

平成24年5月14日

## 「少額短期ほけん相談室レポート（第3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（巻末注1）	64	49	15
② 平成23年上半年期（巻末注2）	147	62	85
③ 平成23年下半年期（巻末注3）	149	61	88
合計	360	172	188

平成23年下半年期は苦情及び相談件数も同上半期に比較してほぼ同数であり、大きな変化はなく推移している。相談内容も保険についての一般的な質問、少額短期保険についての質問等であり、多岐にわたる相談を受け対応している。

## （2）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
③ 平成23年下半年期	13	8	38	2	61
合計	32	26	104	10	172

苦情の内容は保険金支払に関するケースが104件（約60%）、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58件（約34%）ある。特に説明不足及び対応の不備については紛争に発展するケースが多く、苦情解決及びその初期対応についての各事業者の社内態勢構築が今後の課題と考えられる。

## （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
③ 平成23年下半年期	49	7	0	5	61
合計	128	17	11	16	172

苦情申立人の属性は契約者が大半であるが、契約者以外の一般消費者からの苦情は商品内容の説明不足、対応の不備などがある。またその他は賠償事故による被害者からの苦情が大半で、件数は増加している。少額短期事業者は賠償保険を販売する事業者も多く、加害者（契約者）と賠償事故被害者との事故解決について当事者間の協議・和解に対して事業者の積極的なサポートが今後も必要と思われる。

#### （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年下半年期	31	8	9	1	49
② 平成23年上半年期	38	13	6	5	62
③ 平成23年下半年期	21	15	21	4	61
合 計	90	36	36	10	172

今年度下半期の商品別の苦情受付状況は、家財系とペット系が同件数となり、ペット保険については、その普及が広がるに伴い、今後も増加と思われる。ペット保険は、主としてペットの病気・ケガの治療費を補償する保険であるが、この保険は誕生して日も浅いため、商品内容についての一般消費者の理解度・認識度が充分ではないと思われ、人を対象とする社会保険の「健保・国保」と同じ認識で苦情申立をするケースもあった。ペット保険の健全な発展のためにも、当該保険の販売事業者による消費者への一層の情宣活動が必要と思われる。

#### （５）解決までの期間

解決までに要した期間	件 数
1 月未満	139
1 月以上～3 月未満	20
3 月以上～6 月未満	6
6 月以上	1
合 計	166

申立の139件（84%）が1ヶ月未満に解決、そのうち117件（全体の約70%）は2週間以内に解決されている。1ヶ月を超える案件は27件（全体の約16%）であるが、3ヶ月を超える案件は7件（全体の約4%）と大半が3ヶ月未満に解決されている。

## 主な苦情（解決依頼）事例

### ① 保険金支払の対応にかかる苦情

賃貸住宅用家財保険の加入者から、台風12号の集中豪雨により加入者の居住地域一帯に豪雨による被害があり、不動産管理会社の指示に基づき避難することを優先したため、保険金請求に必要な写真撮影等が出来ないまま家財を片づけてしまった。その後鑑定人が調査に来たが既に不動産管理会社に鍵を返却したため、家屋内への立ち入りができず、十分な調査が出来ない状況であった。

現在は知人宅に避難し、事故現場とは遠く離れており、保険金請求について現地立会等、損害を証明することが出来ない状況である。事業者にかかる現状を伝え、保険請求について適切な対応をして欲しい、との申し出があった。

#### （経過・対応結果）

相談室は、申立人の報告に基づき、事業者に罹災時の状況及び現場の状況の連絡と併せて、申立人の避難先の連絡先等を伝えた。事業者は相談室からの報告を受けた後、ただちに申立人と連絡を取り、被害状況を確認し保険金請求手続について案内をした。その後、避難先より請求書類が届き、事業者よりの保険金支払が完了した。

### ② 地震費用保険金再請求についての苦情

地震費用保険を契約していた申立人より、「東北大震災直後の市役所による調査の結果、建物損害は『一部損』と認定されたため保険金支払の対象にならなかったが、その後、市役所から当該建物の損害程度について再調査する連絡があった。調査結果が『半壊』と訂正された場合は、事業者には保険金の支払いに応じてもらえるのか不安である。」との申出を受けた。

