

2016年10月発行

「2016年度上半期 少額短期ほけん相談室レポート（第12号）」

一般社団法人 日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

1. はじめに

一般社団法人日本少額短期保険協会では、「指定紛争解決機関」（＝「指定ADR機関」）の指定を平成22年9月15日、金融庁より受け、同年10月1日より中立・公正な紛争解決支援機関として、ご契約者様をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般に関するご相談・苦情対応および紛争解決業務を中立・公正な立場から行ってまいります。ご契約者様・一般消費者様のご理解をいただきより気軽にご利用いただくため、「少額短期ほけん相談室レポート」を毎年半期ごとに提供させていただいております。

今回の「少額短期ほけん相談室レポート」では、2016年度上半期（2016年4月～9月）の相談・苦情・紛争解決手続の運営状況を開示しております。今までにご利用いただいた方、また、これから相談されたい方も本レポートの事例等を参考にいただき、ご利用いただければと存じます。

【本レポートに記載される業務の内容についての説明】

本レポートに記載されている、相談・苦情処理手続、紛争解決手続等の業務内容につき簡単に説明いたします。

<相談とは>

少額短期保険全般についてのお問い合わせに対し、説明・助言等を相談業務として行ってまいります。

<苦情処理手続とは>

ご契約者様からの苦情申出内容を当該保険会社へ連携し、解決を要請します。ご契約者様と当該保険会社との間で解決ができない場合、少額短期ほけん相談室が中立・公正な立場で助言を行い、必要に応じて苦情解決のあっせんを行います。この一連の業務を苦情処理手続と言います。

<紛争解決手続とは>

苦情処理手続の実施にも関わらず、原則1か月を経過しても問題が解決しない場合、ご契約者様または少額短期保険会社からの申立により、「裁定委員会」で当該事案について、裁定し和解案の提示を行います。

<裁定委員会とは>

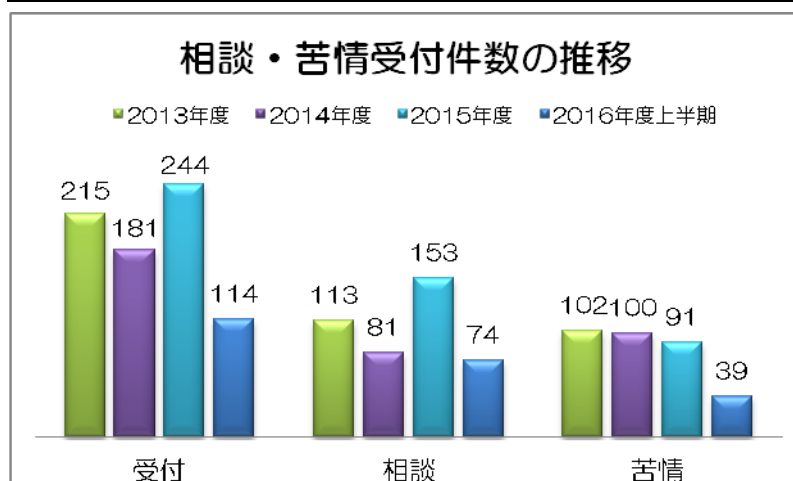
紛争解決手続の開始に伴い裁定委員会が組織されます。裁定委員会は裁定委員として委嘱を受けた中立・公正な第三者複数名（弁護士・学識経験者・消費生活相談員等の中から5名以内）で構成され、紛争解決手続開始案件の手続開始の適格性の審査・和解案の提示及び受託勧告等の裁定手続を行います。

中立・公正を期すため、ご契約者様または少額短期保険会社に利害関係のない事を確認の上選任された裁定委員が裁定手続を進めています。裁定委員会は、当事者間に和解が成立するように努めても容易に解決しない場合で、裁定を行うことが相当であると認めるときは、中立・公正・妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、当事者双方に提示して受託を勧告します。原則、少額短期保険会社は決められている事由以外の理由で和解案を拒否することはできませんが、ご契約者様は和解案拒否を行うことができます。

