

平成23年11月22日

「少額短期ほけん相談室レポート（第2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

期間	受付件数	苦情	相談
① 平成22年下半年期（注1）	64	49	15
② 平成23年上半年期（注2）	147	62	85
合計	211	111	100

（注1）①平成22年下半年期とは平成22年10月1日から平成23年3月末まで

（注2）②平成23年上半年期とは平成23年4月1日から平成23年9月末まで

平成23年上半年期に相談件数が大幅に増えたのは指定紛争解決機関としての協会相談室の存在が情宣活動等により一般に認知されて来た結果と思われる。相談内容も保険についての一般的質問、少額短期保険についての質問等、多岐にわたる相談を受け対応している。

（2）相談・苦情の内容

期間	契約関係	対応の不備	支払関係	その他	合計
① 平成22年下半年期	11	7	27	4	49
② 平成23年上半年期	8	11	39	4	62
合計	19	18	66	8	111

相談・苦情の内容は保険金支払に関する事柄が半数以上であるが、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

期間	契約者	一般消費者	代理店	その他	合計
① 平成22年下半年期	34	7	6	2	49
② 平成23年上半年期	45	3	5	9	62
合計	79	10	11	11	111

申立人の属性に関しては、少額短期保険の契約者が大半を占めるが、その他の中には賠償事故による被害者からの申立もある。

(4) 販売商品別の受付件数

期間	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
① 平成 22 年下半年	31	8	9	1	49
② 平成 23 年上半年	38	13	6	5	62
合 計	69	21	15	6	111

商品別の受付状況は家財系が60%を超えるが、生保系商品、費用保険他の商品の苦情も増加した。

(5) 解決までの期間

解決までにした期間	① 平成 22 年下半年	② 平成 23 年上半年
1 月未満	45	53
1 月以上～3 月未満	3	0
3 月以上～6 月未満	0	2
6 月以上	0	0
合 計	48	55

申立のほとんどは1月未満に解決しており、その大半も1週間以内に解決され滞留案件は少ない。事業者の対応も迅速化している結果と判断できるが、早期解決の出来ないケースは3ヶ月を超え長期化の傾向にある。

主な苦情（解決依頼）事例

保険金支払の可否にかかる苦情（その1）

賃貸住宅用家財保険の加入者から東日本大震災による津波のため家財が流失したため、事業者に事故報告をしたが津波による損害は無責で、支払いの対象外の事故であるとの回答であったが事業者の回答は正しいのかとの問い合わせと苦情。

（経過・対応結果）

相談室は、事業者に連絡し申立人の契約内容および商品及び約款を確認したが、特約による「地震による火災見舞金」にも該当しないケースであった。事業者と相談し、本件について事業者は申立人に何度も説明している事情を踏まえ、相談室から申立人に、そもそも少額短期保険事業者は損害保険会社等が取り扱う地震保険は販売をしていないため、申立人は地震保険の契約はしていないことを伝え「地震による火災見舞金」特約にも該当しないことを説明し了解を得た。

保険金支払可否についての苦情（その2）

賃貸住宅用家財保険に契約し台風によりクーラーの屋外機に損害が発生したため、事業者に請求したところ台風による損害の場合は20万円以下の損害は対象外との答えであったが、契約時に代理店からそのような説明はなかったとの苦情。

（経過・対応結果）

事業者は上記の連絡を受け、契約者宅を訪問し代理店の説明不足を謝罪し、保険の内容、約款等について再度説明し契約者の納得を得た。また当該代理店に商品パンフレット、約款等を使用した契約者に対する保険説明についての研修を行った。

保険金の支払可否についての苦情（その3）

契約者の子供（6歳）が学童保育中、保育施設内にて他の子供にいたずらし、メガネを破損した。その後保護者間でメガネを弁償することとなり、事業者に連絡したところ「保育内施設」の事故は個人賠償ではなく施設管理者の管理責任であり対象外との回答であった。納得がいかないとの苦情。

（経過・対応結果）

事業者に連絡し、事業者の契約者への回答について他の事例を参考にした判断を依頼した結果、賠償責任の該当案件として受付処理するとの回答があり、その旨を申立人に連絡解決した。

保険金支払可否についての苦情（その4）

賃貸住宅用家財保険の加入者が玄関ドアを開け、空気の入れ替えをしていた際に風により玄関ドアが突然締りその反動でドアガラスが割れた。事業者に事故報告したが、当該事故は無責で支払い対象外との回答であった。当該事故が対象外となることが約款、パンフレット等からは理解出来ないとの苦情。

（経過・対応結果）

事業者は申立人の不明な点を連絡、事業者は申立人宅を訪問し、賃貸住宅用家財保険の対象とする危険（特に列挙危険の考え方）について、パンフレット・約款等を例示しながら丁寧に説明し、保険の内容、約款等について申立人の納得を得た。