#### （経過・対応結果）

事業者には申立内容を伝えたところ、事業者は申立人に対し、市役所の再調査結果が「半壊」の場合には所定の保険金をお支払いすること、および、再調査の結果が出たら連絡を頂きたい旨を伝えた。その後事業者は、申立人より、市役所の再調査により「半壊」と認定された、との結果報告を受け、「半壊」に基づく保険金の支払いを完了した。

### ③ 保険金の支払可否についての苦情

大阪市に単身赴任の契約者は、賃貸住宅用火災保険に加入していたが、自宅（神奈川県）で飼養しているペット（犬）が自宅を訪問したお客様に噛みつきケガを負わせ、その治療費を支払うこととなり、賃貸住宅用火災保険の個人賠償責任特約に基づき事業者には保険金請求をしたところ、事業者は個人賠償責任特約の「被保険者」は「同居の親族」であること、事故の際のペットの管理者は奥様であり「同居」ではないとの判断により保険金請求を謝絶する旨の回答をした。契約者の奥様から、事業者の回答は、約款・商品内容等から正しいのかとの申立を受けた。

(経過・対応結果)

相談室は、事業者から約款・募集資料等を取り寄せ、申立内容について確認するとともに同様ケースの取扱いについて調査を行った。結果、保険契約上単身赴任先の入居物件を居住場所とした本契約において、別の住居に居住する親族を被保険者とすることは本契約の約款上出来ないとの結論となり、その旨を申立人に連絡し了解を得た。更に、申立人に対しては、神奈川県の実家を目的とした現在の火災保険契約に「個人賠償特約」を附帯する等により、今後の同種の事故に備えるよう助言をした。

#### ④ 契約手続きにかかる苦情

ペット保険の加入者から、「2012年12月30日に他社に契約していた保険が満期となるため、同年9月に当該事業者へ保険申込をし、10月中に手続きが完了したが、送られて来た証券の保険始期は10月11日となっていた。(申立人としては)他社から保険を切り替えるため、他社の満期日の翌日からと説明したはずであるが、保険始期の訂正依頼をしたが事業者が応じてくれない。」との苦情があった。

(経過・対応結果)

相談室は、申立に基づき事業者へ保険始期の訂正処理を再検討するように要請したところ、事業者は10月11日から12月30日までの期間に保険金請求がないことを確認し、保険期間を12月31日を始期とする訂正処理をした。

#### ⑤ 保険金の支払可否についての苦情

賃貸住宅家財保険を契約していた申立人の玄関脇(建物外部)に設置してあったクーラー屋外機が盗難にあったため事業者へ保険金請求したが、事業者は屋外機が建物外部に設置されていることを理由に請求に応じられないとのことであった。申立人より事業者のかかる判断について相談室に苦情があった。

(経過・対応結果)

事業者へ申立内容を伝え、同時に事業者の約款内容から判断すると保険の目的の中に冷暖房設備を対象とする記載があること、通常クーラーの屋外機は建物外部に設置され且つ給排水管により建物と繋がっていることから、建物外部のみを謝絶理由とする事について、再考を依頼した。事業者は本件の再検討をし、有責として保険金支払いをした。

#### ⑥ 借家賠償事故における事故処理状況の連絡にかかる苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人宅で水道管の凍結による破裂事故が発生、居室内の内装設備に水ぬれ損害が発生したため事業者へ報告し、鑑定人が調査に来たが、その後、事業者から申立人に何も連絡がないので室内の修理も出来ず困っている、との苦情があった。

(経過・対応結果)

事業者に申立て内容を連絡し、家主との修理についての折衝状況も申立人に連絡するよう要請をした。  
その後、事業者から、家主との修理にかかる協定が完了したこと、申立人には逐次連絡し、解決した旨の連絡があった。

## 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
④ 平成 22 年下半期	3	0	0	1
⑤ 平成 23 年上半期	2	2	0	1
⑥ 平成 23 年下半期	3	0	1	2
合 計	8	2	1	4