2. 相談・苦情の受付・手続終了状況

(1) 相談・苦情受付件数の推移

期 間	受付件数	相談	苦情
2013年度	215	113	102
2014年度	181	81	100
2015年度	244	153	91
2016年度（上半期）	113	74	39



POINT

今年度上半期 相談件数は 74 件であり、前年同期 79 件に対し、6%減少しております。

また、苦情件数は 39 件であり、前年同期 51 件から 24%減少しており、苦情・相談件数ともに減少傾向にあります。

(2) 2016年度上半期相談・苦情案件の内容別受付状況

①相談

内容	件数	増減	割合
募集関連	7 (4)	+3	9% (5%)
契約保全関連 (継続・解約手続等)	12 (16)	-4	16% (20%)
保険金支払関連 (可否・請求手続等)	36 (34)	+2	49% (43%)
不適切な対応	1 (4)	-3	1% (5%)
その他	18 (21)	-3	25% (27%)
合計	74 (79)	-5	100% (100%)

※ () 内は 2015 年度上半期

POINT

2016 年上半期での相談件数は、前年同期比-6%と減少しております。内容別では、保険金支払関連の相談が最も多く半数近い状況となっております。

販売商品別に見ると、家財・賠償責任保険に関する相談が多く、賃貸物件の漏水事故被害者や家主から請求方法の照会なども寄せられています。

内容別の「その他」については、保険加入検討者からの協会加盟会社に関する情報提供依頼等や、契約者保護機構（会社が破たんした際の契約者保護）の有無についての問い合わせとなっております。

②苦情

内容	手続終了	対応中	移行	合計
契約引受関係	1	1	-	2
手続遅延・放置	1	1	-	2
説明不足・誤り	3	-	1	4
不適切な対応（事務ミス等）	3	4	-	7
保険金の支払額	3	1	1	5
保険金支払の可否	8	4	7	19
その他保険金支払い	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合計	19	11	9	39

※2016年9月30日時点での状況

POINT

2016年度上半期の苦情内容は、保険金支払の可否に関するものが多い傾向となっております。苦情の総件数は前年同期比では24%減少しており、主に契約引受関係や手続遅延・放置に関する苦情が減少した事が理由となっております。

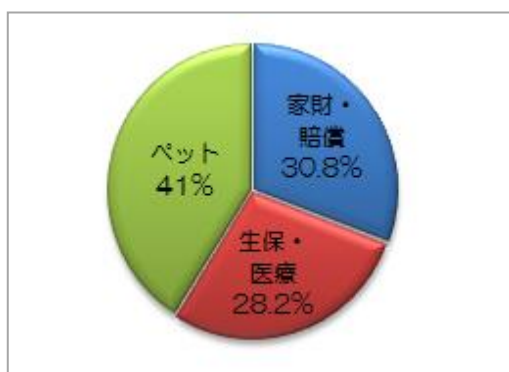
一方で、紛争解決手続に移行した案件は前年同期の1件から9件と大幅に増加しました。

主に、生保/医療保険とペット保険に関する保険金支払の可否について、苦情の段階にて解決に至らなかった案件が紛争解決手続に移行しております。

(3) 販売商品別の苦情受付件数

期 間	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
2013年度	57 (56%)	28 (27%)	17 (17%)	0 (0%)	102
2014年度	46 (46%)	25 (25%)	25 (25%)	4 (4%)	100
2015年度	30 (33%)	34 (37%)	24 (27%)	3 (3%)	91
2016年度上半期	12 (31%)	11 (28%)	16 (41%)	0 (0%)	39

* () 内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別占有率



※2016年上半期データ

POINT

商品別内訳では、ペット保険に関する苦情割合が高く、特に加入の際の告知（健康面の申告）に係る苦情が多い傾向となっております。その一因として、保有契約件数の増加に伴う請求件数増加が考えられます。

