

損保協会 お客様の声レポート

2009年度 第4四半期受付分

(2010年1月1日～2010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（2010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	052-249-9760	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。

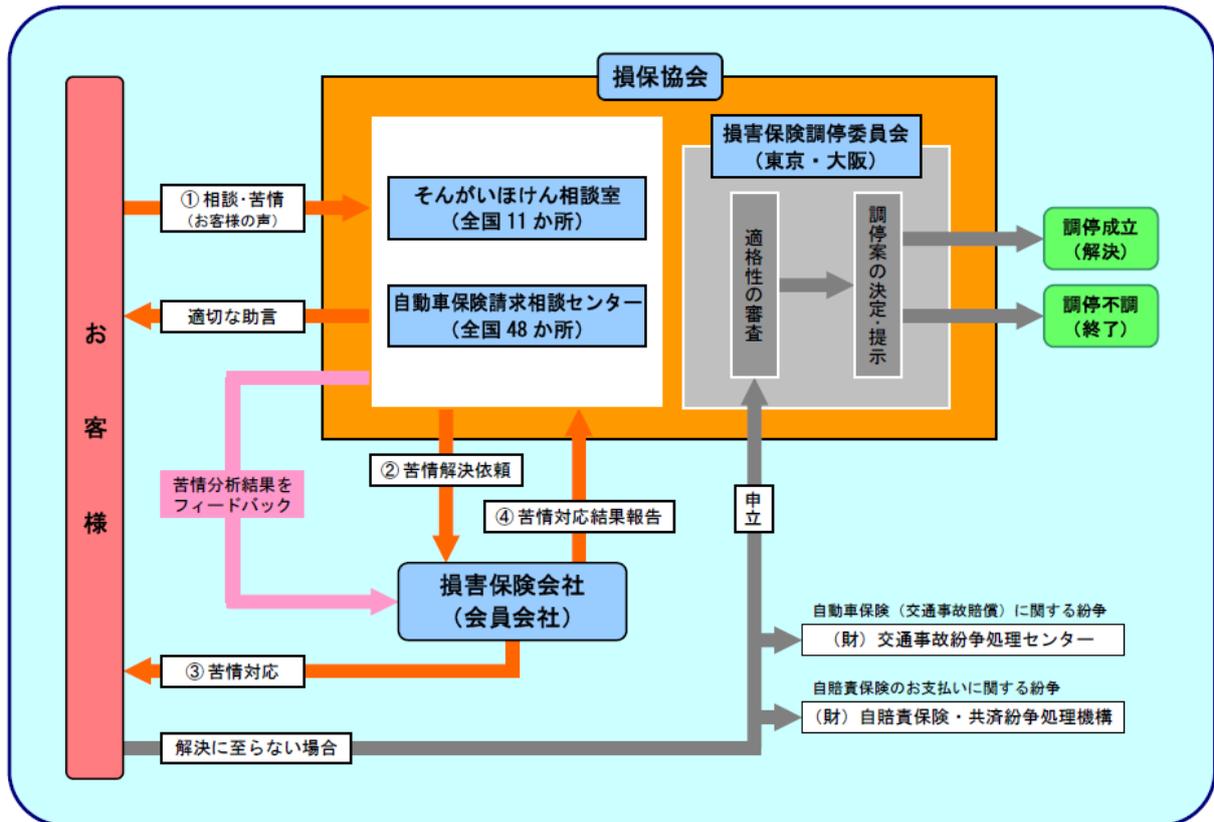
※受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00を除く）【月～金曜日（祝日・休日を除く）】

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. 2009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. 2009年度第4四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	① 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） ② 上記①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）

1. 2009年度第4四半期におけるお客様の声の概要

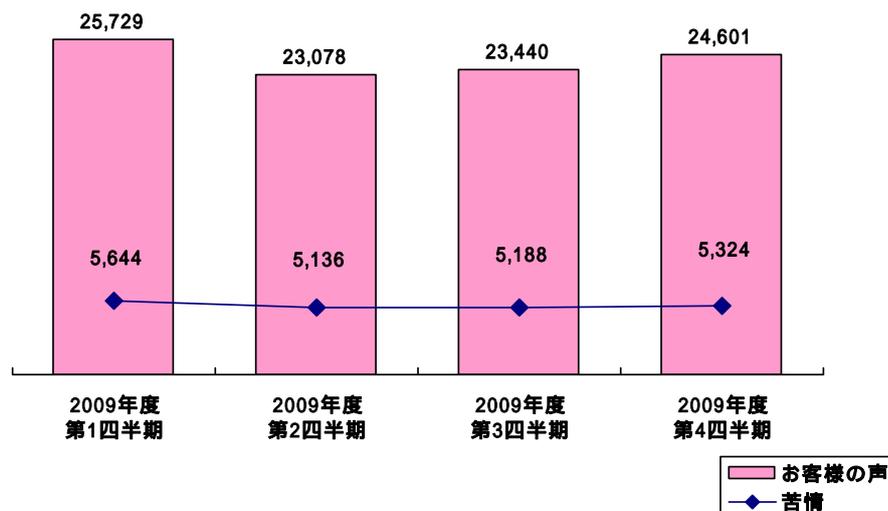
2009年度第4四半期（2010年1月1日～2010年3月31日）におけるお客様の声（相談および苦情）の受付総件数および保険種類別の受付件数は、次のとおりです。

(1) お客様の声の受付総件数

お客様の声の受付総件数は24,601件で、前期（23,440件）と比べ、1,161件（5.0%）増加しました。このうち、苦情は5,324件（21.6%）、相談は19,277件（78.4%）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、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	24,601	96,848