(注) 取下げには審議の結果、裁定不開始とした案件を含む。

### (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	3
3 月以上～6 月未満	4
6 月以上	0
合 計	7

## 紛争解決手続の事例

### ① 損害賠償金の請求

(紛争の概要)

申立人は、マンション階上に住む、事業者の契約者が漏水事故を起こしたことにより、申立人宅の家財等に水ぬれ損害が発生し、事業者に賃貸住宅用火災保険に附帯する個人賠償責任の事故として損害賠償請求を行い、事業者と損害額についての和解が成立した。申立人は事業者よりの賠償金の支払いを待っていたが、いつまでも入金がなされないため事業者に連絡したところ、事業者は契約者に保険金を支払ったとの回答であった。その後の調査により、事業者は契約者に賠償金を支払っており、賠償責任者である契約者は申立人に賠償金を払わず、着服したまま行方不明となっていることが判明した。申立人は事業者に賠償金の支払いを求めたが、事業者の回答は賠償金については契約者に支払い済みであり、申立人は事業者に賠償金の直接請求権はないとして紛争となった。

(終了事由)

取下げ

(経過・対応結果)

相談室は、紛争解決申立受付後、事業者に本件についての再検討を要請するとともに、申立人が罹災した時に階上からの漏水事故を補償する保険契約（賃貸住宅用火災保険）をしていたか否かを確認した。申立人は、相談室の助言により罹災時入居していた賃貸住宅を管理する不動産会社を訪問、同不動産会社は取り扱う保険事業者名3社を確認の上、相談室に連絡、相談室より全社に申立人の契約照会を行った。その結果、他の事業者に申立人の罹災当時の契約の存在が確認され、申立人はその事業者に改めて漏水事故による損害について保険金請求を行い、保険金の支払いを受けたため、本件申立を取り下げた。なお、本件は、当該事業者の保険約款では被害者が事業者に直接に損害賠償を請求する「直接請求権」を認める条文がないため、事業者の事故処理の不手際による「損害賠償案件」として申立を受理した。

## ② 保険金支払いにかかる紛争

(紛争の概要)

ファミリー交通事故傷害保険加入の契約者の配偶者は、2010年2月11日自転車にて走行中、他の自転車と接触、転倒負傷し、入院及び通院加療を受け事業者に保険金請求をしたが、事業者の事故内容調査及び医療照会について、その対応を不服として、保険金請求権を留保し、事業者との協議に応じないまま時日が経過した。事業者は契約者との紛争解決について協会相談室に申立、裁定委員会による和解仲裁依頼をしてきた。

(終了事由)

裁定不開始

(経過・対応結果)

相談室は、事業者より過去の交渉経緯及び紛争の内容について申立を受け、契約者に対し資料及び書面によるADR紛争解決機関制度の説明及び理解を求めた後、当該案件について当機関の協議に参加要請を行い契約者の了解を得たが、具体的に審議をするための「裁定手続きにかかる同意書」の提出を求めたところ、「同意書」の提出には応じられないので事業者との和解・仲裁協議に参加しない旨を通知して来たため、少額短期保険業務にかかる紛争解決等に関する規定第21条2項に従い、本件を裁定不開始とした。

## ③ 保険募集時における紛争

(紛争の概要)

申立人は、2011年10月9日にペット保険に加入した後、飼養しているペットが30日以内に続けて3回入院治療を受け事業者に保険金を請求したが、当該商品は保険加入後30日以内の入院治療については1回のみを補償する内容であり、事業者は30日以内の1回の治療のみを支払い対象として保険金を支払った。申立人はこれを不服として、募集時に説明を受けた商品の補償内容は、保険加入後30日以内の入院治療について1回のみとの説明がなく、これは募集人の商品の説明不足によるものであり、2回目以降の治療費を支払って欲しいとの申立を相談室に行った。

(終了事由)  
裁定不開始

(申立内容についての調査内容)

委員会は申立書、答弁書並びに各当事者から提出を受けた保険申込書、重要事項説明書、申立人の契約時のメモ等に基づき、本件申立を事業者の保険代理店の債務不履行（説明義務違反）又は不法行為に基づく事業者に対する損害賠償の請求と解し、審議を行った。