前年同期比では、家財/賠償責任保険はやや減少（34%→31%）、生保/医療保険は横ばい（29%→28%）となっております。

(4) 苦情処理手続終了までの期間（2016年4月～2016年9月 手続終了分）

所要期間	件数
1か月未満	9
1か月以上～3か月未満	22
3か月以上～6か月未満	7
6か月以上	3
計	41



POINT

手続終了までの平均所要日数は75日であり、76%が3か月未満での解決となっております。

（手続終了に6か月以上を要した案件は、①申出人が紛争解決手続への移行を希望せず、話し合いによる解決を望んだ（1件） ②申出人との連絡が途絶えたため何度か連絡を試みた上、なおかつ書面にて最終意思確認を行ったがそれについても応答なしだった（2件）となっております）

3. 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数

期 間	受付件数
2013年度	3
2014年度	9
2015年度	6
2016年上半期	13

(2) 2016年度上半期 紛争解決手続案件の手続終了状況（左記期間以前の紛争解決手続を含む）

類型	終了事由の例			
	和解	離脱	その他	計
契約引受	-	-	-	-
手続遅延・放置	-	-	-	-
説明不足・誤り等	-	-	-	-
不適切な手続対応	-	-	-	-
保険金の支払額	1	2	1	4
保険金の支払可否	3	-	-	3
その他保険金支払	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
計	4	2	1	7

【凡例】

- 和解・・裁定委員会が提示した和解案により解決したもの
- 離脱・・当事者双方が、裁定手続によらず合意により終了、あるいは当事者の一方が申立取下げを行い終了したもの
- その他・・上記いずれにも分類されないもの

(3) 2016年度上半期 紛争解決手続終了までの期間

紛争解決手続終了までに要した期間	件数
1か月未満	1
1か月以上～3か月未満	2
3か月以上～6か月未満	3
6か月以上	1
計	7

※2016年度上半期内で終了した案件

POINT

紛争解決手続移行後から手続終了まで平均所要日数は116日であり、ほとんどが4か月未満で解決しております。主に裁定後の和解契約書作成・成立に時間を要しています。
6ヶ月以上は1件ありますが、その理由は、裁定後に申立人の病気入院があり和解成立まで止む無く時間を要した為であります。

4. 苦情（終了案件）の事例

① 家財・賠償責任保険の賠償金支払額に関する事例

申出人は、分譲マンション居室の所有者であり、上階からの漏水により家財・内装の損害を受けた被害者である。加害者が加入している保険会社（※以下、業者）が提示した損害額について、過少であるとともに、見積もりの明細内容が開示されていないため、申出人が業者の鑑定人に伝えたりフォームの内容を反映した見積もりかどうかの確認もできない。業者の対応も遅く、提示額にも不満である。

（経過・対応結果）

協会は業者に申出人の主張を伝え、協会に見積もり根拠を送るよう依頼するとともに、賠償事故ではあるが金額的根拠を被害者である申出人に求めるだけでなく、業者においても根拠を示し申出人の要求する額との差を埋める努力をするよう依頼した。業者の提示額と、申出人との主張の差は減価償却の評価によるところだった。協会から業者へ再評価による和解を勧め、業者が支払額を再提示し、当事者双方にて和解となった。

② 生保・医療保険に関する保険金支払いに関する事例

申出人は、保険金受取人であり、被保険者が病死し死亡保険金の請求をした。業者担当者は保険金を支払うと明言したが、支払われなかった。申出人が再度連絡すると、担当者は「明言した覚えはない」と言い、さらに「支払いに関する文書を送付予定だが、いつ支払うかは明記できない」と言

っている。対応に不満があるととも信用できない。

(経過・対応結果)

協会は、業者に申出人の主張を伝え、事実関係と経緯を確認の上、協会に報告するよう依頼した。支払いの遅れの原因は、告知事項の確認のため加入前の医療履歴の確認という事であった。申出人、業者担当者 2 名および相談員 2 名で協会の場で面談を実施し、業者として必要な書類と今後の支払いの流れを確認した。後日、書類が申出人から業者に送付され、業者からの保険金支払いが完了した。

③ ペット保険の保険金支払いに関する事例

申出人は、ペットを眼科センターで受診をし、網膜剥離との診断を受け、目薬とステロイド投与をされて 4 回通院した。保険金を請求したところ、当症状の原因は遺伝性のものであり支払い対象外と文書で通知された。業者からの要請に基づき、申出人から眼科センター担当獣医にお願いし症状につき業者に説明してもらったが、業者は主張を変えない。納得がいかない。

