

## 2010 年度第 1 四半期

## 損保協会「お客様の声」レポート

(2010 年 8 月 3 日集計)

社団法人 日本損害保険協会  
損害保険相談部

## 1. 「お客様の声」の受付状況

2010 年度第 1 四半期（2010 年 4 月 1 日～6 月 30 日）に受け付けた「お客様の声」（苦情および相談）の件数は 19,280 件となりました。

保険種類別に見ると、自賠責・自動車保険に関するものが 14,290 件、火災保険（含む地震保険）に関するものが 590 件、傷害保険に関するものが 651 件、新種保険に関するものが 552 件、その他が 3,238 件となりました<sup>1)</sup>。

このように、「お客様の声」の大半が自賠責・自動車保険に関するものとなっている背景として、同保険について、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、保険会社が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。

「お客様の声」の受付件数の推移<sup>2)</sup>

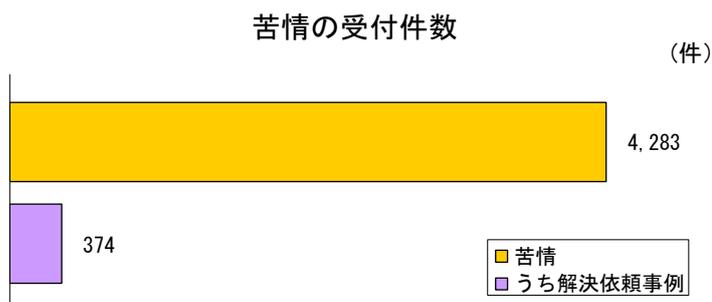
	第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期	年度計
2008 年度	26,721	23,698	22,168	24,132	96,719
2009 年度	25,729	23,078	23,440	24,601	96,848
2010 年度	19,280				

<sup>1)</sup> 複数の保険種類に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上しているため、保険種類ごとの合計値が受付件数を上回る場合があります。

<sup>2)</sup> 損保協会では、より適切かつ迅速な相談・苦情対応を目指す一環として、相談・苦情データベースを改定し、これまで受付ごとに件数計上していたものを、2010 年度受付分から、同一事案の相談・苦情情報については 1 件に集約して管理することとしています。この影響により、2009 年度までと比べ、受付件数は大幅に減少しています。

## 2. 苦情の受付状況

2010年度第1四半期に受け付けた苦情の件数は4,283件で、このうち、解決依頼事例（お客様の意向を受けて、保険会社に対して苦情の解決を依頼した事例）は374件となりました。



損保協会では2006年度第3四半期から「苦情」の定義を拡大し、いただいた声を従来以上に広く苦情として認識して業務改善に活かすよう取り組んでいます。なお、2008年度以降の四半期ごとの苦情の受付件数の推移は下表のとおりとなっています。

苦情の受付件数の推移<sup><3></sup> (件)

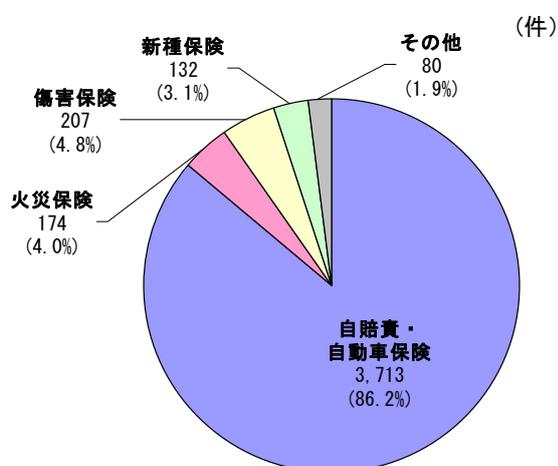
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度計
2008年度	4,788 (418)	5,032 (379)	5,227 (375)	5,479 (332)	20,526 (1,504)
2009年度	5,644 (392)	5,136 (421)	5,188 (375)	5,324 (344)	21,292 (1,532)
2010年度	4,283 (374)				

