

2010 年度第 2 四半期

損保協会 「お客様の声」レポート

(2010 年 11 月 11 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

(件)

2010 年度第 2 四半期 (2010 年 7 月 1 日～9 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 18,551 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 14,171 件、火災保険(含む地震保険)に関するものが 675 件、傷害保険に関するものが 592 件、新種保険に関するものが 564 件、その他が 2,586 件となりました¹⁾。

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。

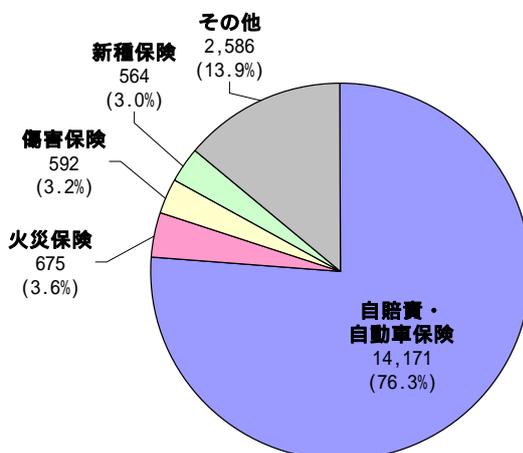
	7 月	8 月	9 月	計
お客様の声	6,282	6,024	6,245	18,551
苦情	1,350	1,263	1,393	4,006
相談	4,932	4,761	4,852	14,545

* 「苦情」… 保険会社等の対応に「不満足」の表明があったものをいいます。

* 「相談」… 損害保険に関する一般的な問い合わせをいいます。

保険種類別の「お客様の声」受付件数割合

(件)



(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)

「お客様の声」の受付件数の推移²⁾

(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	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	19,282	18,551			37,833

¹⁾ 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。

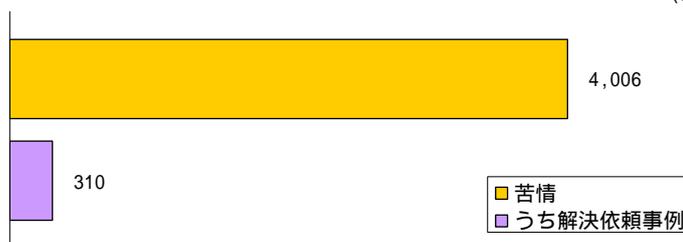
²⁾ 損保協会では、より適切かつ迅速な相談・苦情対応を目指す一環として、相談・苦情データベースを改定し、これまで受付ごとに件数計上していたものを、2010 年度受付分から、同一事案の相談・苦情情報については 1 件に集約して管理することとしています。この影響により、2009 年度までと比べ、受付件数は大幅に減少しています。

2. 苦情の受付状況

2010年度第2四半期に受け付けた苦情の件数は4,006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310件となりました。

苦情の受付件数

(件)



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^{<3>}

(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	4,289 (376)	4,006 (310)			8,295 (686)

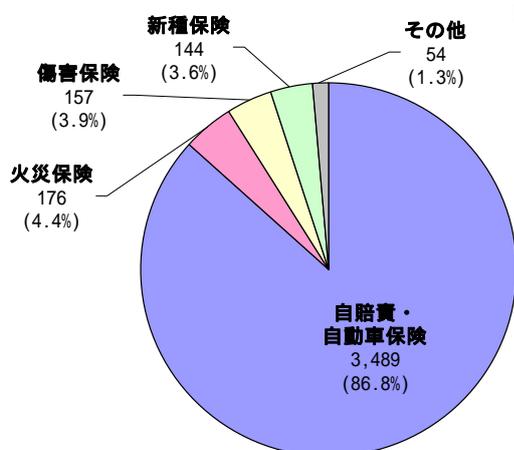
注：カッコ内の数字は、苦情のうち解決依頼事例の件数。

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

(件)



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3,489件、火災保険に関するものが176件、傷害保険に関するものが157件、新種保険に関するものが144件、その他が54件となりました^{<4>}。