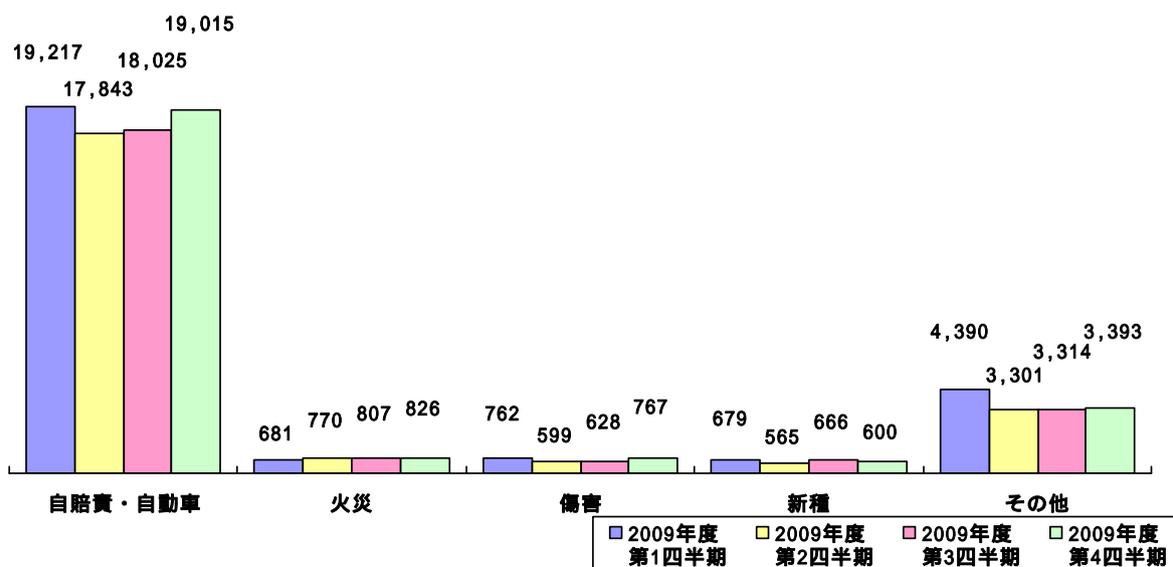
(2) 保険種類別の受付件数

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19,015件（77.3%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが826件（3.4%）、傷害保険に関するものが767件（3.1%）、新種保険に関するものが600件（2.4%）、その他が3,393件（13.8%）となりました。〈図1-2-1、図1-2-2〉

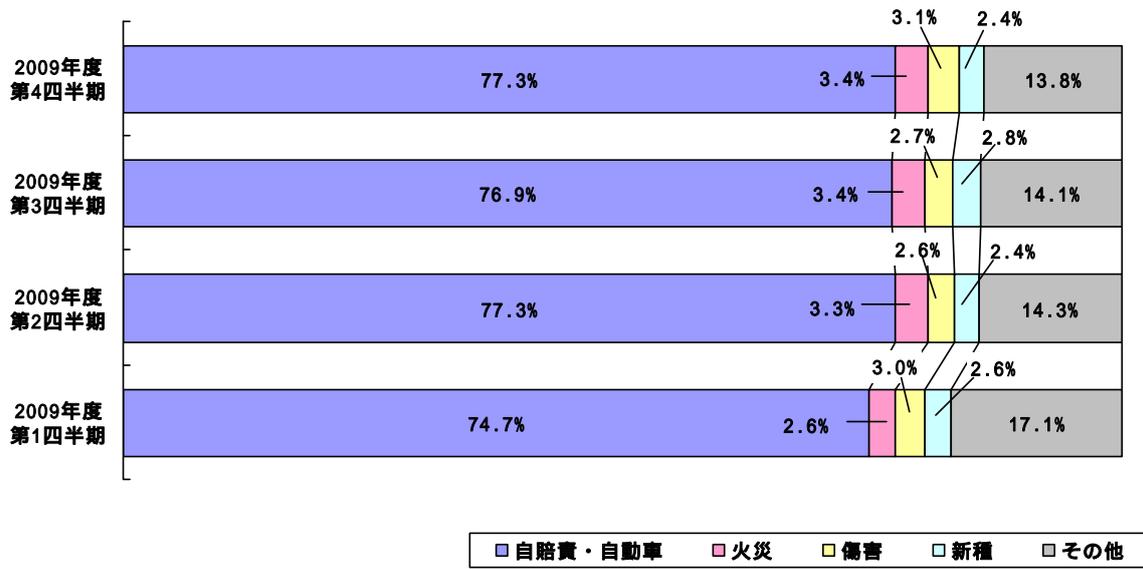
このように、そんがいほけん相談室等において受け付けるお客様の声の大半は自賠責・自動車保険に関するものとなっています。この背景として、自賠責・自動車保険について、次のことが考えられます。

- 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 -



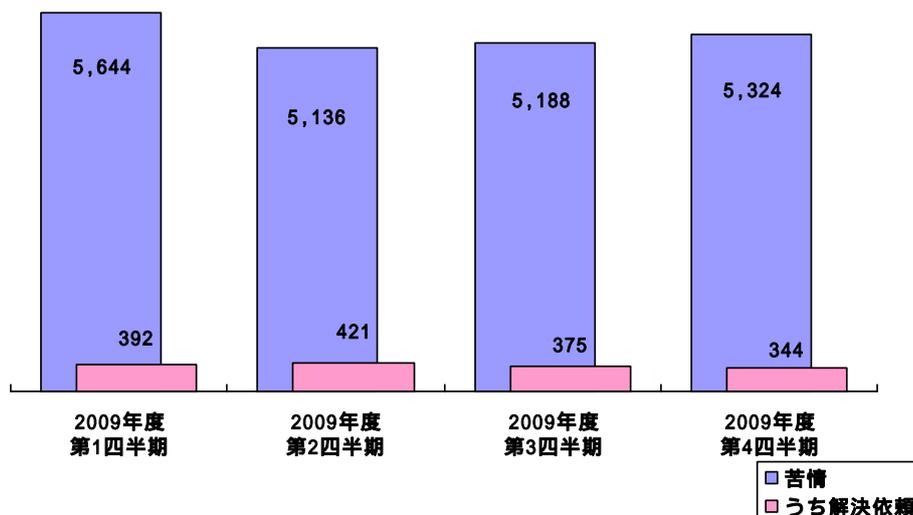
2. 2009年度第4四半期における苦情の概要

2009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5,324件で、前期（5,188件）と比べ、136件（2.6%）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344件（6.5%）、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 of 表明があった事例（不満足 of 表明事例）は4,980件（93.5%）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 of 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

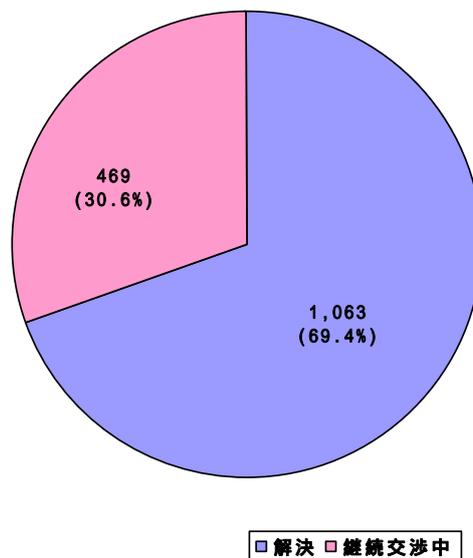
	(件)				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
2007年度	4,047	3,349	4,912	5,138	17,446
(うち解決依頼)	(604)	(527)	(561)	(439)	(2,131)
2008年度	4,788	5,032	5,227	5,479	20,526
(うち解決依頼)	(418)	(379)	(375)	(332)	(1,504)
2009年度	5,644	5,136	5,188	5,324	21,292
(うち解決依頼)	(392)	(421)	(375)	(344)	(1,532)