注：カッコ内の数字は、苦情のうち解決依頼事例の件数。

苦情件数のうちに解決依頼事例の占める割合が少ない理由として、上記のとおり、いただいた声を広く苦情として認識するよう取り組んでいることのほか、保険会社からの説明内容など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第三者機関である損保協会にお訊ねになるケースが多くあることなどが挙げられます。

— \* — \* —

### 保険種類別の苦情受付件数割合



(複数の保険種類に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上)

苦情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3,713件、火災保険に関するものが174件、傷害保険に関するものが207件、新種保険に関するものが132件、その他が80件となりました<sup><4></sup>。

苦情についても、「お客様の声」の場合（p.1「保険種類別の「お客様の声」受付件数割合」参照）と同様に、自賠責・自動車保険に関するものが大半を占めています。

<3> p.1 脚注<2>参照

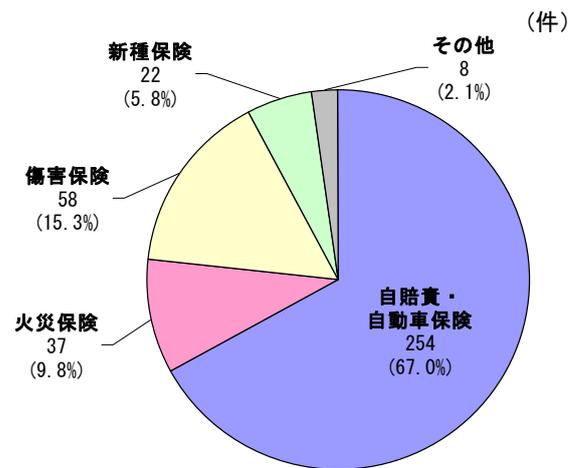
<4> p.1 脚注<1>参照

## 2-1. 苦情(解決依頼)の傾向

2010年度第1四半期に受け付けた苦情（解決依頼）374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254件、火災保険に関するものが37件、傷害保険に関するものが58件、新種保険に関するものが22件、その他が8件となりました<sup><5></sup>。

解決依頼事例については、苦情全体の場合と比べて、被害者など保険契約者や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、p.1に記載のとおり、他の保険と比べ、より多くの関係者から苦情のお申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、保険種類別の受付件数割合に違いが見られます。

