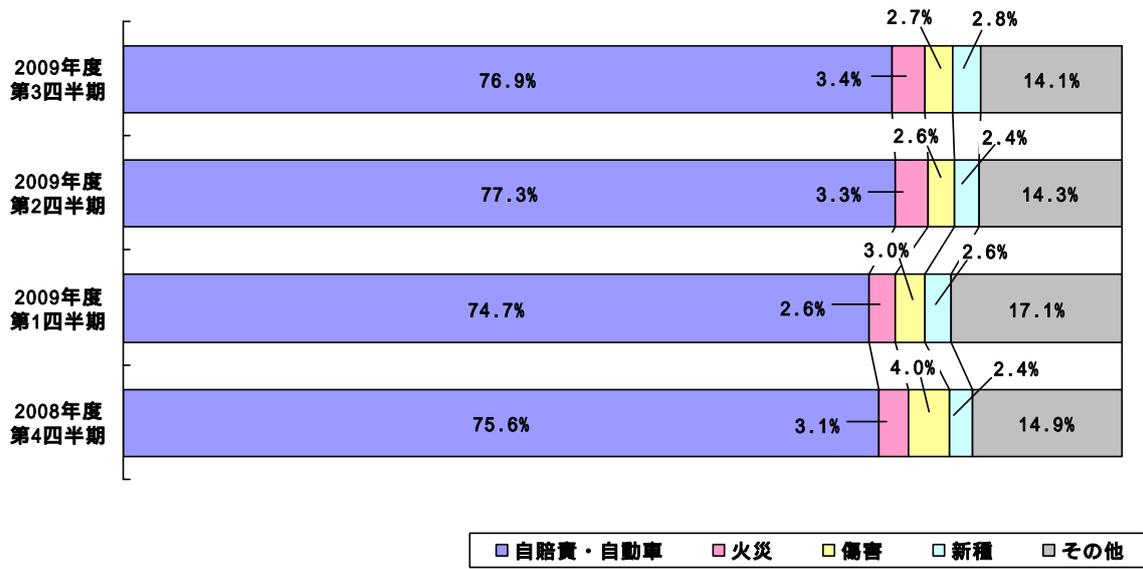
被保険利益(ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係のこと)が多く、対人賠償保険・対物賠償保険・車両保険など、多数の保険商品が存在すること。

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 -



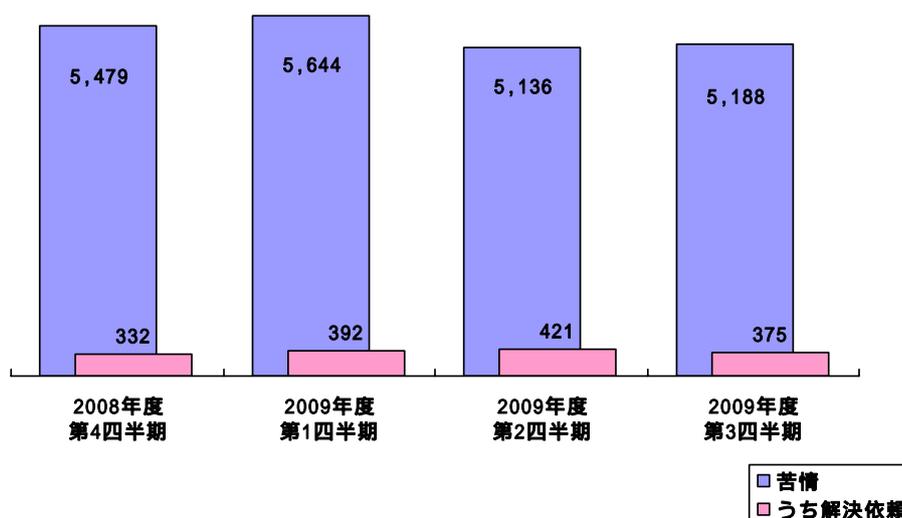
2. 2009年度第3四半期における苦情の概要

2009年度第3四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5,188件で、前期（5,136件）と比べ、52件（1.0%）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375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4,813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）



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。

なお、苦情の受付件数のうち保険会社への解決依頼事例について四半期別に見てみると、2008年度以降は400件前後で推移しており、2007年度と比べると減少しています。これは、2006年度以降、費用保険金等の付随的な保険金のお支払い漏れや医療保険等の第三分野商品の不適切な保険金不払い、火災保険等の保険料誤りが明らかとなり、保険会社に不信感を持つお客様からの苦情が増加したこと等の影響が、一定程度改善されたためと考えられます。〈表2-1〉

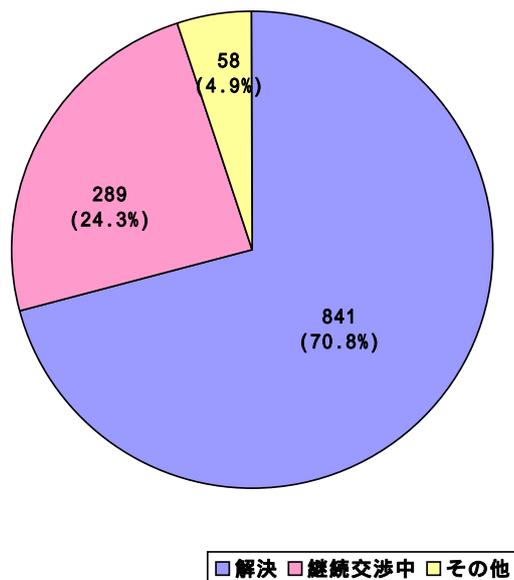
<表 2-1> 苦情の受付件数の推移

	(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		15,968
(うち解決依頼)	(392)	(421)	(375)		(1,188)