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。

（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）

<3> p.1 脚注<2>参照

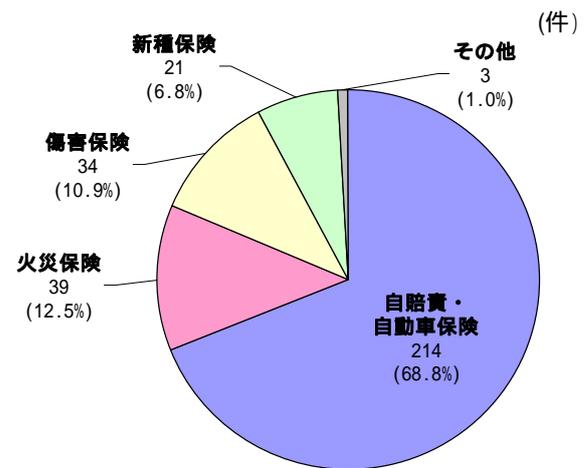
<4> p.1 脚注<1>参照

2 - 1 . 苦情(解決依頼)の傾向

2010年度第2四半期に受け付けた苦情（解決依頼）310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214件、火災保険に関するものが39件、傷害保険に関するものが34件、新種保険に関するものが21件、その他が3件となりました^{<5>}。

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

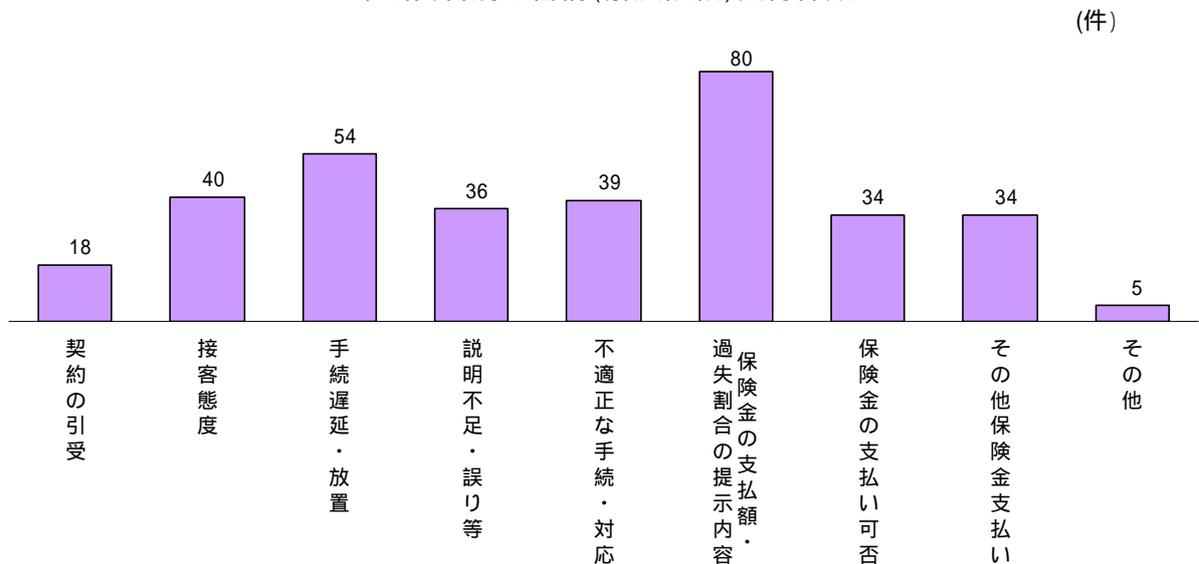


(複数の保険種類に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上)

— * — * —

申出内容別^{<6>}に見ると、「保険金の支払額・過失割合の提示内容」に関するもの（80件）が最も多く、「手続遅延・放置」に関するもの（54件）、「接客態度」に関するもの（40件）、「不適正な手続・対応」に関するもの（39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