保険種類別の苦情(解決依頼)受付件数割合

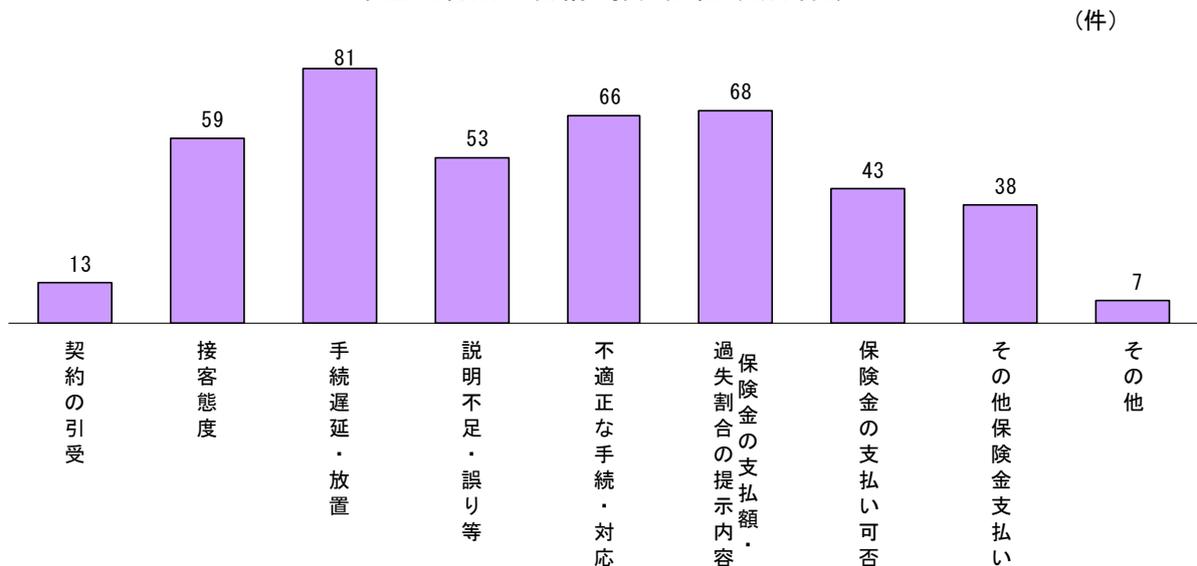


(複数の保険種類に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上)

— \* — \* —

申出内容別<sup><6></sup>に見ると、「手続遅延・放置」に関するもの(81件)が最も多く、「保険金の支払額・過失割合の提示内容」に関するもの(68件)、「不適正な手続・対応」に関するもの(66件)、「接客態度」に関するもの(59件)などが続いています。

申出内容別の苦情(解決依頼)受付件数

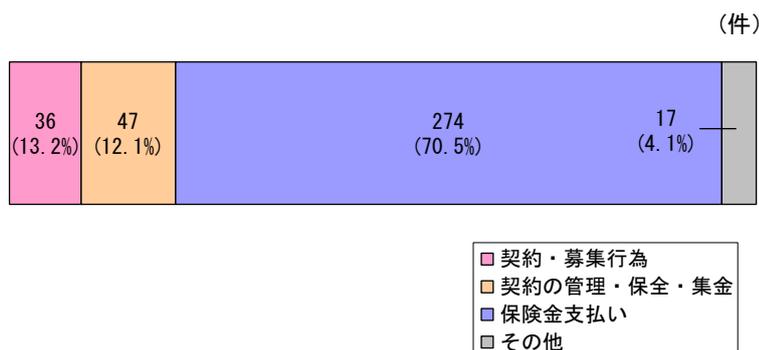


(複数の申出内容に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上)

<sup><5></sup> p.1 脚注<1>参照

<sup><6></sup> 相談・苦情データベースの改定(p.1 脚注<1>参照)に伴い、これまでの「苦情の原因別」分類(「提示内容」、「説明不足」、「対応・態度」、「手続遅延」、「その他」の5区分)を、「申出内容別」分類(上記の10区分)に変更しました。また、複数の申出内容に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上しているため、申出内容ごとの合計値が受付件数を上回ることがあります。

### 発生局面別の苦情(解決依頼)受付件数割合



発生局面別<sup><7></sup>に見ると、「契約・募集行為」に関するものが36件、「契約の管理・保全・集金」に関するものが47件、「保険金支払い」に関するものが273件、「その他」が16件となりました。

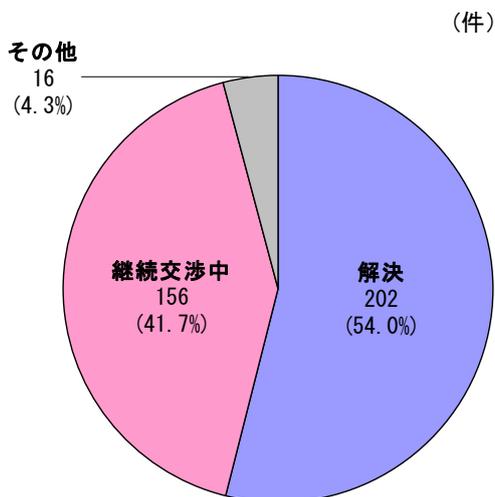
このように、苦情の大半が保険金のお支払手続の局面において発生しています。このことは、申出内容別の受付件数（p.3参照）