2009年度中（第3四半期まで）に受け付けた苦情件数（15,968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2月10日時点で15,621件（97.8%）です。

このうち、保険会社への解決依頼事例（1,188件）について見ると、解決した事例は841件（70.8%）、継続交渉中の事例は289件（24.3%）、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58件（4.9%）となっています。 <図 2-1-2>

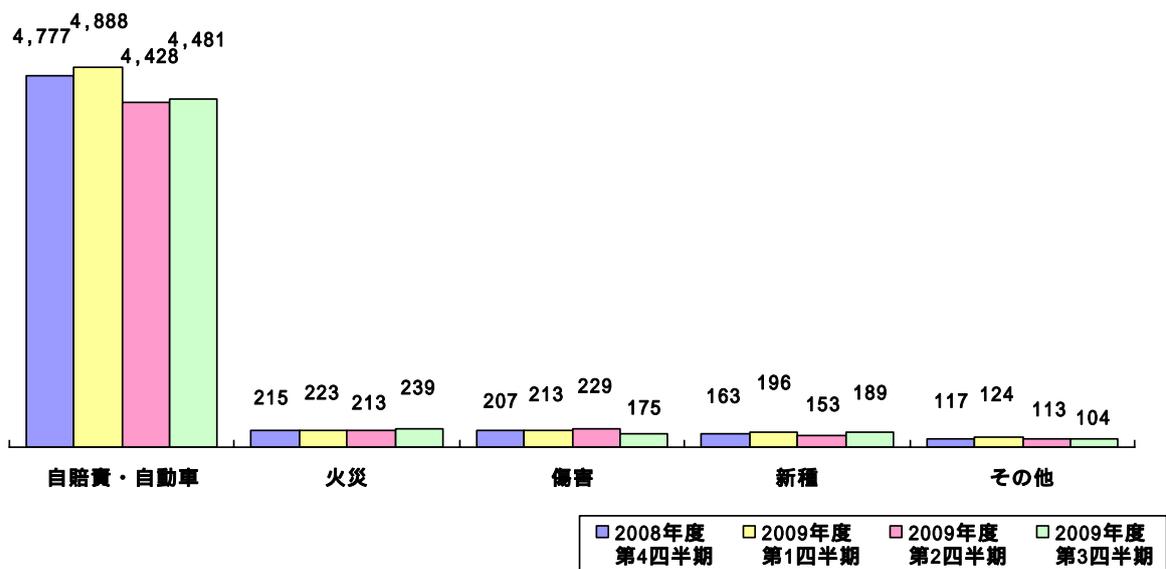
<図 2-1-2> 苦情（解決依頼事例）の解決状況 - 2010年2月10日時点 - （単位：件）



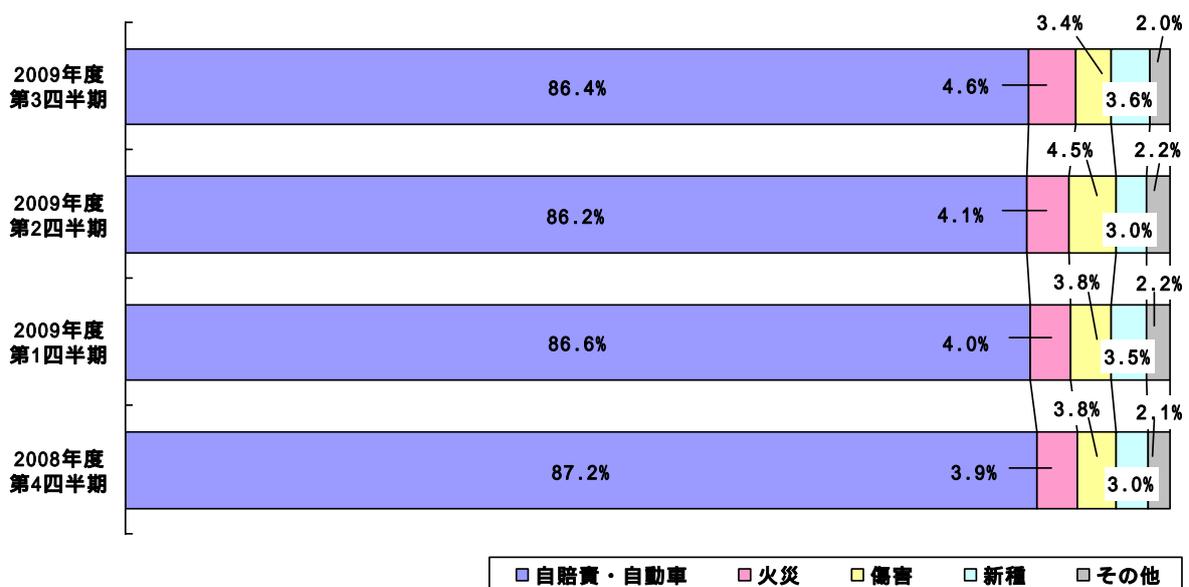
(2) 保険種類別の傾向

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4,481件（86.4%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが239件（4.6%）、傷害保険に関するものが175件（3.4%）、新種保険に関するものが189件（3.6%）、その他が104件（2.0%）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 -