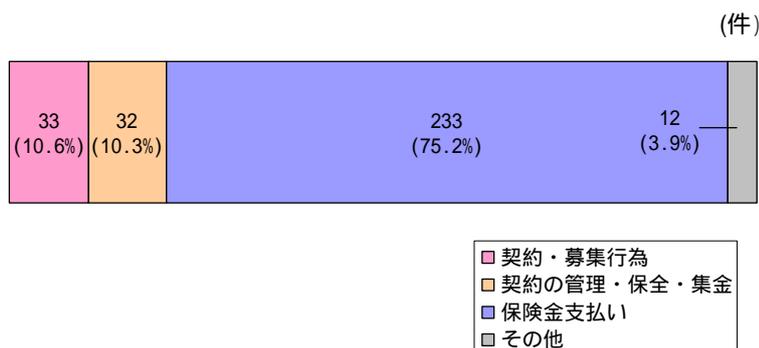


(複数の申出内容に関わるお申出の場合、それぞれに重複計上)

^{<5>} p.1 脚注<1>参照

^{<6>} 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^{<7>}に見ると、「契約・募集行為」に関するものが33件、「契約の管理・保全・集金」に関するものが32件、「保険金支払い」に関するものが233件、「その他」が12件となりました。

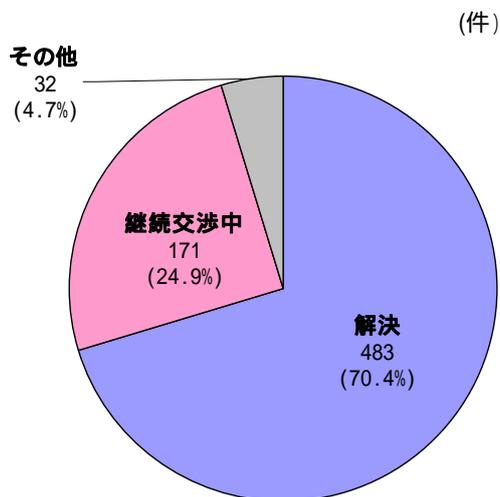
このように、苦情の大半が保険金のお支払手続の局面において発生しています。このことは、申出内容別の受付件数（p.3参照）

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2四半期まで）に受け付けた苦情（解決依頼）686件について、2010年11月11日時点の解決状況は、解決した事例が483件（70.4%）、継続交渉中の事例が171件（24.9%）、その他（紛争解決機関等への申立て）が32件（4.7%）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11月11日時点 -



^{<7>} 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) 契約内容にかかる代理店の説明不足に関する苦情

職場を通じて保険期間 10 年の医療保険に関して、退職にあたり、追加保険料を支払って契約を継続するか、解約するかを選択を求められ、解約することとした。

退職後に白内障の手術の予定があったが、先進医療の補償を対象とするこの保険では補償されないと思っていたところ、後になって補償されることを知った。

契約時に十分な説明を受けていれば解約しなかったはずであり、契約を元に戻してもらいたい。

<保険会社の対応>

契約の締結に際して、代理店の担当者がお客様本人と面談し、パンフレットを利用して保険商品の内容を説明していたが、お客様には「先進医療を含め重篤な病気に対応する保険」と誤って理解されてしまった。

商品内容を正しくご理解いただければ、白内障の手術が予定されていた状況では解約はされなかったと考えられることから、解約手続きを取り消すことで了解いただいた。

契約締結時におけるお客様の理解度確認について、慎重な確認を励行することとした。

(2) 休業損害認定にかかる説明不足に関する苦情

交差点で一時停止を無視して進入してきた相手自動車と衝突した。半年ほど経った現在も通院中で、土木関係の仕事も休業している。

相手保険会社に源泉徴収票付きの証明書や医師の就労不能証明書を提出したにもかかわらず、実収入ベースによる日額の休業損害を認めてもらえない。その理由を分かりやすく説明してもらいたい。

<保険会社の対応>

担当者の認識不足とあいまいな説明のため、お客様に十分にご理解いただけていないまま、暫定的に、休業損害の内払いとして過失割合相当分を先払いしたために、お客様には認定金額が不十分と受け止められてしまった。