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5月12日時点で20,823件（97.8%）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1,063件（69.4%）、継続交渉中の事例は469件（30.6%）となっています。

<図 2-1-2>

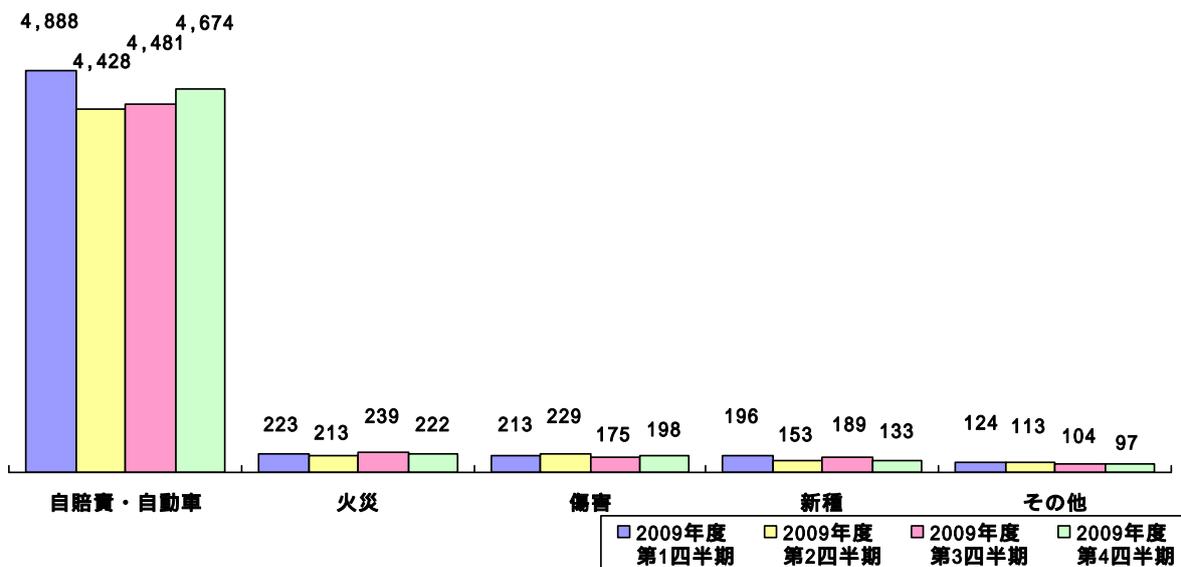
<図 2-1-2> 苦情（解決依頼事例）の解決状況 - 2010年5月12日時点 - （単位：件）



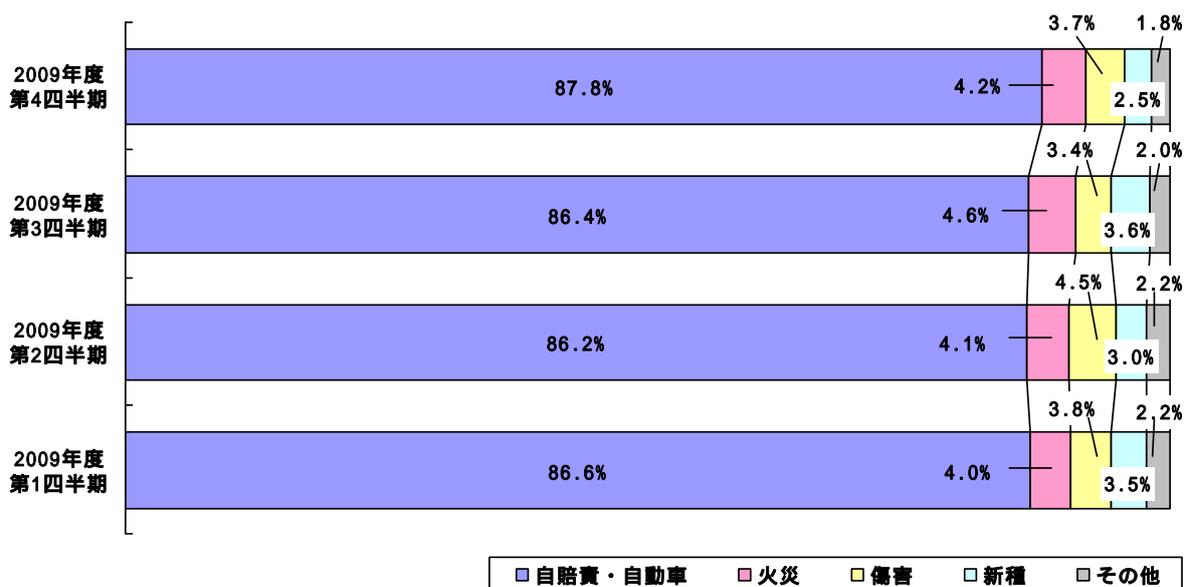
(2) 保険種類別の傾向

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4,674件（87.8%）、火災保険（含む地震保険）に関するものが222件（4.2%）、傷害保険に関するものが198件（3.7%）、新種保険に関するものが133件（2.5%）、その他が97件（1.8%）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。

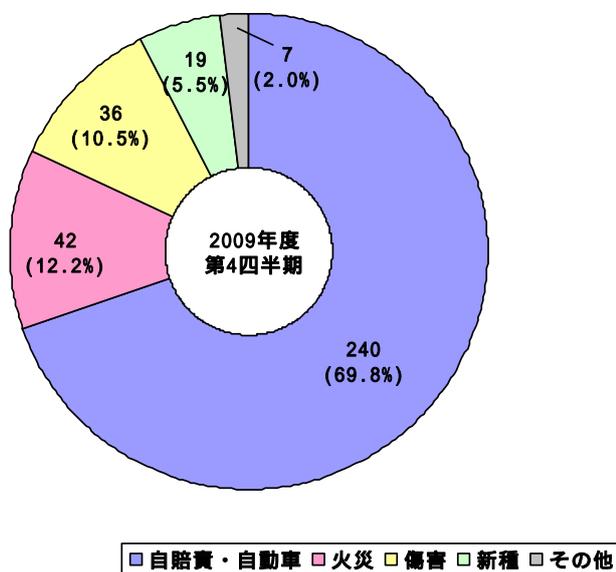
解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（344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240件（69.8%）、火災保険に関するものが42件（12.2%）、傷害保険に関するものが36件（10.5%）、新種保険に関するものが19件（5.5%）、その他が7件（2.0%）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くなっています。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違いが見られます。＜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。