保険種類別では、お客様の声の総受付件数の場合（5～6ページ参照）と同様に、苦情受付件数についても自賠責・自動車保険に関するものが大半を占めています。

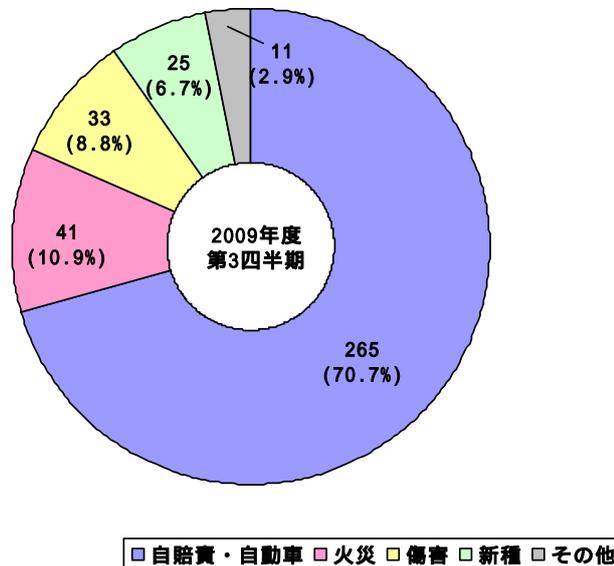
解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（375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265件（70.7%）、火災保険に関するものが41件（10.9%）、傷害保険に関するものが33件（8.8%）、新種保険に関するものが25件（6.7%）、その他が11件（2.9%）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）、この傾向は主として自賠責・自動車保険において見られることから、保険種類別の構成割合に変化が見られます。＜図2-2-3＞

なお、前年度同期と比較すると、自賠責・自動車保険に関するものが件数・割合ともに減少している一方で、火災保険に関するものは件数・割合ともに増加しています。

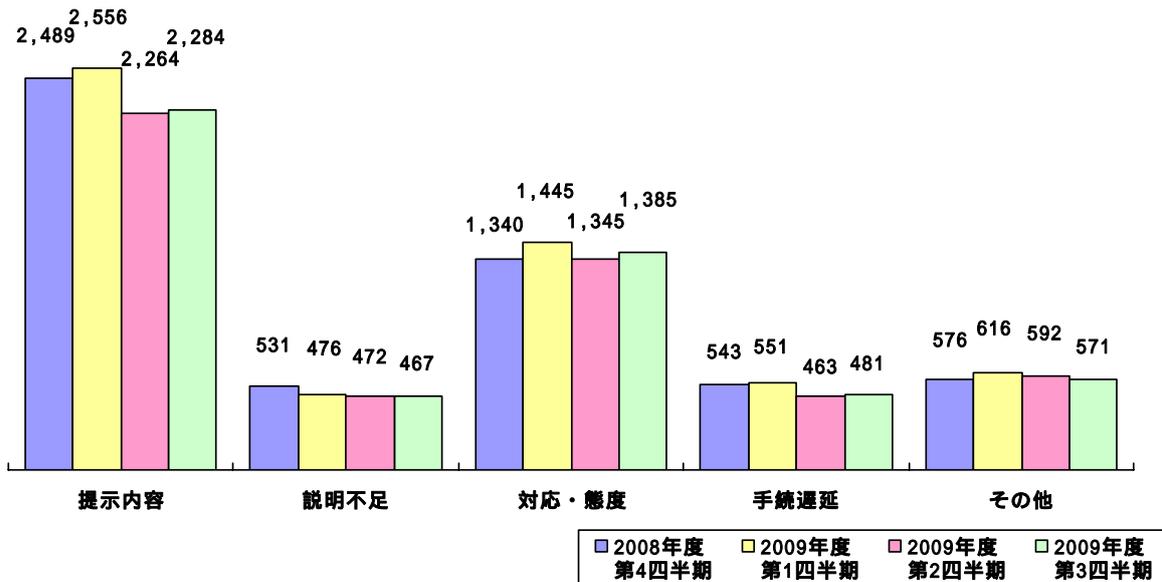
＜図2-2-3＞ 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



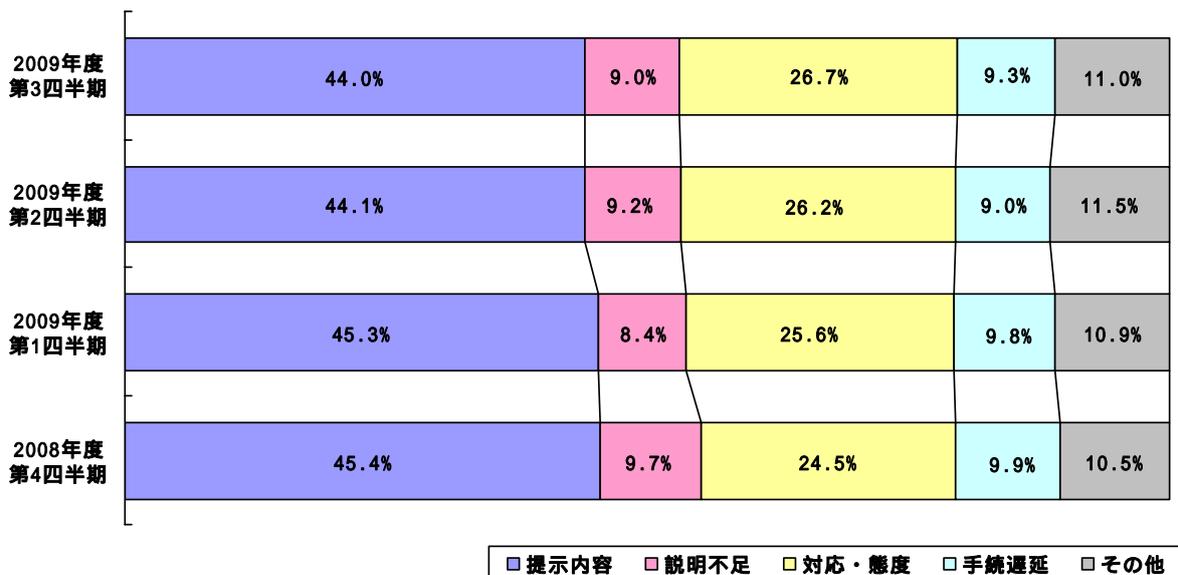
(3) 苦情の原因別の傾向

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2,284件(44.0%)、「説明不足」に関するものが467件(9.0%)、「対応・態度」に関するものが1,385件(26.7%)、「手続遅延」に関するものが481件(9.3%)、その他が571件(11.0%)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」や「対応・態度」に関する苦情件数および割合が多いのは、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ケースや、保険会社の対応や態度にご不満をお感じになったお客様が第三者機関であるそんがいほけん相談室等にその内容をお申し出になる事例が多いためと考えられます。〈図2-3-1〉