(経過・対応結果)

協会は業者に、申出人の苦情を伝えるとともに当病症が遺伝性に由来するとされる合理的な事実の開示と説明を申出人に行うよう要請した。また、免責事由の証明は業者側にあるのでその点を業者に再確認した。業者は、眼科センター獣医師に発症時期の確認をしたものの特定には至らなかったが、かかりつけの獣医師の所見が取れた事により再検討のうえ保険金が支払われた。

5. 紛争（終了案件）の事例

① 保険契約始期前発症による保険金支払い拒否

(申立内容)

申立人は保険加入から 3 年後に救急で病院に搬送され、急性心筋梗塞と診断され、2 度に渡りカテーテル手術を行い入退院をした。保険金を請求したところ、保険加入 1 年前に診断され投薬を受けている高血圧症が今回の急性心筋梗塞の原因であるとして、始期前発症として保険金支払いを拒否された。

(業者の回答)

高血圧症と心筋梗塞との間には一般的に因果関係がある、今回の急性心筋梗塞は保険加入前から投薬治療を受けていた高血圧症が原因として考えられ、その後病状が進行し糖尿病の発症も要因となって発症したと考えられる。保険契約開始日以降に発病した疾病を直接の原因としての入院ではないので保険金は支払わない。

(結果)

裁定手続開始前に協会は業者側弁護士に、高血圧症と今回の急性心筋梗塞との因果関係を主張するのであれば、担当医師の所見診断データ等で個別具体的に立証する事が必要である旨を伝えた。

裁定手続における適格性判断の段階において、業者側弁護士より、本件については高血圧症と急性心筋梗塞との因果関係を立証できないので保険金を支払うとの申し出があった。保険金の支払いをもって申出人の意向により保険契約は終了となった。

(終了事由)

双方離脱（裁定によらない和解）

② 告知義務違反による保険金支払い拒否

(申立内容)

申立人は、5年ほど前に保険に加入。これまで数回に渡り同様の病症で保険金支払いを受けた。摂食障害になり長期治療が必要となり入院したため、保険金請求をしたところ、告知義務違反があったので契約は解除する、これまで支払った保険金を返還請求する、今回請求の保険金は支払わない旨の内容にて書面での通知がされた。告知義務に違反した記憶はないし、今までは保険金が支払われており、業者の対応に納得できない。

(業者の回答)

申立人は、当該病症で医師による治療が行われているにも関わらず、告知書に記載していない。したがって告知義務違反である。

(結果)

申立人は当該病症であることを告げて契約しており当該病症があることを業者は知っていながら契約している。また、これまで複数回に渡り同様の病症で保険金が支払われていることから、当事者双方に和解による解決を勧めたが、業者の対応に対し不信感を持ち申立人が直接の話し合いを拒否。裁定手続中に、業者から協会に和解案（今回請求の保険金の支払い、これまで支払った保険金返還請求の撤回）の打診があり、協会から申立人に和解の意向を確認し、了解が得られたため和解に至った。

(終了事由)

双方離脱（裁定によらない和解）

③ 保険契約始期前発症による保険金支払い拒否

(申立内容)

肝細胞癌の治療・手術にて2か月程入院をし、入院保険金及び手術保険金の請求を行った。業者は、申立人は10年以上前に医師よりアルコール性肝障害の診断を受けていたことから、今回の疾病と因果関係があるとして約款の規定により保険金の支払いを拒否した。申立人は、アルコール性肝障害は肝細胞癌の原因疾患には該当しないとして本申立てに及んだ。

(業者の回答)

申立人の肝細胞癌の診断をして手術を行った医師に肝細胞癌の原因疾患について文書で照会を求めたところ、アルコール性肝障害が原因疾患に該当する旨文書で回答があったので、この医学的判断に従って保険金請求に応じなかったものであるから違法性はない。

(結果)