において保険金に関連するもの（「保険金の支払額・過失割合の提示内容」「保険金の支払い可否」「その他保険金支払い」の3区分）が相当数を占めていることと相関関係があり、今後の保険会社における対応改善が期待されます。

## 2-2. 苦情(解決依頼)の解決状況

2010年度第1四半期に受け付けた苦情(解決依頼)374件について、2010年8月3日時点の解決状況は、解決した事例が202件(54.0%)、継続交渉中の事例が156件(41.7%)、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)が16件(4.3%)となっています。

2010年度に受け付けた苦情(解決依頼)の解決状況 -2010年8月3日時点-



<sup><7></sup> お客様と保険会社とが接する局面（募集行為から契約の締結、維持・管理までの過程のほか、保険事故が起こった場合の保険金支払い手続きなど）のうち、どの時点で苦情が発生しているかを分類したものです。

### 3. 主な苦情(解決依頼)事例

#### (1) 保険契約の契約手続に関する苦情

退職に伴い、職場を通じて契約していた自動車保険を他社に切り替えようと考えていたところ、現在の契約の取扱代理店から「保険料が安くなるようにするから、うちで契約してもらいたい」と言われて契約手続を行った。その後、当初の案内より保険料が2千円ほど高くなっていることが判明したため代理店に連絡したところ、「手続きをしてしまったので1年間は我慢してほしい」などと言われたが、納得いかない。

##### 〈保険会社の対応〉

契約手続の過程で代理店が、「21歳以上補償」とすべき年齢条件を「全年齢補償」と誤って事務処理を行ったために、お客様の意向とは異なる契約内容で保険料が計算されてしまったことが判明した。

お客様に経緯を説明して対応をお詫びの上、契約内容を訂正してご了解いただいた。

#### (2) 保険契約の解約手続に関する苦情

自動車保険の契約を他社に切り替えるため、代理店に出向き、契約者である夫に代わって現在の契約を解約した。ところが当方の申出より早い解約日で手続されたために、新しい契約との間に空白期間が生じ、割引等級を継承できなくなってしまった。代理店の不手際であり、正しい解約日による手続に訂正してもらいたい。

##### 〈保険会社の対応〉

代理店の担当者による手続誤りが原因であり、お客様または契約者ご本人に手続内容を十分に確認していれば、当該誤りの発生を未然に防止できたものと考えられる。

契約者ご本人の意向を改めて確認し、解約日を訂正することでご了解いただいた。併せて、代理店の担当者に対して適正な事務手続を徹底するよう指導した。

#### (3) 示談交渉の内容に関する契約者からの苦情

自動車を運転中に子供と接触してケガをさせてしまい、保険金を請求した。保険会社の担当者から、損害賠償額は自賠責保険の支払限度額（傷害による損害については120万円）を下回る見込みと聞いていたので、自賠責保険のみからの保険金支払いとなり、次年度の自動車保険の割引等級も下がらないものと思っていたところ、自動車保険から慰謝料が5万円ほど支払われたために割引等級が下がってしまった。損害賠償額が120万円を超えていないので、納得できない。

#### 〈保険会社の対応〉

当社がお客様に代わって被害者と示談交渉を行うにあたり、自賠責保険の補償内容のほか、自動車保険と自賠責保険の一括払い請求の仕組みを説明したものの、十分にご理解いただけず、損害賠償額が120万円以内であれば全額自賠責保険から支払われるものと誤認されていた。

治療費や慰謝料は自賠責保険と自動車保険のそれぞれの基準で支払われることを改めて説明の上、自賠責保険では支払われない部分についてはお客様が自己負担し、自動車保険を使わない取扱いとすることをご了解いただいた。

#### (4) 示談交渉の進捗に関する被害者からの苦情

赤信号で停車中に追突され、相手自動車の保険会社と示談交渉中である。休業損害を請求したが3か月以上経っても当該保険会社から示談金額の提示がない。今後の見通しを連絡してもらいたい。