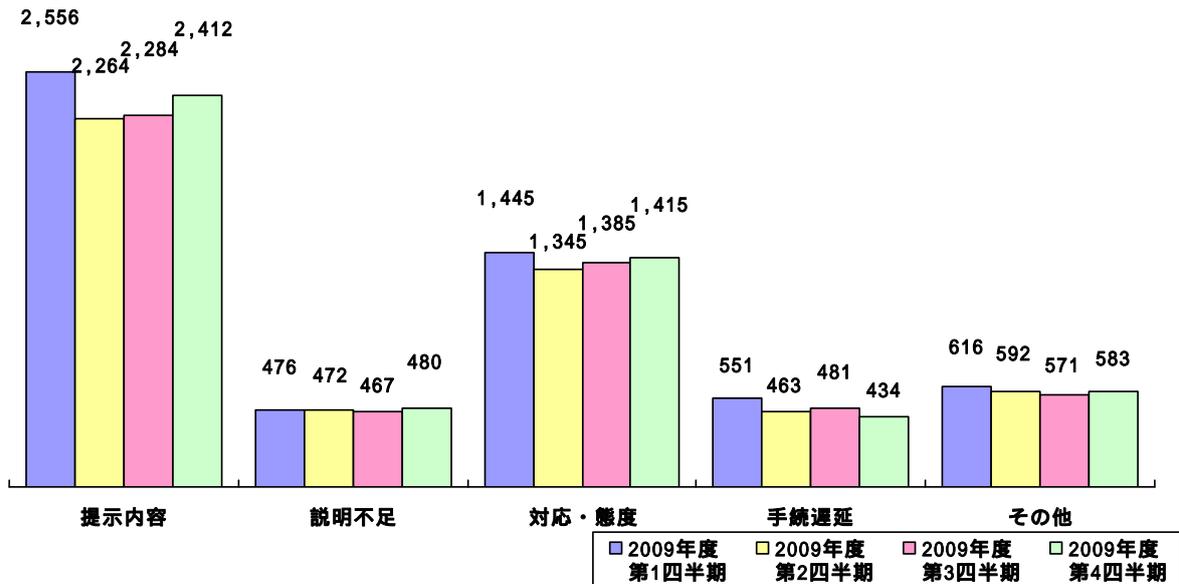
＜図2-2-3＞ 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 保険種類別 - （単位：件）



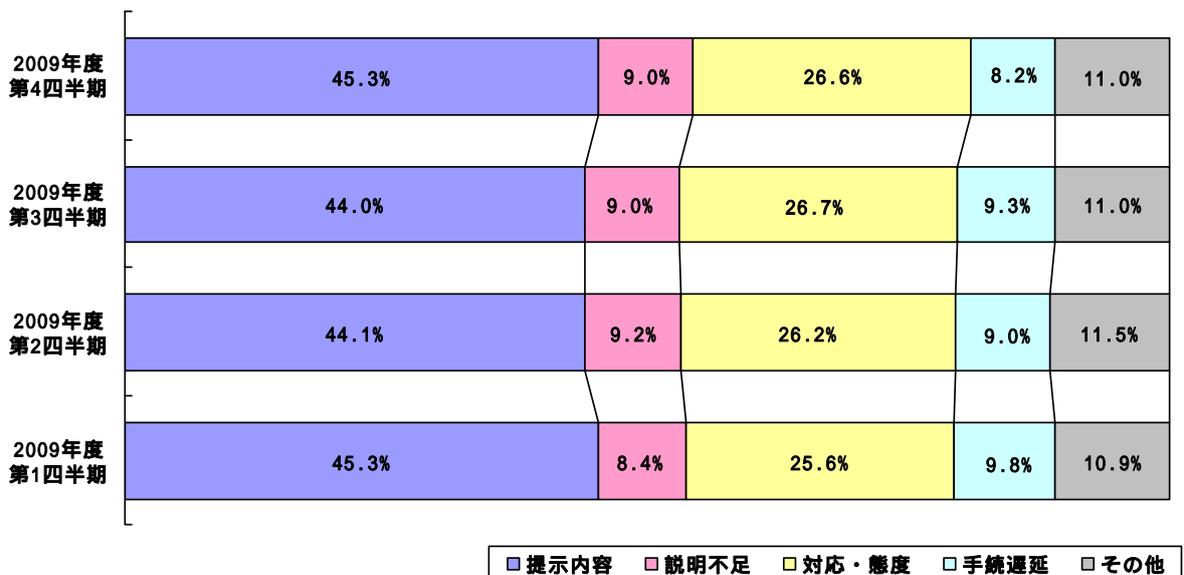
(3) 苦情の原因別の傾向

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2,412件(45.3%)、「説明不足」に関するものが480件(9.0%)、「対応・態度」に関するものが1,415件(26.6%)、「手続遅延」に関するものが434件(8.2%)、その他が583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〉

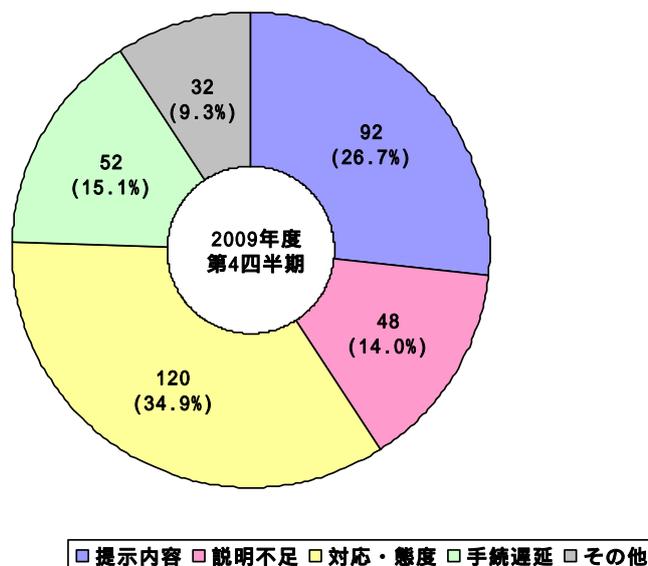
解決依頼事例との比較

苦情のうち、保険会社への解決依頼事例（344件）について原因別に見ると、「提示内容」に関するものが92件（26.7%）、「説明不足」に関するものが48件（14.0%）、「対応・態度」に関するものが120件（34.9%）、「手続遅延」に関するものが52件（15.1%）、その他が32件（9.3%）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表明事例（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。