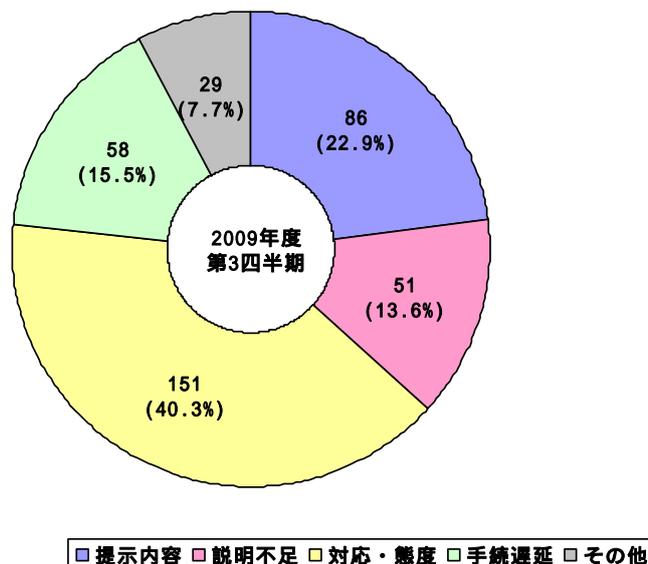
解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（375件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが86件（22.9%）、「説明不足」に関するものが51件（13.6%）、「対応・態度」に関するものが151件（40.3%）、「手続遅延」に関するものが58件（15.5%）、「その他」が29件（7.7%）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〉

なお、前年度同期と比較すると、「提示内容」や「手続遅延」に関するものが件数・割合ともに減少している一方で、「説明不足」や「対応・態度」に関するものは件数・割合ともに増加しています。

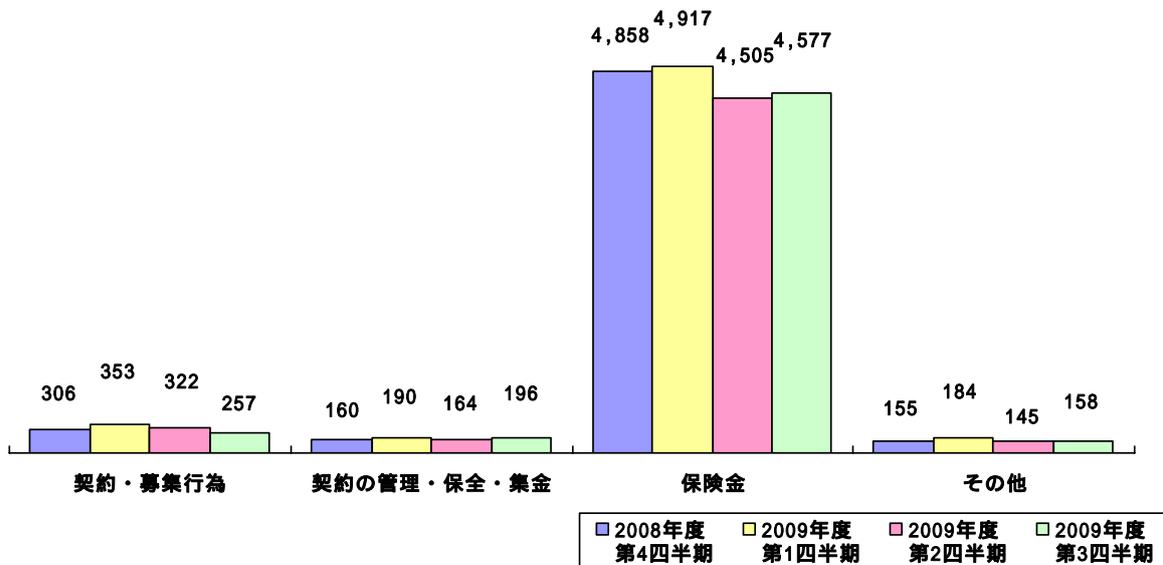
〈図2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