保険金支払可否についての苦情（その5）

賃貸住宅用家財保険の契約者から室内設置のエアコンの故障により水漏れが発生し家財が汚損した。事業者は事故報告をしたがエアコンの故障による機械本体からの水漏れは支払い対象外となるとの回答をされたが正しいのかとの問い合わせと苦情。

（経過・対応結果）

相談室は事業者に連絡、申立人の事故報告の内容、契約内容、商品内容、約款等を確認した。報告内容もエアコンの故障によるものであり約款からも無責と判断されたため、相談室から申立人に連絡し当該事故は対象外であることを説明、了解を得た。

解約返戻金について説明不足との苦情（その6）

葬祭費用関連の保険を解約するため事業者に連絡し解約返戻金を確認したが、電話による説明のためその返戻計算等が正しいか判断が出来ないため、事業者に理解し易い説明をして欲しいとの苦情。

（経過・対応結果）

相談室から事業者に連絡したところ、事業者は契約者へ電話による回答の後に解約返戻金の説明文書を作成し解約返戻金の内容を記載した約款とともに送付していた。事業者は相談室からの連絡を受け、担当者から申立人に連絡し、解約返戻金について記載した説明文書等を既に送付したことを伝えた。説明文書を申立人に読んで頂き、その後に不明点等を再度説明する旨を申立人に伝え了解を得た。

紛争解決手続の実施状況

（1）紛争解決手続の実施状況

期間	受付件数	手続終了件数		
		和解成立	不調	取下げ他
③ 平成 22 年下半年	2	—	—	1
④ 平成 23 年上半年	3	2	—	1
合 計	5	2	—	2

（2）解決までの期間

解決までにした期間	件 数
1 月未満	0
1 月以上～3 月未満	1
3 月以上～6 月未満	3
6 月以上	0
合 計	4

紛争解決手続の事例（裁定委員会取扱事例）

入院給付金請求にかかる紛争解決（その1）

（紛争事故の概要）

申立人は事業者2社と入院給付金の保険契約を締結しており、傷害事故にて入院し給付金を請求したが、事業者2社とも約款規定の「入院」には該当しないとの理由で、入院給付金が支払われないことを不服とし申立した。（紛争申立件数は2件）

（申立内容及び事業者の主張）

申立人は自宅内で転倒負傷し、診察した医師は尾骨不全骨折と診断した。申立人は受傷後、自宅で鎮静剤を飲み6日間安静療養したが痛みが取れず、2010年12月20日から翌年1月31日まで医師の指示に従い43日間の入院加療をし、保険契約に基づく入院給付金を請求したところ、事業者2社は申立人の入院は入院加療を必要とする傷害ではなく、事実入院中の治療内容も通院治療で可能な内容であるとして43日間の入院は約款規定の「入院」に該当しないとの理由で支払いの謝絶をした。

（裁定委員会の裁定結果）

裁定委員会は申立人より傷害治療に関する診療記録（カルテ等）・レントゲン画像の提出を受け申立内容を精査した結果、尾骨不全骨折の診断は誤りと推定され、その治療に基づく入院加療43日間の申立は認められないとした。しかしながら診療録他を精査の結果、腰部に今回の傷害事故による他の骨折箇所が認められたため、本申立とは別に腰部の骨折による妥当な入院加療期間を和解案として提示したところ、当事者間で和解が成立した。

損害賠償金の算定にかかる紛争（その2）

（紛争事故の概要）賃貸住宅用家財総合保険の個人賠償責任特約

申立人は海岸を散歩するため、道路を横断し道路フェンスを飛び越え海岸の駐車場から砂浜に降りようとしたが、フェンスを飛び越える際に足がフェンスにかかり転倒し、駐車場に車に搬入するため置いてあったウインドサーフィンのボード他を破損した。申立人はウインドサーフィンの所有者よりボード等の買い替え費用を請求されたため、事業者に賃貸住宅用家財総合保険契約の個人賠償責任特約に基づく保険金請求をしたもの。

（申立内容及び事業者の主張）

申立人は事故の翌日事業者に事故報告をするとともにウインドサーフィンのボードの損害額を証明する書類等保険金請求に必要な書類について確認し、被害者に賠償金を支払った。

その後事業者の保険金請求案内書に基づきウインドサーフィンのボードの損害額を証明する書類としてカタログ、購入先の領収書等を揃え保険金請求したところ、事業者に不足する書類の提出を求められたので取り揃え提出したが、その後求められた書類を提出する毎に更なる書類を要求された、申立人は当初その要求に対応していたが、いつまでも結論を出さない事業者の対応に不信感を抱き相談室に申立てをした。事業者はウインドサーフィンのボードの損害額を証明する材料が整っていないとの主張であるが、証明するための具体的資料等について言及せず解決の糸口がなく紛争となった。

（裁定委員会の裁定結果）

紛争事案として裁定委員会を開催し審議すべく、申立書を事業者に送付したところ事業者は弁護士を代理人としたため、申立人も本件を訴訟することとし弁護士に依頼し相談室への申立を取下げた。

以上