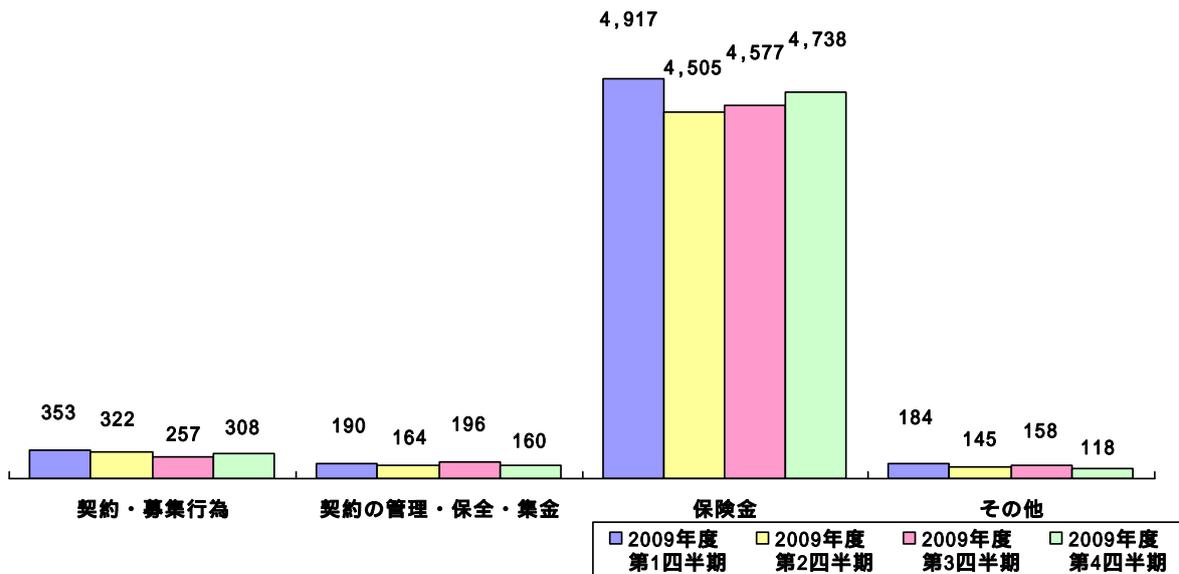
〈図2-3-3〉 苦情（解決依頼事例）の受付件数 - 苦情の原因別 - （単位：件）



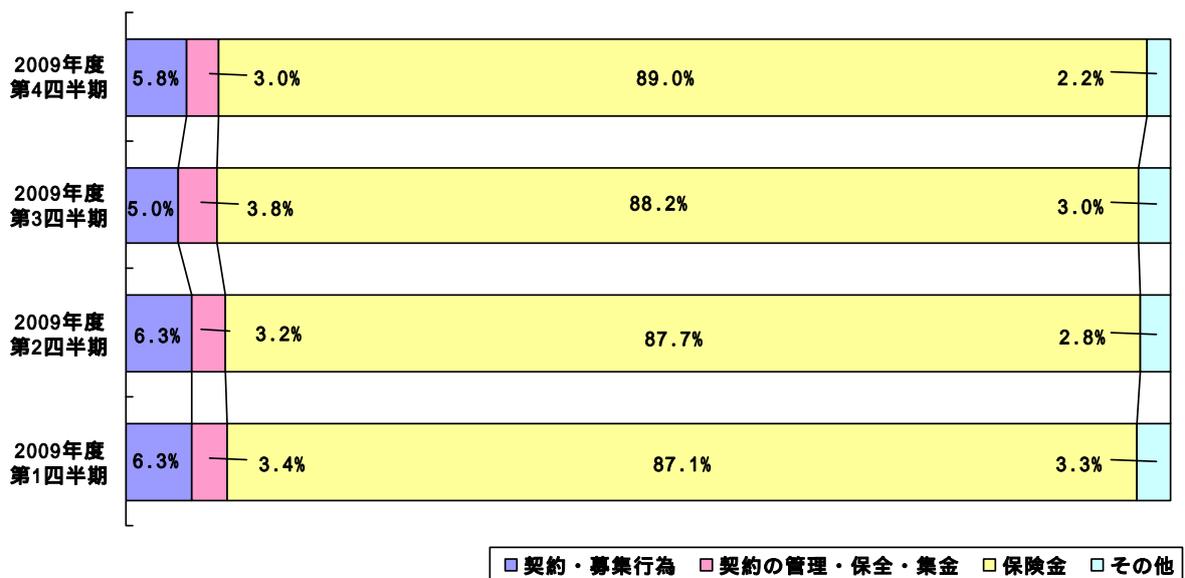
(4) 苦情の内容別の傾向

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 308 件（5.8%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 160 件（3.0%）、「保険金」に関するものが 4,738 件（89.0%）、その他が 118 件（2.2%）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 -



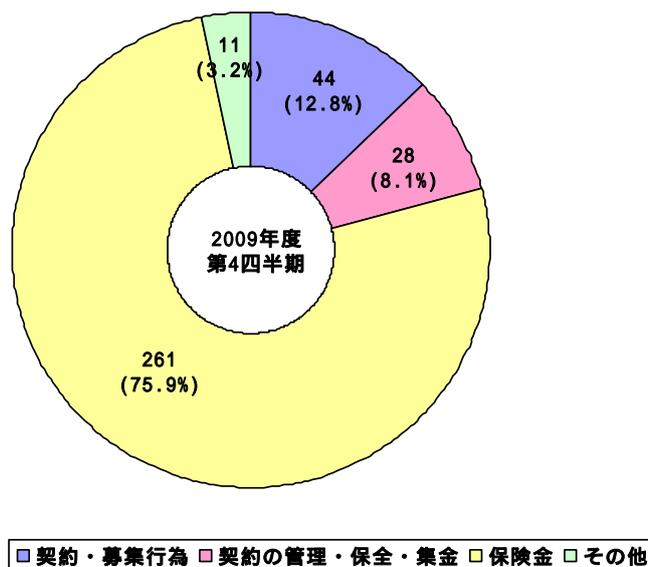
「保険金」に関する苦情件数および割合が継続して多いのは、苦情の原因別の傾向（11～12 ページ）とも関連して、保険会社から支払われる保険金について、その金額の妥当性等を確認するために、そんがいほけん相談室等をご利用いただく事例が多いことが、その理由として挙げられます。＜図 2-4-1、図 2-4-2＞

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（344 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 44 件（12.8%）、「契約の管理・保全・集金」に関するものが 28 件（8.1%）、「保険金」に関するものが 261 件（75.9%）、その他が 11 件（3.2%）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. 2009年度第4四半期における主な苦情(解決依頼)事例

2009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

見積書の保険料が間違っていたとの苦情

会社が所有する自動車4台分の自動車保険を申し込むため、保険会社から見積書をもらい、再三誤りがないことを確認した上で契約を締結した。

しかし、その数日後に保険会社から連絡があり、「保険料が誤っていたので追加保険料を支払ってほしい」と言われた。謝罪の言葉はあったが、何度も確認をした上での保険会社側のミスであり、納得できない。