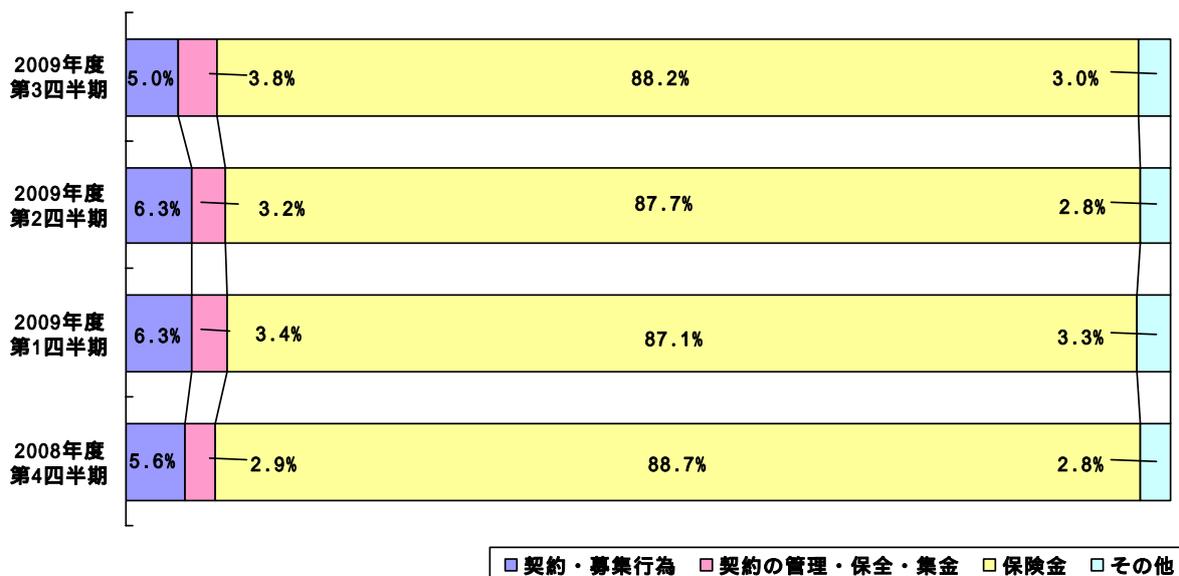
(4) 苦情の内容別の傾向

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 257 件（5.0%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 196 件（3.8%）、「保険金」に関するものが 4,577 件（88.2%）、「その他」に関するものが 158 件（3.0%）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 -



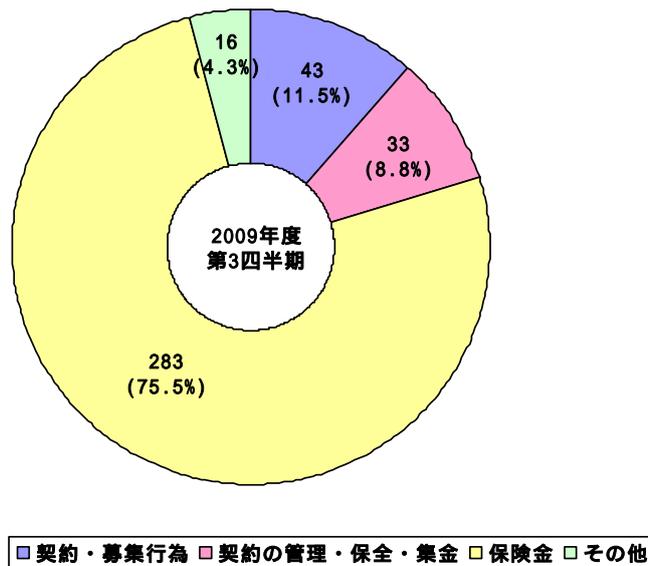
「保険金」に関する苦情件数および割合が継続して多いのは、苦情の原因別の傾向（11～12ページ）とも関連して、保険会社から支払われる保険金について、その金額の妥当性等を確認するために、そんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が多いことが、その理由として挙げられます。＜図2-4-1、図2-4-2＞

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（375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43件（11.5%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが33件（8.8%）、「保険金」に関するものが283件（75.5%）、その他が16件（4.3%）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. 2009年度第3四半期における主な苦情(解決依頼)事例

2009年度第3四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

休業損害の提示額に納得がいけないとの苦情

運送業をしており、信号待ちのところ追突され、相手保険会社に休業損害を請求した。保険会社から面談の申入れがあったが仕事の都合で会えなかった。後日補償金額が提示されたが、以前事故に遭ったときに比べて1日あたりの金額が相当に低くなっており、納得できない。

< 保険会社の対応 >

お客様へのご説明が電話と書面のみで不十分であったために、苦情のお申出となったもの。お客様の要望を踏まえ、より現実の収入に近づけるため、確定申告書ではなく事故前3か月の売上票を基準に算出したこと、また、必要経費の立証資料を提出いただけていないために、自賠責保険の算出基準を参考に経費を控除したことを説明し、ご了解いただいた。

当初の説明を変えて臨時費用保険金を支払えないと言われたとの苦情

自宅マンションで水漏れ事故を起こしてしまい、加入している火災保険の保険金を請求し、支払通知を受けた。その中に臨時費用が支払われるとあったので畳の交換を行ったにもかかわらず、後日保険会社の担当者から「通知が誤っていた」との連絡があり、臨時費用保険金は支払えないという。

< 保険会社の対応 >

お客様から工事見積書を受領した上で支払保険金を提示したが、当社の約款では火災事故以外には支払えないこととなっている臨時費用を、誤って支払えるものとしてご案内してしまった。対応をお詫びの上、改めて説明してご了解いただいた。

本件は、担当者が特約条項の内容確認を失念したことが原因であり、事故受付後の契約内容の確認および支払保険金の提示の際の再確認を徹底することとした。

(2) 説明不足に関するもの

人身事故の保険金請求手続きが分かりにくいとの苦情

自動車同士の事故に遭って半年ほど治療を行った。自分が加入している保険会社に当初から相談しているのだが、知らないうちに私の人身傷害保険が適用されていたり、説明が不親切だと感じている。担当者に理由を訊ねても「あなたが保険金を請求すると言ったのではないか」と言われたりする。もっと分かりやすく説明してもらいたい。

< 保険会社の対応 >

人身傷害保険で対応することについては代理店からお客様に説明していたが、お客様には人身傷害保険の内容を十分にご理解いただけていなかったために、苦情のお申出となったもの。保険会社としては、説明の内容がお客様に十分にご理解いただけているかどうかを確認するべきであった。改めてお客様に人身傷害保険の内容をご説明し、ご了解いただいた。