#### 〈保険会社の対応〉

休業損害の認定にあたり、お客様に事故による減収を証明する書類の提出を依頼したものの、ご対応いただけていなかったために示談金額の提示に至らなかった。面談交渉の際、示談金額を提示できない理由や今後の見通しを十分にご説明しなかったために、お客様の不信を招いてしまったもの。

お客様に対応をお詫びの上、改めて事情を説明してご了解いただき、通常の交渉に復帰した。

#### (5) 代車の認定に関する被害者からの苦情

後進してきた自動車に衝突され、自車が損傷した。修理工場へ入庫してから修理が完了するまで2週間かかっており、その期間の代車費用が認められるべきところ、相手自動車の保険会社は1週間分の代車費用しか認めてくれない。

#### 〈保険会社の対応〉

アジャスターが作成した損害鑑定書に記載されていた入庫日に誤りがあり、また、担当者が入庫日や納車日をお客様に直接確認することなく、修理工場やアジャスターからの情報のみに基づいて保険金の支払手続を進めたために、適正な支払保険金額の提示とならず、苦情のお申出となったもの。

お客様に対応をお詫びの上、所要の訂正をしてご了解いただいた。

## ＜統計＞ 保険種類別の苦情受付件数

\*\* 2010年度受付分についての留意事項 \*\*

- ✓ 複数の保険種類に関わる苦情のお申出の場合、それぞれの保険種類に重複計上しているため、以下の1.～5.の合計値が、6.（保険種類合計）の数値と一致しないことがあります。
- ✓ 複数の申出内容に関わる苦情のお申出の場合、それぞれの申出内容に重複計上しているため、各項目の「(1)苦情の申出内容別（苦情の原因別）」中の合計欄の数値が、保険種類別の受付件数（p.2参照）と一致しないことがあります。

### 1. 自賠責・自動車保険

#### (1) 苦情の申出内容別（苦情の原因別）

提示内容	(件)					(件)	
	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 計	2010年度 第1四半期	
契約の引受	2,256	1,979	2,015	2,165	8,415	76	
説明不足	377	384	377	395	1,533	267	
対応・態度	1,286	1,185	1,214	1,238	4,923	297	
手続遅延	489	412	414	382	1,697	264	
その他	480	468	461	494	1,903	245	
合計	4,888	4,428	4,481	4,674	18,471	1,996	
						143	
						492	
						77	
						3,857	

#### (2) 苦情の発生局面別

	(件)					
	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 計	2010年度 第1四半期
契約・募集行為	206	187	139	190	722	101
契約の管理・保全・集金	123	117	127	106	473	142
保険金支払い	4,476	4,067	4,142	4,322	17,007	3,321
その他	83	57	73	56	269	149
合計	4,888	4,428	4,481	4,674	18,471	3,713

### 2. 火災保険

#### (1) 苦情の申出内容別（苦情の原因別）

提示内容	(件)					(件)	
	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 計	2010年度 第1四半期	
契約の引受	90	88	93	90	361	20	
説明不足	32	32	43	38	145	7	
対応・態度	45	57	58	60	220	14	
手続遅延	25	11	25	18	79	33	
その他	31	25	20	16	92	40	
合計	223	213	239	222	897	9	
						32	
						18	
						8	
						181	

#### (2) 苦情の発生局面別

	(件)					
	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 計	2010年度 第1四半期
契約・募集行為	72	66	69	67	274	54
契約の管理・保全・集金	24	24	26	21	95	33
保険金支払い	116	118	137	128	499	80
その他	11	5	7	6	29	7
合計	223	213	239	222	897	174

### 3. 傷害保険

#### (1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

提示内容	(件)					2010年度 第1四半期
	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	2009年度 計	
提示内容	100	104	79	83	366	17
説明不足	26	25	26	22	99	9
対応・態度	45	43	33	50	171	19
手続遅延	18	26	21	22	87	21
その他	24	31	16	21	92	18
合計	213	229	175	198	815	35