<保険会社の対応>

契約当初の担当者からの追加保険料の案内に誤りがあった。さらに、お客様からの連絡を受けて契約内容を確認したところ、当該自動車は他の会社から営業譲渡を受けたことに伴い所有することとなったもので、従前の割引等級を継承して適用できることも判明した。

お客様に適切な案内ができていなかったことが原因であり、対応をお詫びの上、所要の訂正を行うことをご了解いただいた。今後は、お客様のニーズに適切に対応できるよう、社員の業務知識の向上に努めることとした。

後遺障害保険金の支払い割合が他社と比べて低すぎるとの苦情

通勤途上に自転車で転倒し、肋骨骨折等のケガをした。2社に傷害保険の契約があるが、1社の後遺障害保険金の支払い割合が他方の会社に比べて非常に低い。労災保険の認定と比べても低いので、納得できない。

<保険会社の対応>

調査機関の意見書を取り付けたほか、お客様のご了解を得て他方の会社と担当医師への聴取を行った上で、労災等級の認定結果も踏まえ、改めて保険金の支払い額を提示して説明を行い、ご了解いただいた。今後はお客様に納得いただける提示ができるよう、調査対応の充実を図ることとした。

(2) 説明不足に関するもの

自動継続にも関わらず一方的に継続を断られたとの苦情

10年ほど前に長期の傷害保険に加入した。契約時には80歳まで加入できると聞いており、また自動継続契約となっているにも関わらず、保険会社から、72歳となる2月に満期となり契約終了となることを通知された。

一方的な継続拒否であり、納得できない。

<保険会社の対応>

契約の当初、お客様には「被保険者が70歳を超えている場合の自動継続契約については、一旦継続を停止させていただき、継続をご希望の場合は、改めて担当者からご案内申し上げる」旨を説明していたものの、お客様への今回のご案内について説明が不足していたために、契約終了と誤解されてしまったもの。

説明不足をお詫びの上、改めて説明してご了解いただいた。今後は、お客様に理解いただけるよう丁寧で分かりやすい説明を徹底することとした。

子供にまで事故調査を行うことはやめてほしいとの苦情

自動車の中に置いていた鞆の中のメガネが壊れたため、自動車保険に付帯されている携行品特約を使い保険金を請求しようと思い事故報告を行ったが、詳細については、事故状況を確認して改めて連絡することとしていた。

その翌日、保険会社から電話があり、事故状況を説明したところ、担当者から「昨日聞いた内容と異なっている。お子様にも話を聞きたいので協力してほしい」と言われた。子供にまで調査を行うことはやめてもらいたい。

<保険会社の対応>

当初のご連絡では、お客様のお子様は自動車の中で誤って鞆を踏んでしまい、メガネを破損させたということであったが、改めて事故状況を確認したところ、「自動車の外での事故だった」、「お客様本人が壊してしまった」と事実関係が変遷したために、お子様にも事実を確認する必要があると判断したもの。

お子様への調査が必要となることについて、お客様にわかりやすく、丁寧な説明ができていなかったために苦情のお申出となった。対応をお詫びの上、事情を説明してご了解いただいた。

(3) 対応・態度に関するもの

保険会社の親身な対応を求めるとの苦情

マンションの階下から漏水被害を訴えられており、原因を特定するために、詳しい調査を要する状況である。個人賠償責任保険特約が付帯された火災保険に加入しているので、保険会社に、その調査費用が支払い対象となるかどうか問い合わせたが、担当者の言葉からは保険金を支払いたくないような後ろ向きの姿勢を感じた。

今後の進め方等について、親身でわかりやすい対応をお願いしたい。

<保険会社の対応>

原因調査に要する費用に関しては、火災保険の対象となる建物などに損傷がない場合には火災保険の修理付帯費用保険金としてはお支払いできないことについて、担当者がお客様に十分説明できなかったために、お客様は「困っているにもかかわらず、親身な姿勢が感じられない」と不信感をお持ちになり、苦情のお申出となったもの。

説明不足をお詫びして、改めてお客様のお話をお聞きした上で、火災保険での取扱いをご説明してご了解いただいた。併せて、対応方法についてアドバイスをさせていただき、ご満足いただいた。

当方に過失があるとの主張は納得できないとの苦情

駐車場から突然出てきた自動車に衝突された。加害者も全面的に非を認めており当方に責任はないと考えているが、相手保険会社が当方の過失1割を主張してきた。当方の保険会社も同じ考えであったが、事故を避けられなかった状況であったと考えており、保険会社の対応に納得できない。

<保険会社の対応>

当社の契約者であるお客様にも過失があると考えられるところ、お客様は強く無過失を主張され、示談交渉が難航していた。お客様の意向に沿った解決内容に導くのは難しいものの、示談交渉に進展がない中でも状況報告や意向確認等を行うべきであったが、これを行っていなかったために苦情のお申出となったもの。

改めてお客様の意向をお聞きした上で、相手方への面談申入れや、これに応じない場合の訴訟提起の方針等について打合せを行い、ご了解いただいた。

(4) 手続遅延に関するもの

事故調査結果について保険会社からの連絡が遅いとの苦情

相手自動車のあおり運転が原因で交通事故に遭った。当方は無過失と考えているが、保険会社の担当者は、むしろ当方が当たっていった事故になったとの主張をしている。

このため事故調査が行われ、予定では結果が出ているはずなのになかなか連絡がないので保険会社に問い合わせたところ、調査結果は2週間ほど前に出ていたという。速やかに手続きを進めてもらいたい。

<保険会社の対応>

事故調査の結果、被害者であるお客様の主張が正当であると判断できたため、当社の契約者である加害者に保険を利用する意向を確認した上でお客様に回答する予定であったが、このご連絡が遅くなり、苦情のお申出となったもの。

対応をお詫びしてご了解いただくとともに、最終的には当社の契約者である加害者も自らの非を認めて解決した。

弁護士からの受任通知が来ないとの苦情

追突事故に遭い、頸椎と腰椎に傷害を被って半年間通院した。

相手保険会社に連絡した際、担当者から「弁護士に委任する。弁護士から連絡する」と言われたが、その後、何の連絡もない。保険会社に問い合わせても弁護士とは連絡が取れない。早く手続きを進めてもらいたい。

<保険会社の対応>

弁護士に対応を委任するにあたり、当社の契約者である加害者から委任状を取り付ける手続きに時間がかかり、お客様へ連絡してから2週間経っても弁護士への正式な委任が完了しなかった。