人身傷害保険は、相手方との損害賠償や自賠責保険との関係を詳しく説明した上で保険金請求の意思を確認する必要があり、パンフレット等を用いて丁寧に説明することを徹底することとした。

物損事故の示談交渉の流れに関する説明不足

赤信号で停車中に追突された。数日後に相手保険会社の担当者から連絡があり、いつも修理を依頼している工場に自動車を入庫した。担当者に今後の対応について聞いたが、詳しい説明はなかった。

その後、借りていた代車を返却し、修理工場から修理後の自動車を引き取って代金の支払いを完了した段階で、修理工場への支払いは保険会社に依頼することができること等を知った。そのようなことは事前に説明するべきである。

< 保険会社の対応 >

お客様が、取引先でもある入庫先の修理工場の手を煩わせないように自ら手続きを進めていたので、示談交渉の流れを承知の上でご自身で手配を行っているものと担当者が思い込み、十分な説明を行わなかったために苦情のお申出となったもの。担当者の対応をお詫びして、ご了解いただいた。

(3) 対応・態度に関するもの

相手保険会社からの連絡が電話ばかりであるとの苦情

追突事故に遭って1年以上経つのに、これまで相手保険会社の担当者とは6～7回の電話でしか連絡を取ったことがなかった。先日初めて面談したが、名刺など社員であることを証明するものも持っていなかった。

担当者から何度も言われて治療終了を承諾したが、納得したわけではない。休業損害や後遺障害の補償などについてもきちんと説明してほしい。

< 保険会社の対応 >

お客様は、担当者が電話のみで説明を行っていたことを不親切とお感じになり、信頼を得ることが出来ずに苦情のお申出となったもの。治療終了に関する説明にあたっては、状況に応じて面談する必要があった。

対応をお詫びの上、改めて説明してご了解いただいた。

保険会社から2度の間違い電話を受けたとの苦情

交通事故に遭って相手保険会社と対人賠償の交渉をしていたところ、私の事故担当ではない別の担当者から、連絡先間違いの電話があった。

3か月後に再度間違い電話があったので、連絡先が訂正されていないことを指摘したが、謝罪の言葉もなかった。ミスが改められておらず、問題が軽視されているのではないか。

< 保険会社の対応 >

社内の書類手続きの誤りで、別の事案の連絡先にお客様の電話番号が記載されてしまい、間違い電話となってしまった。1回目の電話の際、お客様には「今後、間違い電話がなく、電話番号ほかの個人情報に漏えいがないのであれば、今回は構わない」と言っていたにもかかわらず、電話番号の修正が漏れたため、再度の間違い電話となり苦情のお申出となったもの。

直ちに誤りを修正の上、ミスが再発したことを重視して修正履歴の提出を徹底するとともに、お客様には対応をお詫びしてご了解いただいた。

(4) 手続遅延に関するもの

保険金の支払い手続きが遅れているとの苦情

店舗の駐車場でバックしてきた自動車にぶつけられ、自車のフロント部分が破損した。相手保険会社の担当者は「また連絡します」と言ったまま連絡してこなかった。

車検の期限が迫っているのに、修理ではなく廃車にして修理費相当額を受け取ろうと思い、修理工場に見積りを依頼した。担当者にはそのことを伝え、どのような対応をしてもらえるのか連絡を待ったが、やはり連絡がない。事故から3か月以上も経っており、対応が遅くて困っている。

< 保険会社の対応 >

事故当初、担当者からお客様への修理の要否を確認するための連絡を失念してしまい、その後もお客様となかなか連絡が取れなかったために、苦情のお申出となったもの。

お客様には対応をお詫びして、ご了解いただいた。お客様との約束を確実に履行することを徹底するとともに、連絡が取りにくい場合の対応方法を工夫することとした。

相手保険会社から連絡がなく示談交渉が進まないとの苦情

昨年、子供が交通事故に遭って今年6月に治療を終えた。翌月から示談交渉が始まり、付添い費用や交通費の支払内容について、相手保険会社で検討することになった。その後3か月近くも経つのに、相手保険会社に催促をしても返事がなく、示談交渉が進まない。

< 保険会社の対応 >

お客様に対して、手続きに要する期間などについて丁寧な説明を行わなかったこと、また、事故調査のため弁護士に依頼した刑事記録の取付けに時間を要しており、経過の報告が不十分だったことから、苦情のお申出となったもの。

お客様に対応をお詫びするとともに、事情を説明してご了解いただいた。

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			
	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期
	契約・募集行為	176	206	187	139	70	72	66
提示内容	56	82	51	44	23	30	25	16
説明不足	48	39	46	35	15	10	11	21
対応・態度	48	44	43	33	18	18	22	21
手続遅延	6	8	8	10	5	2	1	6
その他	18	33	39	17	9	12	7	5
契約の管理・保全・集金	114	123	117	127	15	24	24	26
提示内容	31	48	33	36	4	5	7	3
説明不足	22	23	27	22	1	4	3	5
対応・態度	32	33	26	41	9	6	13	13
手続遅延	14	7	14	11	1	2	-	3
その他	15	12	17	17	-	7	1	2
保険金	4,436	4,476	4,067	4,142	113	116	118	137
提示内容	2,141	2,113	1,875	1,919	44	55	55	73
説明不足	365	309	307	310	17	16	18	17
対応・態度	1,063	1,178	1,101	1,111	23	19	21	19
手続遅延	444	467	387	390	21	17	10	16
その他	423	409	397	412	8	9	14	12
その他	51	83	57	73	17	11	5	7
提示内容	8	13	20	16	3	-	1	1
説明不足	5	6	4	10	-	2	-	-
対応・態度	26	31	15	29	3	2	1	5
手続遅延	2	7	3	3	-	4	-	-
その他	10	26	15	15	11	3	3	1
合計	4,777	4,888	4,428	4,481	215	223	213	239
提示内容	2,236	2,256	1,979	2,015	74	90	88	93
説明不足	440	377	384	377	33	32	32	43
対応・態度	1,169	1,286	1,185	1,214	53	45	57	58
手続遅延	466	489	412	414	27	25	11	25
その他	466	480	468	461	28	31	25	20