契約の引受	(件)	
	2009年度 計	2010年度 第1四半期
契約の引受	366	17
接客態度	171	9
手続遅延・放置	87	19
説明不足・誤り等	99	21
不適正な手続・対応	92	18
保険金の支払額・過失割合の提示内容	366	35
保険金の支払い可否	171	42
その他保険金支払い	87	30
その他	99	13
合計	815	204

#### (2) 苦情の発生局面別

	(件)					
	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 計	2010年度 第1四半期
契約・募集行為	38	32	22	24	116	37
契約の管理・保全・集金	18	8	10	13	49	23
保険金支払い	149	183	134	158	624	143
その他	8	6	9	3	26	4
合計	213	229	175	198	815	207

### 4. 新種保険

#### (1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

提示内容	(件)					2010年度 第1四半期
	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	2009年度 計	
提示内容	88	75	81	65	309	11
説明不足	29	18	16	18	81	3
対応・態度	46	31	54	25	156	17
手続遅延	16	10	16	8	50	14
その他	17	19	22	17	75	9
合計	196	153	189	133	671	36

契約の引受	(件)	
	2009年度 計	2010年度 第1四半期
契約の引受	309	11
接客態度	156	3
手続遅延・放置	50	17
説明不足・誤り等	81	14
不適正な手続・対応	75	9
保険金の支払額・過失割合の提示内容	309	36
保険金の支払い可否	156	22
その他保険金支払い	50	22
その他	81	3
合計	671	137

#### (2) 苦情の発生局面別

	(件)						
	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 計	2010年度 第1四半期	
契約・募集行為	20	25	20	16	81	15	
契約の管理・保全・集金	7	3	13	2	25	5	
保険金支払い	162	122	148	114	546	107	
その他	7	3	8	1	19	5	
合計	196	153	189	133	671	132	

## 5. その他

### (1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

提示内容	(件)					(件)
	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 計	2010年度 第1四半期
契約の引受	22	18	16	9	65	3
接客態度	12	13	5	7	37	3
手続遅延・放置	23	29	26	42	120	6
説明不足・誤り等	3	4	5	4	16	3
不適正な手続・対応	64	49	52	35	200	15
保険金の支払額・過失割合の提示内容			104	97	438	6
保険金の支払い可否						1
その他保険金支払い						2
その他						26
合計	124	113	104	97	438	65

### (2) 苦情の発生局面別

	(件)						(件)
	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 計	2010年度 第1四半期	
契約・募集行為	17	12	7	11	47	7	
契約の管理・保全・集金	18	12	20	18	68	9	
保険金支払い	14	15	16	16	61	10	
その他	75	74	61	52	262	54	
合計	124	113	104	97	438	80	

## 6. 保険種類合計

### (1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

提示内容	(件)					(件)
	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 計	2010年度 第1四半期
契約の引受	2,556	2,264	2,284	2,412	9,516	126
接客態度	476	472	467	480	1,895	288
手続遅延・放置	1,445	1,345	1,385	1,415	5,590	352
説明不足・誤り等	551	463	481	434	1,929	331
不適正な手続・対応	616	592	571	583	2,362	322
保険金の支払額・過失割合の提示内容			5,188	5,324	21,292	2,076
保険金の支払い可否						239
その他保険金支払い						563
その他						122
合計	5,644	5,136	5,188	5,324	21,292	4,419

### (2) 苦情の発生局面別

	(件)						(件)
	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 計	2010年度 第1四半期	
契約・募集行為	353	322	257	308	1,240	212	
契約の管理・保全・集金	190	164	196	160	710	206	
保険金支払い	4,917	4,505	4,577	4,738	18,737	3,653	
その他	184	145	158	118	605	214	
合計	5,644	5,136	5,188	5,324	21,292	4,285	