対応をお詫びの上、事情を説明してご了解いただいた。今後は、弁護士への委任手続き等に時間を要している場合には、経過報告を行うよう努めることとした。

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)								
	自賠償・自動車保険				火災保険			
	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2009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	2009年度 第4四半期
(苦情の原因)								
契約・募集行為	206	187	139	190	72	66	69	67
提示内容	82	51	44	56	30	25	16	23
説明不足	39	46	35	48	10	11	21	17
対応・態度	44	43	33	63	18	22	21	24
手続遅延	8	8	10	2	2	1	6	1
その他	33	39	17	21	12	7	5	2
契約の管理・保全・集金	123	117	127	106	24	24	26	21
提示内容	48	33	36	28	5	7	3	5
説明不足	23	27	22	16	4	3	5	2
対応・態度	33	26	41	42	6	13	13	8
手続遅延	7	14	11	10	2	-	3	2
その他	12	17	17	10	7	1	2	4
保険金	4,476	4,067	4,142	4,322	116	118	137	128
提示内容	2,113	1,875	1,919	2,071	55	55	73	59
説明不足	309	307	310	329	16	18	17	19
対応・態度	1,178	1,101	1,111	1,114	19	21	19	27
手続遅延	467	387	390	364	17	10	16	15
その他	409	397	412	444	9	14	12	8
その他	83	57	73	56	11	5	7	6
提示内容	13	20	16	10	-	1	1	3
説明不足	6	4	10	2	2	-	-	-
対応・態度	31	15	29	19	2	1	5	1
手続遅延	7	3	3	6	4	-	-	-
その他	26	15	15	19	3	3	1	2
合計	4,888	4,428	4,481	4,674	223	213	239	222
提示内容	2,256	1,979	2,015	2,165	90	88	93	90
説明不足	377	384	377	395	32	32	43	38
対応・態度	1,286	1,185	1,214	1,238	45	57	58	60
手続遅延	489	412	414	382	25	11	25	18
その他	480	468	461	494	31	25	20	16

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2009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	2009年度 第4四半期
	契約・募集行為	38	32	22	24	20	25	20
提示内容	13	14	8	7	7	15	9	3
説明不足	10	7	6	5	3	5	4	5
対応・態度	8	6	4	6	8	2	6	4
手続遅延	1	1	-	-	-	-	-	-
その他	6	4	4	6	2	3	1	4
契約の管理・保全・集金	18	8	10	13	7	3	13	2
提示内容	5	3	3	3	2	1	4	-
説明不足	3	1	3	4	1	-	-	1
対応・態度	7	4	4	4	3	1	7	1
手続遅延	1	-	-	1	-	1	2	-
その他	2	-	-	1	1	-	-	-
保険金	149	183	134	158	162	122	148	114
提示内容	82	86	64	73	77	59	67	62
説明不足	13	17	17	12	25	12	12	12
対応・態度	29	32	23	39	32	26	37	20
手続遅延	14	25	21	20	16	9	14	8
その他	11	23	9	14	12	16	18	12
その他	8	6	9	3	7	3	8	1
提示内容	-	1	4	-	2	-	1	-
説明不足	-	-	-	1	-	1	-	-
対応・態度	1	1	2	1	3	2	4	-
手続遅延	2	-	-	1	-	-	-	-
その他	5	4	3	-	2	-	3	1
合 計	213	229	175	198	196	153	189	133
提示内容	100	104	79	83	88	75	81	65
説明不足	26	25	26	22	29	18	16	18
対応・態度	45	43	33	50	46	31	54	25
手続遅延	18	26	21	22	16	10	16	8
その他	24	31	16	21	17	19	22	17

（件）

(保険種類) (苦情の原因)	合 計							
	そ の 他							
	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2009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	2009年度 第4四半期
契約・募集行為	17	12	7	11	353	322	257	308
提示内容	6	4	1	1	138	109	78	90
説明不足	3	2	2	2	65	71	68	77
対応・態度	5	2	2	6	83	75	66	103
手続遅延	-	-	1	1	11	10	17	4
その他	3	4	1	1	56	57	28	34
契約の管理・保全・集金	18	12	20	18	190	164	196	160
提示内容	4	4	6	2	64	48	52	38
説明不足	4	5	2	3	35	36	32	26
対応・態度	6	2	11	10	55	46	76	65
手続遅延	2	1	-	1	12	16	16	14
その他	2	-	1	2	24	18	20	17
保険金	14	15	16	16	4,917	4,505	4,577	4,738
提示内容	2	3	4	3	2,329	2,078	2,127	2,268
説明不足	-	3	1	1	363	357	357	373
対応・態度	2	2	1	6	1,260	1,182	1,191	1,206
手続遅延	1	2	1	2	515	433	442	409
その他	9	5	9	4	450	455	460	482
その他	75	74	61	52	184	145	158	118
提示内容	10	7	5	3	25	29	27	16
説明不足	5	3	-	1	13	8	10	4
対応・態度	10	23	12	20	47	42	52	41
手続遅延	-	1	3	-	13	4	6	7
その他	50	40	41	28	86	62	63	50
合 計	124	113	104	97	5,644	5,136	5,188	5,324
提示内容	22	18	16	9	2,556	2,264	2,284	2,412
説明不足	12	13	5	7	476	472	467	480
対応・態度	23	29	26	42	1,445	1,345	1,385	1,415
手続遅延	3	4	5	4	551	463	481	434
その他	64	49	52	35	616	592	571	583

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			
	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2009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	2009年度 第4四半期
契約・募集行為	206	187	139	190	72	66	69	67
商品内容(補償内容等)	10	7	7	3	2	2	7	5
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	60	48	32	52	6	5	12	12
募集行為	14	26	11	19	6	7	11	9
契約内容・条件などの説明不足・誤り	41	45	33	54	24	28	19	17
契約の引受(条件・制限等)	60	42	32	32	16	11	7	11
保険料の計算誤り	11	9	10	19	12	9	10	9
接客態度	2	4	3	3	-	-	-	1
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	2	-	2	1	1	2	1	-
その他	6	6	9	7	5	2	2	3
契約の管理・保全・集金	123	117	127	106	24	24	26	21
証券未着・誤り	4	3	2	2	1	4	2	-
分割払い・口座振替対応	25	20	26	19	-	-	2	4
契約の変更手続き	31	25	24	21	5	1	3	3
契約の解約手続き	34	40	50	36	10	13	10	6
満期返戻処理(手続き遅延・満返金額等)	-	1	-	1	-	-	1	1
接客態度	5	7	12	10	2	2	3	1
その他	24	21	13	17	6	4	5	6
保険金	4,476	4,067	4,142	4,322	116	118	137	128
保険金のお支払い金額	2,066	1,832	1,841	2,081	27	31	38	33
(休業損害)	(404)	(346)	(325)	(392)	(-)	(-)	(-)	(-)
(認定日数)	(197)	(156)	(161)	(159)	(1)	(-)	(-)	(-)
(医療費)	(301)	(275)	(251)	(300)	(-)	(-)	(-)	(-)
(後遺障害の認定)	(204)	(165)	(181)	(222)	(-)	(-)	(-)	(-)
(間接損害(代車、格落ち等))	(135)	(108)	(124)	(133)	(1)	(1)	(-)	(3)
(修理費)	(136)	(150)	(137)	(132)	(8)	(6)	(19)	(19)
(時価・評価)	(130)	(149)	(164)	(177)	(11)	(14)	(13)	(9)
(過失割合)	(241)	(166)	(195)	(234)	(1)	(-)	(-)	(-)
(その他(不明を含む))	(318)	(317)	(303)	(332)	(5)	(10)	(6)	(2)
対応の遅れ・対応方法	1,438	1,286	1,379	1,348	37	28	31	38
保険金お支払いの可否	214	223	247	206	32	46	59	48
接客態度	404	416	425	457	10	9	5	6
その他	354	310	250	230	10	4	4	3
その他	83	57	73	56	11	5	7	6
合計	4,888	4,428	4,481	4,674	223	213	239	222