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期
	契約・募集行為	26	38	32	22	23	20	25
提示内容	6	13	14	8	2	7	15	9
説明不足	8	10	7	6	9	3	5	4
対応・態度	4	8	6	4	7	8	2	6
手続遅延	1	1	1	-	1	-	-	-
その他	7	6	4	4	4	2	3	1
契約の管理・保全・集金	14	18	8	10	5	7	3	13
提示内容	-	5	3	3	3	2	1	4
説明不足	3	3	1	3	-	1	-	-
対応・態度	7	7	4	4	-	3	1	7
手続遅延	3	1	-	-	-	-	1	2
その他	1	2	-	-	2	1	-	-
保険金	159	149	183	134	132	162	122	148
提示内容	86	82	86	64	67	77	59	67
説明不足	13	13	17	17	14	25	12	12
対応・態度	32	29	32	23	27	32	26	37
手続遅延	22	14	25	21	17	16	9	14
その他	6	11	23	9	7	12	16	18
その他	8	8	6	9	3	7	3	8
提示内容	2	-	1	4	-	2	-	1
説明不足	2	-	-	-	1	-	1	-
対応・態度	4	1	1	2	1	3	2	4
手続遅延	-	2	-	-	-	-	-	-
その他	-	5	4	3	1	2	-	3
合 計	207	213	229	175	163	196	153	189
提示内容	94	100	104	79	72	88	75	81
説明不足	26	26	25	26	24	29	18	16
対応・態度	47	45	43	33	35	46	31	54
手続遅延	26	18	26	21	18	16	10	16
その他	14	24	31	16	14	17	19	22

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期
契約・募集行為	11	17	12	7	306	353	322	257
提示内容	1	6	4	1	88	138	109	78
説明不足	2	3	2	2	82	65	71	68
対応・態度	6	5	2	2	83	83	75	66
手続遅延	1	-	-	1	14	11	10	17
その他	1	3	4	1	39	56	57	28
契約の管理・保全・集金	12	18	12	20	160	190	164	196
提示内容	1	4	4	6	39	64	48	52
説明不足	2	4	5	2	28	35	36	32
対応・態度	5	6	2	11	53	55	46	76
手続遅延	2	2	1	-	20	12	16	16
その他	2	2	-	1	20	24	18	20
保険金	18	14	15	16	4,858	4,917	4,505	4,577
提示内容	5	2	3	4	2,343	2,329	2,078	2,127
説明不足	-	-	3	1	409	363	357	357
対応・態度	5	2	2	1	1,150	1,260	1,182	1,191
手続遅延	2	1	2	1	506	515	433	442
その他	6	9	5	9	450	450	455	460
その他	76	75	74	61	155	184	145	158
提示内容	6	10	7	5	19	25	29	27
説明不足	4	5	3	-	12	13	8	10
対応・態度	20	10	23	12	54	47	42	52
手続遅延	1	-	1	3	3	13	4	6
その他	45	50	40	41	67	86	62	63
合 計	117	124	113	104	5,479	5,644	5,136	5,188
提示内容	13	22	18	16	2,489	2,556	2,264	2,284
説明不足	8	12	13	5	531	476	472	467
対応・態度	36	23	29	26	1,340	1,445	1,345	1,385
手続遅延	6	3	4	5	543	551	463	481
その他	54	64	49	52	576	616	592	571

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)	自賠責・自動車保険				火災保険			
	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期
	契約・募集行為	176	206	187	139	70	72	66
商品内容(補償内容等)	1	10	7	7	1	2	2	7
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	33	60	48	32	10	6	5	12
募集行為	12	14	26	11	1	6	7	11
契約内容・条件などの説明不足・誤り	54	41	45	33	26	24	28	19
契約の引受(条件・制限等)	61	60	42	32	10	16	11	7
保険料の計算誤り	8	11	9	10	15	12	9	10
接客態度	4	2	4	3	2	-	-	-
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	2	2	-	2	3	1	2	1
その他	1	6	6	9	2	5	2	2
契約の管理・保全・集金	114	123	117	127	15	24	24	26
証券未着・誤り	10	4	3	2	4	1	4	2
分割払い・口座振替対応	17	25	20	26	-	-	-	2
契約の変更手続き	23	31	25	24	4	5	1	3
契約の解約手続き	38	34	40	50	3	10	13	10
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	-	-	1	-	1	-	-	1
接客態度	6	5	7	12	1	2	2	3
その他	20	24	21	13	2	6	4	5
保険金	4,436	4,476	4,067	4,142	113	116	118	137
保険金のお支払い金額	2,041	2,066	1,832	1,841	29	27	31	38
(休業損害)	(418)	(404)	(346)	(325)	(-)	(-)	(-)	(-)
(認定日数)	(193)	(197)	(156)	(161)	(-)	(1)	(-)	(-)
(医療費)	(251)	(301)	(275)	(251)	(-)	(-)	(-)	(-)
(後遺障害の認定)	(254)	(204)	(165)	(181)	(-)	(-)	(-)	(-)
(間接損害(代車、格落ち等))	(137)	(135)	(108)	(124)	(-)	(1)	(1)	(-)
(修理費)	(144)	(136)	(150)	(137)	(11)	(8)	(6)	(19)
(時価・評価)	(122)	(130)	(149)	(164)	(9)	(11)	(14)	(13)
(過失割合)	(220)	(241)	(166)	(195)	(-)	(1)	(-)	(-)
(その他(不明を含む))	(302)	(318)	(317)	(303)	(9)	(5)	(10)	(6)
対応の遅れ・対応方法	1,448	1,438	1,286	1,379	36	37	28	31
保険金お支払いの可否	237	214	223	247	39	32	46	59
接客態度	383	404	416	425	6	10	9	5
その他	327	354	310	250	3	10	4	4
その他	51	83	57	73	17	11	5	7
合計	4,777	4,888	4,428	4,481	215	223	213	239