双方主張を十分検討した上で、本件については、業者が責任開始日以前に発病している疾患をどのように考えるかという点の案内の不備、業者の行った医療照会の結果の信用性、保険金支払いにおける平等性の欠如と、業者側の対応に種々の問題点が認められる。裁定委員会にておいて、保険金支払いを拒否する十分な根拠があるとは考えられず、申立人の主張には相応の理由があると認められるので、申立人の請求に応じた保険金支払をなすべきであると裁定を行った。

(終了事由)

裁定書に基づく和解

④ 医療保険契約における入院保険金の支払責任の有無

(申立内容)

申立人は自宅の庭で転倒し腰椎椎間板ヘルニアを受傷したため、1か月程入院治療をし、入院保険金の支払いを請求した。業者は責任開始日以前の約20年間、継続的に腰椎椎間板ヘルニアを罹患して治癒に至っていなかったとして、約款の規定により責任開始後に初めて発症した傷害には該当

しないと判断し、保険金の支払いを拒否した。そこで申立人は約款規定の適用を争うとともに、保険申込時には過去5年間の入通院歴しか尋ねられていないとして、本申立てに及んだ。

(業者の回答)

業者は申立人が平成8年頃から継続的に頸椎及び腰椎の椎間板ヘルニアの傷病を理由に、複数の保険金請求をしていること、過去同時期に複数の保険加入をしていたことが判明しており、上記傷病が治癒しないまま今回の入院及び保険金請求に及んだものであって、責任開始日以後に初めて発症した傷病に該当しない、として保険金の支払拒否根拠を主張した。また他保険等の加入状況申告兼個人情報取扱いに関する同意書において他保険の加入状況に関する虚偽の申告がなされたため、保険金の不正請求の意図が明白であると主張した。

(結果)

業者の行った医療調査の精度、過去の保険加入や保険金支払いに対する分析などに問題点が認められる。従って、保険金支払いを拒否する十分な証拠があるとは考えられず、申立人の不服申立てには相応の理由があるといえる。一方で申立人の今回の請求に対しては、これをそのまま受け入れるには不明点や疑問点など少なからぬ問題があり、業者において請求通りに保険金を支払うことに躊躇があったことも是認できる。本裁定においては、双方互いに譲歩し合い、円満な和解的解決を図る事を指示する事とし、業者は保険料の全額を申立人に一括返還し、本件契約を契約締結日に遡って取り消し、当初から契約が存在していなかったとする内容で裁定を行った。

(終了事由)

裁定書に基づく和解

⑤ 告知義務違反及び重大事由による契約解除と既払保険金返還

(申立内容)

申立人は大腸ポリープ等の除去術のため1週間程入院したので、保険金請求を行った。業者は、保険契約の締結に際して告知義務違反の事実及び信頼関係を破壊すべき重大事由が存するとして、本件保険契約を解除し、保険金支払いを拒否した。また既に支払った保険金の返還請求を求めており、業者の対応に納得がいかない。

(業者の回答)

申立人は、告知書で「過去5年以内に継続して7日以上入院または手術を受けたことがあるか」との質問に「いいえ」と回答しているが、過去に複数回に渡る入院歴があるので告知義務違反にあたる。

また、本件保険契約締結の前後に複数の業者等との間で不相当に高額である保険契約を締結している。告知義務違反に鑑みると保険制度を濫用して不当な利益を得ようとする不正行為である蓋然性が高いから、業者と申立人の信頼関係は破壊されており保険契約の存続は困難である。

(結果)

告知義務の対象は「重要な事実」(業者がその事実を知ったならば契約に応じなかったか、少なくとも同一条件で契約を締結しなかったと客観的に考えられる事情)のうち、業者が告知を求めたものに限られる。その上で本件の双方の主張する事情を検討すると、業者が告知義務違反を主張する告知事項をもって直ちに「重要な事実」といえるか疑問である。また、申立人について告知義務違反についての故意又は重大な過失が存在すると言えない。