対応の不備をお詫びの上、事情を説明してご了承いただいた。

過失案件の休業損害の内払いにあたっては、原則として書面による説明を行った上で支払い手続きを行うことを徹底した。

(3) 示談対応の遅延に関する苦情

原動機付き自転車を運転中に、急に左折した先行車と衝突して受傷した。

3か月ほどの通院治療を終えて、相手保険会社に必要書類を提出したが、それから2か月が経過する現在も、賠償金額の提示をしてもらえない。

<保険会社の対応>

休業損害および通院交通費の内払いを行った後、賠償金額の提示が遅れていたために苦情のお申出となったもの。お客様に対応遅延をお詫びするとともに、すみやかに賠償金計算書を作成・提示することをご了解いただいた。

担当者が、お客様の要望を踏まえた速やかな対応をしていなかったことが原因であり、迅速な対応を徹底するよう指導した。

— * — * —

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>

治療経過や支払手続き等について、担当者の事案管理が不十分であったために苦情のお申出となったもの。対応の不備をお詫びの上、早急に保険金のお支払い手続きを行う旨を連絡し、ご了解いただいた。

(4) 廃車に際しての代理店の案内不足に関する苦情

所有している2台の自動車について、それぞれ20等級と13等級の保険料の割引等級で自動車保険契約を締結していた。昨年2月に20等級で契約していた自動車を廃車し、解約手続きを行ったが、この際代理店から「減車車両入替え」に関する説明がなかったため、他方の自動車について20等級の継続契約ができなかった。20等級での継続契約を認めてもらいたい。

<保険会社の対応>

代理店がお客様に十分な説明を行っていれば、減車車両入替えの手続きを行うことで、20等級の割引等級を継続することができたはずであった。代理店の説明不足をお詫びするとともに、遡って契約を訂正することをご了解いただいた。

<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）

	(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	2010年度 第2四半期
提示内容	2,256	1,979	2,015	2,165	8,415	75	76
説明不足	377	384	377	395	1,533	266	234
対応・態度	1,286	1,185	1,214	1,238	4,923	299	228
手続遅延	489	412	414	382	1,697	266	205
その他	480	468	461	494	1,903	244	218
合計	4,888	4,428	4,481	4,674	18,471	2,005	2,022
						143	166
						494	445
						77	69
						3,869	3,663

(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	2010年度 第2四半期
契約・募集行為	206	187	139	190	722	100	103
契約の管理・保全・集金	123	117	127	106	473	142	105
保険金支払い	4,476	4,067	4,142	4,322	17,007	3,333	3,130
その他	83	57	73	56	269	143	151
合計	4,888	4,428	4,481	4,674	18,471	3,718	3,489

2. 火災保険

(1) 苦情の申出内容別（苦情の原因別）

	(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	2010年度 第2四半期
提示内容	90	88	93	90	361	20	28
説明不足	32	32	43	38	145	7	12
対応・態度	45	57	58	60	220	14	13
手続遅延	25	11	25	18	79	33	20
その他	31	25	20	16	92	40	23
合計	223	213	239	222	897	9	21
						32	31
						19	21
						8	9
						182	178

(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	2010年度 第2四半期
契約・募集行為	72	66	69	67	274	54	48
契約の管理・保全・集金	24	24	26	21	95	33	30
保険金支払い	116	118	137	128	499	81	86
その他	11	5	7	6	29	7	12
合計	223	213	239	222	897	175	176

3. 傷害保険

(1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

	(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
提示内容	100	104	79	83	366
説明不足	26	25	26	22	99
対応・態度	45	43	33	50	171
手続遅延	18	26	21	22	87
その他	24	31	16	21	92
合計	213	229	175	198	815

	(件)	
	2010年度 第1四半期	2010年度 第2四半期
契約の引受	17	21
接客態度	9	5
手続遅延・放置	20	13
説明不足・誤り等	21	14
不適正な手続・対応	18	19
保険金の支払額・過失割合の提示内容	35	29
保険金の支払い可否	42	24
その他保険金支払い	29	28
その他	13	6
合計	204	159

(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	2010年度 第2四半期
契約・募集行為	38	32	22	24	116	37	30
契約の管理・保全・集金	18	8	10	13	49	23	17
保険金支払い	149	183	134	158	624	143	106
その他	8	6	9	3	26	4	4
合計	213	229	175	198	815	207	157