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期
	契約・募集行為	26	38	32	22	23	20	25
商品内容(補償内容等)	6	1	1	3	1	-	2	1
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	2	4	6	4	3	1	3	4
募集行為	4	5	6	3	8	3	2	1
契約内容・条件などの説明不足・誤り	3	8	4	3	4	10	11	5
契約の引受(条件・制限等)	9	15	12	8	6	4	7	8
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	-	-	-	-	-	-
その他	1	2	3	1	-	1	-	1
契約の管理・保全・集金	14	18	8	10	5	7	3	13
証券未着・誤り	1	1	-	-	-	-	-	-
分割払い・口座振替対応	1	2	-	-	1	3	-	1
契約の変更手続き	1	1	1	4	-	-	-	3
契約の解約手続き	8	9	3	3	4	2	1	4
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	-	1	1	-	-	-	-	-
接客態度	1	1	1	2	-	1	-	1
その他	2	3	2	1	-	1	2	4
保険金	159	149	183	134	132	162	122	148
保険金のお支払い金額	56	44	61	37	44	56	25	38
(休業損害)	(1)	(1)	(-)	(5)	(2)	(3)	(2)	(5)
(認定日数)	(37)	(19)	(40)	(16)	(1)	(10)	(1)	(2)
(医療費)	(2)	(8)	(7)	(1)	(5)	(2)	(1)	(5)
(後遺障害の認定)	(12)	(12)	(10)	(5)	(4)	(4)	(-)	(3)
(間接損害(代車、格落ち等))	(2)	(-)	(-)	(2)	(1)	(3)	(3)	(3)
(修理費)	(1)	(-)	(-)	(-)	(13)	(19)	(6)	(7)
(時価・評価)	(1)	(1)	(-)	(1)	(4)	(6)	(6)	(2)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(6)	(4)	(3)	(7)
(その他(不明を含む))	(-)	(3)	(4)	(7)	(8)	(5)	(3)	(4)
対応の遅れ・対応方法	37	33	45	35	36	46	29	40
保険金お支払いの可否	55	51	56	45	43	50	55	51
接客態度	7	13	15	12	6	4	8	12
その他	4	8	6	5	3	6	5	7
その他	8	8	6	9	3	7	3	8
合 計	207	213	229	175	163	196	153	189

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計							
	そ の 他							
	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2008年度 第4四半期	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期
契約・募集行為	11	17	12	7	306	353	322	257
商品内容(補償内容等)	1	1	1	-	10	14	13	18
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	-	1	2	-	48	72	64	52
募集行為	2	4	4	4	27	32	45	30
契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	1	2	1	88	84	90	61
契約の引受(条件・制限等)	2	7	1	-	88	102	73	55
保険料の計算誤り	1	1	-	1	24	26	18	21
接客態度	-	-	-	-	7	3	4	3
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	3	2	2	-	9	6	4	3
その他	1	-	-	1	5	14	11	14
契約の管理・保全・集金	12	18	12	20	160	190	164	196
証券未着・誤り	1	1	1	-	16	7	8	4
分割払い・口座振替対応	1	2	1	-	20	32	21	29
契約の変更手続き	1	1	3	4	29	38	30	38
契約の解約手続き	3	6	1	4	56	61	58	71
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	2	3	6	11	3	4	8	12
接客態度	1	2	-	-	9	11	10	18
その他	3	3	-	1	27	37	29	24
保険金	18	14	15	16	4,858	4,917	4,505	4,577
保険金のお支払い金額	6	2	2	4	2,176	2,195	1,951	1,958
(休業損害)	(3)	(-)	(-)	(-)	(424)	(408)	(348)	(335)
(認定日数)	(-)	(1)	(-)	(-)	(231)	(228)	(197)	(179)
(医療費)	(-)	(1)	(-)	(-)	(258)	(312)	(283)	(257)
(後遺障害の認定)	(1)	(-)	(-)	(2)	(271)	(220)	(175)	(191)
(間接損害(代車、格落ち等))	(-)	(-)	(-)	(-)	(140)	(139)	(112)	(129)
(修理費)	(-)	(-)	(1)	(-)	(169)	(163)	(163)	(163)
(時価・評価)	(1)	(-)	(-)	(1)	(137)	(148)	(169)	(181)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(1)	(226)	(246)	(169)	(203)
(その他(不明を含む))	(1)	(-)	(1)	(-)	(320)	(331)	(335)	(320)
対応の遅れ・対応方法	6	3	2	2	1,563	1,557	1,390	1,487
保険金お支払いの可否	2	1	4	3	376	348	384	405
接客態度	-	1	3	-	402	432	451	454
その他	4	7	4	7	341	385	329	273
その他	76	75	74	61	155	184	145	158
合 計	117	124	113	104	5,479	5,644	5,136	5,188

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)

● 保険中立的立場に立つお話し合い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

そんがいほけん相談室(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 (常時電話・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。