他保険契約を締結していたとしてもそれだけで重大事由を基礎づける事実とは言えない。保険加入状況や保険金の給付状況が全て事実であったとしても、きわめて不自然かつ不合理であるとか、給付金額が実際の疾病に比して過大であって、不当な利益を得ようとするものとしてモラル・リスクを強く疑うべき状況と認めるのは困難である。

よって、裁定委員会では、本件保険契約の解除と既払保険金の返還請求を是認することはできず、

本件保険金請求に対しても所定の査定を実施し速やかにその支払いを行うべきであるとの裁定を行った。

(終了事由)

裁定書に基づき和解

⑥ 医療保険における約款上の給付倍率について

(申立内容)

申立人は肝臓癌手術を受け入院及び手術保険金の請求を行なった。業者は約款にある手術倍率を定めた別表2の手術番号87にある「ファイバースコープまたは血管・バスケットカテーテルによる脳・咽頭・胸・腹部臓器手術(検査・処置は含みません。以下略)」に該当し手術倍率10倍である、というが本件手術は上記表の手術番号82「その他の悪性新生物手術(ファイバースコープまたは血管・バスケットカテーテルによる手術は除きます。)」に該当するからその倍率は20倍である。よって、保険金は倍率10倍ではなく20倍にて支払って欲しい。

(業者の回答)

本件手術は肝癌に対する手術であり悪性新生物手術に該当するが、カテーテルを動脈内に挿入して行われる手術であり手術番号87で倍率10倍に該当する。

(結果)

入院・手術証明書によると行なわれた手術は肝細胞癌に対する肝動脈化学塞栓術と解され、手術の種類は「ファイバースコープ又はカテーテルによる手術」であった。医学的知見も得たうえでこれらを総合的に判断すると、本件手術が上記表の87に該当するとの業者の答弁が正当と考えられる。

(終了事由)

不調(申立人の賛意はなく裁定後不承諾)

6. ADR 諮問委員会の活動報告

<趣旨>

日本少額短期保険協会では、少額短期ほけん相談室の中立・公正な運営の確保を図る事を目的に、運営状況の事後検証・評価を実施する外部諮問機関として、「ADR 諮問委員会」を設置しております。

<委員>

ADR 諮問委員は、3 名以上 5 名以内で構成され、裁判外紛争処理の専門的知見を有する者、法律の専門的知見を有する者又は消費者相談の専門的知見を有する者で構成されております。

現在委員に委嘱している方は以下の通りです。

ADR 諮問委員会委員（順不同）

- ・犬飼 重仁氏 早稲田大学研究院教授
- ・田中 圭子氏 一般社団法人メディエーターズ 代表理事
- ・足立 格氏 村田・若槻法律事務所弁護士

<開催状況>

年 2 回開催。2016 年度第 1 回は 9 月 29 日に開催致しました。

<ほけん相談室から諮問委員会への報告事項>

①少額短期ほけん相談室の活動報告（前回諮問委員会 改善指摘事項の状況）

- ・裁定案件の申立人に対するアンケート実施・回答状況

※実施状況：送付数 10 件、回答数 7 件 回収率 70%（裁定手続終了後に送付）

回答状況：アンケート内で、重要な項目である「相談員の対応の適切さ」、「相談員のアドバイスの効果」、「裁定手続のプロセスにおける相談員の中立・公正性の有無」、「相談員への信頼性」について、いずれも良好な評価をいただいた。

- ・各社経営トップ宛への苦情分析データの情報提供（送付済）
- ・ほけん相談室業務についての内部監査の実施状況

②苦情案件及び紛争案件の報告

- ・紛争案件の具体的説明

<ADR 諮問委員会からの答申>

- ・保険業者の保険金支払について実務担当者の知識をさらに向上するための教育のヒントを示していくことが望ましい。
- ・保険業者経営トップや苦情対応者は顧客の納得感を意識した対応に今後も努めてほしい。

<上記答申を踏まえた改善対応等>

- ・教育のヒントでは、今後具体的に各社の保険金支払担当者の知識向上を目的とするセミナーの実施等を検討していきたい。
- ・今後も継続して保険業者経営トップや苦情対応者への定期的かつ適時に具体的な苦情情報を提供いたします。

以 上