4. 新種保険

(1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

	(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
提示内容	88	75	81	65	309
説明不足	29	18	16	18	81
対応・態度	46	31	54	25	156
手続遅延	16	10	16	8	50
その他	17	19	22	17	75
合計	196	153	189	133	671

	(件)	
	2010年度 第1四半期	2010年度 第2四半期
契約の引受	11	10
接客態度	3	11
手続遅延・放置	17	9
説明不足・誤り等	14	13
不適正な手続・対応	8	14
保険金の支払額・過失割合の提示内容	36	35
保険金の支払い可否	22	24
その他保険金支払い	22	28
その他	3	4
合計	136	148

(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	2010年度 第2四半期
契約・募集行為	20	25	20	16	81	15	18
契約の管理・保全・集金	7	3	13	2	25	5	5
保険金支払い	162	122	148	114	546	107	115
その他	7	3	8	1	19	5	6
合計	196	153	189	133	671	132	144

5. その他

(1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

	(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	2010年度 第2四半期
提示内容	22	18	16	9	65	3	2
説明不足	12	13	5	7	37	3	4
対応・態度	23	29	26	42	120	6	1
手続遅延	3	4	5	4	16	3	1
その他	64	49	52	35	200	15	7
合計	124	113	104	97	438	6	1
						6	1
						1	1
						2	3
						26	20
合計						65	40

(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	2010年度 第2四半期
契約・募集行為	17	12	7	11	47	7	5
契約の管理・保全・集金	18	12	20	18	68	9	1
保険金支払い	14	15	16	16	61	10	6
その他	75	74	61	52	262	54	42
合計	124	113	104	97	438	80	54

6. 保険種類合計

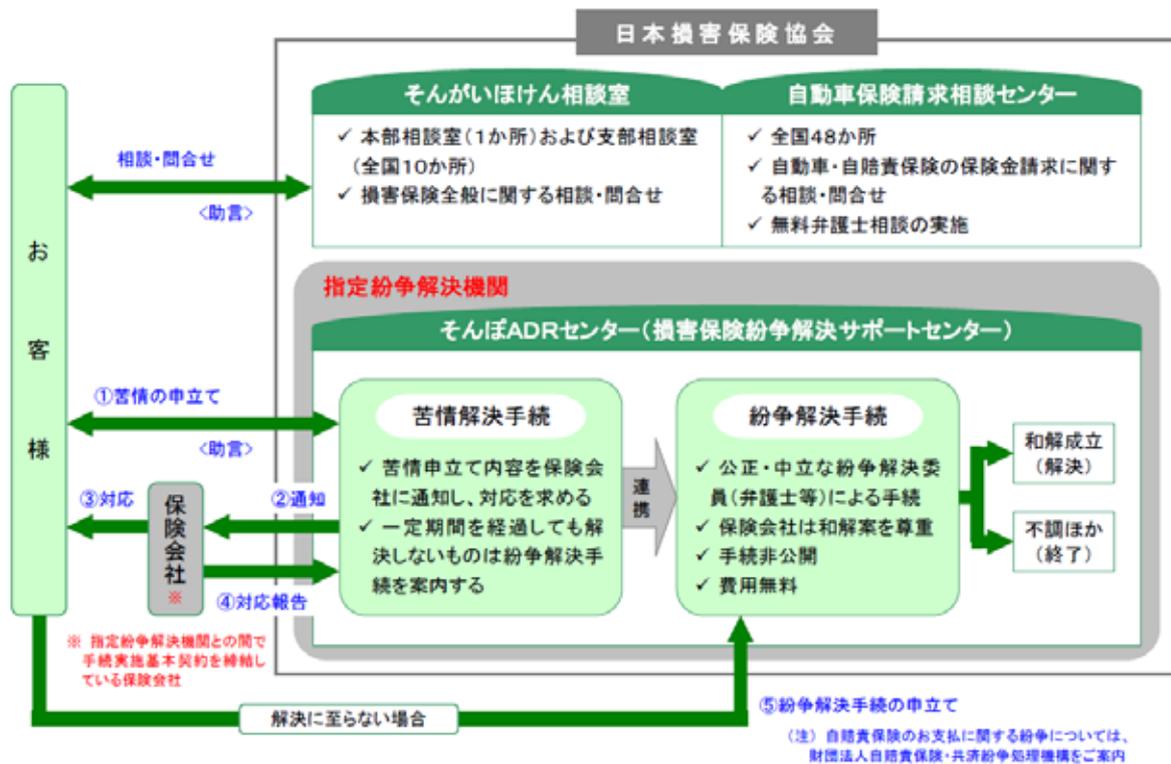
(1) 苦情の申出内容別(苦情の原因別)