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	傷 害 保 険				新 種 保 険			
	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2009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	2009年度 第4四半期
	契約・募集行為	38	32	22	24	20	25	20
商品内容(補償内容等)	1	1	3	1	-	2	1	-
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	4	6	4	1	1	3	4	-
募集行為	5	6	3	5	3	2	1	5
契約内容・条件などの説明不足・誤り	8	4	3	4	10	11	5	7
契約の引受(条件・制限等)	15	12	8	10	4	7	8	4
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	-	-	-	-	-	-	-
その他	2	3	1	2	1	-	1	-
契約の管理・保全・集金	18	8	10	13	7	3	13	2
証券未着・誤り	1	-	-	-	-	-	-	-
分割払い・口座振替対応	2	-	-	1	3	-	1	-
契約の変更手続き	1	1	4	1	-	-	3	-
契約の解約手続き	9	3	3	8	2	1	4	1
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	1	1	-	-	-	-	-	-
接客態度	1	1	2	-	1	-	1	-
その他	3	2	1	3	1	2	4	1
保険金	149	183	134	158	162	122	148	114
保険金のお支払い金額	44	61	37	44	56	25	38	31
(休業損害)	(1)	(-)	(5)	(-)	(3)	(2)	(5)	(4)
(認定日数)	(19)	(40)	(16)	(16)	(10)	(1)	(2)	(3)
(医療費)	(8)	(7)	(1)	(5)	(2)	(1)	(5)	(4)
(後遺障害の認定)	(12)	(10)	(5)	(16)	(4)	(-)	(3)	(5)
(間接損害(代車、格落ち等))	(-)	(-)	(2)	(3)	(3)	(3)	(3)	(2)
(修理費)	(-)	(-)	(-)	(1)	(19)	(6)	(7)	(4)
(時価・評価)	(1)	(-)	(1)	(1)	(6)	(6)	(2)	(6)
(過失割合)	(-)	(-)	(-)	(-)	(4)	(3)	(7)	(1)
(その他(不明を含む))	(3)	(4)	(7)	(2)	(5)	(3)	(4)	(2)
対応の遅れ・対応方法	33	45	35	48	46	29	40	20
保険金お支払いの可否	51	56	45	45	50	55	51	46
接客態度	13	15	12	16	4	8	12	10
その他	8	6	5	5	6	5	7	7
その他	8	6	9	3	7	3	8	1
合 計	213	229	175	198	196	153	189	133

（件）

(保険種類) (苦情の内容)	合 計							
	そ の 他							
	2009年度 第1四半期	2009年度 第2四半期	2009年度 第3四半期	2009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	2009年度 第4四半期
契約・募集行為	17	12	7	11	353	322	257	308
商品内容(補償内容等)	1	1	-	-	14	13	18	9
契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	1	2	-	1	72	64	52	66
募集行為	4	4	4	4	32	45	30	42
契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2	1	2	84	90	61	84
契約の引受(条件・制限等)	7	1	-	2	102	73	55	59
保険料の計算誤り	1	-	1	-	26	18	21	28
接客態度	-	-	-	1	3	4	3	6
帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	2	2	-	-	6	4	3	1
その他	-	-	1	1	14	11	14	13
契約の管理・保全・集金	18	12	20	18	190	164	196	160
証券未着・誤り	1	1	-	1	7	8	4	3
分割払い・口座振替対応	2	1	-	1	32	21	29	25
契約の変更手続き	1	3	4	-	38	30	38	25
契約の解約手続き	6	1	4	3	61	58	71	54
満期返戻処理(手続き遅延、満返金額等)	3	6	11	8	4	8	12	10
接客態度	2	-	-	3	11	10	18	14
その他	3	-	1	2	37	29	24	29
保険金	14	15	16	16	4,917	4,505	4,577	4,738
保険金のお支払い金額	2	2	4	1	2,195	1,951	1,958	2,190
(休業損害)	(-)	(-)	(-)	(-)	(408)	(348)	(335)	(396)
(認定日数)	(1)	(-)	(-)	(-)	(228)	(197)	(179)	(178)
(医療費)	(1)	(-)	(-)	(-)	(312)	(283)	(257)	(309)
(後遺障害の認定)	(-)	(-)	(2)	(1)	(220)	(175)	(191)	(244)
(間接損害(代車、格落ち等))	(-)	(-)	(-)	(-)	(139)	(112)	(129)	(141)
(修理費)	(-)	(1)	(-)	(-)	(163)	(163)	(163)	(156)
(時価・評価)	(-)	(-)	(1)	(-)	(148)	(169)	(181)	(193)
(過失割合)	(-)	(-)	(1)	(-)	(246)	(169)	(203)	(235)
(その他(不明を含む))	(-)	(1)	(-)	(-)	(331)	(335)	(320)	(338)
対応の遅れ・対応方法	3	2	2	6	1,557	1,390	1,487	1,460
保険金お支払いの可否	1	4	3	2	348	384	405	347
接客態度	1	3	-	1	432	451	454	490
その他	7	4	7	6	385	329	273	251
その他	75	74	61	52	184	145	158	118
合 計	124	113	104	97	5,644	5,136	5,188	5,324

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

保料の補償日数が少ない!

CALENDAR
1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月



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)

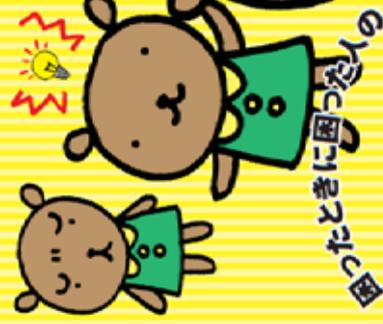
● 損害保険に関するご相談や苦情をお受けしています。

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。

