

「少額短期ほけん相談室レポート（第1号）」

（社）日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

ほけん相談室の相談・苦情等受付状況

（1）相談・苦情受付件数の推移（ ）内旧共済契約

年 度	受付件数	苦情	相談
平成 18 年度	10 (10)	8	2
平成 19 年度	23 (18)	21	2
平成 20 年度	18 (1)	16	2
平成 21 年度	23 (0)	19	4
平成 22 年度	91 (3)	75	16
合 計	165 (32)	139	26

少額短期保険協会の「ほけん相談室」は、平成18年に開設され、当初は共済契約の相談・苦情の受付からスタートした。平成22年10月1日より指定紛争解決機関として業務を開始し、以降、月平均の相談・苦情受付件数は10件を超えている。また、12月には最初の紛争ケースを裁定委員会で審議した。

（2）相談・苦情の内容

契約関係	対応の不備	支払関係	その他	合計
34	8	106	17	165

相談・苦情の内容は保険金支払に関する事柄以外に、契約時、更改時における説明不足や対応の不備が原因と思われるケースが見受けられる。

（3）申立人別の受付件数

契約者	一般の消費者	代理店	その他	合計
119	10	11	25	165

申立人の属性に関しては、少額短期保険が一般個人を対象とする商品が中心であるため個人の契約者が多数を占めるが、その他に賃貸物件の管理会社、修理業者、公共の消費者相談センター等からの相談・苦情や照会等も相当数ある。

(4) 販売商品別の受付件数

家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険等	合計
101	30	26	8	165

商品別の受付状況は家財系が101件と60%を超えるが平成22年は生保系商品、ペット系商品の受付も増加している。

(5) 解決までの期間

解決までに要した期間	件数
1月未満	156件
1月以上～3月未満	9件
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
合計	165件

約95%の申立は1月未満に解決しており、そのほとんどが7日以内で滞留案件は少ない。特に平成22年10月1日、指定紛争解決機関に指定された以降は事業者の対応も迅速化しており、紛争ケースとなった申立も3件と少ない。

主な苦情（解決依頼）事例

①保険金支払にかかる事業者の説明不足に関する苦情（テナント保険）

店舗のシャッターに落書き及び車両等が衝突した痕跡による損害が発生した。保険金の請求をしたが、事業者から落書きはテナント保険では対象外の事故であり、請求金額の一部しか保険で補償されないとの説明があった。契約時に落書きが補償されないとの説明はなかったので全額補償してほしい。また本件事故発生から補償金額の提示まで約1ヶ月も経過しており、対応が遅い。

（事業者の対応）

対応の遅さを謝罪するとともに、テナント保険の補償内容を再度説明し、落書き部分を除く破損箇所についての保険金を支払うことで了解を得た。

②保険金支払にかかる事業者の説明不足に関する苦情（賃貸住宅用の家財総合保険）

盗難事故にあったが、事業者からは請求金額の一部しか補償されないと説明された。

（事業者の対応）

お客様に対し、契約時にお渡ししたパンフレットを基に盗難事故の場合の損害品1点あたりの限度額、現金盗難の限度額、盗難事故の総支払限度額等の補償内容を詳細に説明し、当該事故についての補償金額の了解を得た。これを契機に、全社でお客様に補償金額等を説明する場合は理解しやすいパンフレット等を用いて説明をすることを励行することとした。

③事業者のコールセンターにおける商品説明が解りにくいとの苦情（医療保険）

ホームページを見たお客様がコールセンター連絡し、詳しい商品説明を求めたところ、特に告知書の記載についての説明が不十分で良く理解できないとの苦情。

（事業者の対応）

事業者のコールセンター責任者がお客様に連絡し、説明不十分を謝罪し、告知書の記載項目毎に詳細を説明した。更に商品内容についてもお客様がご理解していない点を確認し内容に詳細に説明しご了解を得た。コールセンターでの商品説明について担当社員のスキル向上を図る研修を更に徹底することとした。

④ 保険金支払額についての苦情（賃貸住宅用の家財総合保険）

盗難事故にあった高齢の契約者が保険金請求をした際、事業者からの質問の内容や質問の目的が解らないとの申立。

（事業者の対応）

事業者に状況確認をしたところ契約者が高齢のため質問を誤解しており対応に苦慮しているとのこと。相談室から賃貸住宅の保証人である申立人の長男を代理人として本件協議することを提案し、了解を得た。その後事業者は代理人と保険金額について協議が成立し保険金を支払い解決した。

⑤ 解約手続後の保険料引き落としの苦情（医療保険）

2月15日に満期を迎える保険契約に関し、更改日直前に解約の連絡を事業者にしたが、2月末に銀行口座より保険料が引き落としされた。事業者に連絡したところ既に返金処理をしたとの回答であった。解約の手続が引き落としの直近のため引き落とし停止手続が間に合わないのは理解するが解約の手続き時にその旨を伝えるべきではないかとの苦情。

(事業者の対応)

お客様には事業者より説明不足について謝罪するとともに、今後の対応については、解約は受付後、解約承認書を契約者に送付する際に解約手続後の保険料引き落としが行われた場合の返金についてのご案内をするとともに、電話受付時にもそのご案内をすることとした。

紛争の事例（裁定委員会取扱事例）

契約更改時には更改条件に了解した契約者が、契約成立後に条件撤回請求をしたケース

事業者はペット保険の契約更改に際して「特定疾病不担保特約付帯」を更改条件とした契約を提案し、申立人はかかる特約付帯を承諾して更改手続きを完了した。契約成立後、申立人から契約更改条件である「特定疾病不担保特約付帯」の撤回を事業者に要求し紛争となり、協会相談室に不服申立をした。

(裁定委員会の裁定内容)

裁定委員会にて審議の結果、事業者の更改手続並び「特定疾病不担保」にかかる説明には誤りは認められず申立人の主張は認められないこととした。

以上