	(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	2010年度 第2四半期
提示内容	2,556	2,264	2,284	2,412	9,516	126	137
説明不足	476	472	467	480	1,895	288	266
対応・態度	1,445	1,345	1,385	1,415	5,590	356	264
手続遅延	551	463	481	434	1,929	337	253
その他	616	592	571	583	2,362	325	281
合計	5,644	5,136	5,188	5,324	21,292	2,091	2,108
						240	246
						566	525
						127	108
合計						4,456	4,188

(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	2010年度 第2四半期
契約・募集行為	353	322	257	308	1,240	213	204
契約の管理・保全・集金	190	164	196	160	710	212	158
保険金支払い	4,917	4,505	4,577	4,738	18,737	3,674	3,443
その他	184	145	158	118	605	213	215
合計	5,644	5,136	5,188	5,324	21,292	4,312	4,020

～ 損保協会の「お客様の声」対応体制 (2010年11月現在) ～



🚩 そんがいほけん相談室

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、損害保険全般に関する相談・お問い合わせに対応しています。

<本部> フリーダイヤル 0120-107808（携帯電話・PHSからは 03-3255-1306）

<支部> 北海道 … 011-231-3815	名古屋 … 052-249-9760	九州 … 092-771-9766
東北 … 022-221-6466	近畿 … 06-6202-8761	沖縄 … 098-862-8363
静岡 … 054-252-1843	中国 … 082-247-4529	
北陸 … 076-221-1149	四国 … 087-851-3344	

🚩 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、交通事故に遭われた方などからの自動車保険・自賠責保険の保険金請求に関する相談・お問い合わせに対応しています。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。

札幌 … 011-290-1881	千葉 … 043-284-7955	福井 … 0776-22-3282	高松 … 087-821-0389
青森 … 017-722-1025	甲府 … 055-228-8335	大津 … 077-525-3954	徳島 … 088-622-5279
盛岡 … 019-651-4495	長野 … 026-226-3582	京都 … 075-211-9601	松山 … 089-945-2335
秋田 … 018-823-5922	東京 … 03-3255-1377	大阪 … 06-6202-2640	高知 … 088-825-0318
仙台 … 022-223-9222	立川 … 042-525-9216	奈良 … 0742-35-1751	福岡 … 092-713-7318
山形 … 023-633-0589	横浜 … 045-323-6211	和歌山 … 073-431-6290	佐賀 … 0952-29-8768
郡山 … 024-933-4850	静岡 … 054-252-3334	神戸 … 078-222-7220	長崎 … 095-824-2571
新潟 … 025-228-8233	名古屋 … 052-263-7875	岡山 … 086-232-7020	大分 … 097-536-5043
水戸 … 029-226-1693	岐阜 … 058-252-7513	広島 … 082-247-5003	熊本 … 096-324-8740
宇都宮 … 028-621-6463	四日市 … 059-353-5946	山口 … 083-925-0999	宮崎 … 0985-28-1199
前橋 … 027-223-2316	富山 … 076-432-2294	鳥取 … 0857-24-4233	鹿児島 … 099-252-3466
さいたま … 048-854-9463	金沢 … 076-232-0214	松江 … 0852-24-2165	沖縄 … 098-868-8950

🚩 そんぽADRセンター(損害保険紛争解決サポートセンター) <http://www.sonpo.or.jp/pr/adr>

そんぽADRセンターでは、損害保険全般に関する苦情や紛争解決の申立てをお受けし、中立・公正な立場から問題解決のお手伝いをしています。

ナビダイヤル 0570-022808（PHS・IP電話からは 03-4332-5241）