(裁定内容)

#### 1. 契約内容について

申立人が主張する、事業者（代理店）が当該期間中の入院回数は1回が限度であるとの説明をしたか否についての事実については、申立人及び事業者の主張が相反すること並びに説明の事実を証する資料等の提出がないため、その真偽については当裁定委員会にて判断することは出来ない。

そこで、当委員会に提出された申立人署名の申込書及び事業者が契約時申立人に発行した重要事項説明書、約款等の資料から判断せざるを得ないが、同資料の記載からは申立人が本保険契約の補償内容について誤解を生じるような記載は認められない。よって、本保険契約は附合契約【注1】であり、保険証券、重要事項説明書記載の文言は契約始期より30日間について入院限度は1入院までとの記載がありこれと異なる金額を支払う義務は事業者にはないというべきである。

この点、入院の限度回数等に関する募集資材の記述は、一見すると契約始期より30日間であれば入院回数を問わず治療費の100%が補償されるとの印象を与えるものであって、申立人が同記載部分に注意を払うことをしなかった可能性があるが、だからといって申立人と事業者との間で、重要事項記載とは異なる合意がなされたとは認められない。

【注1】附合契約とは、大量かつ定型的取引において、契約当事者の一方が予め定めた契約条項（普通保険契約約款）を、相手方が包括的に承認することによって成立する契約のことで、相手方は約款の各条項を具体的に知らなくても約款に拘束されると解されている。

#### 2. 債務不履行又は不法行為に基づく損害賠償請求について

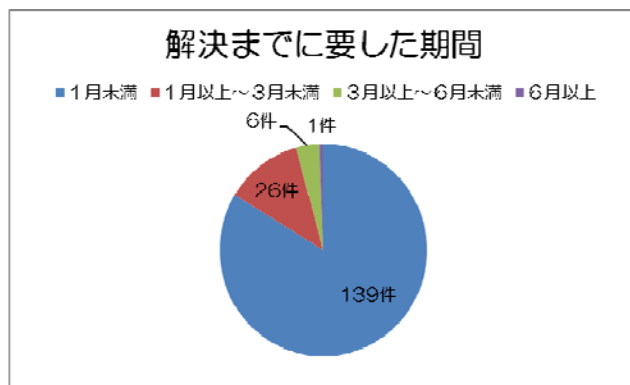
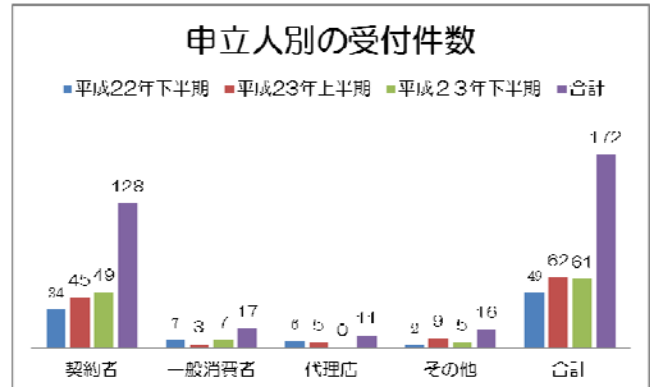
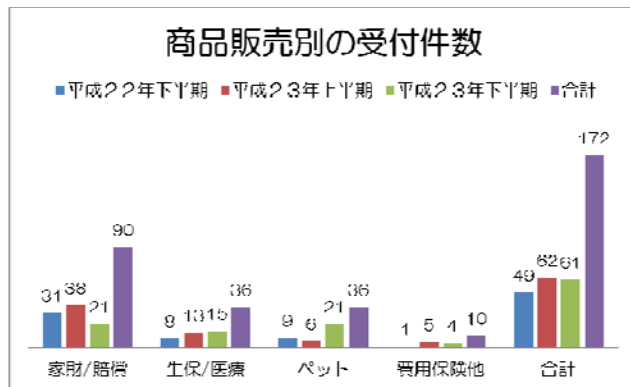
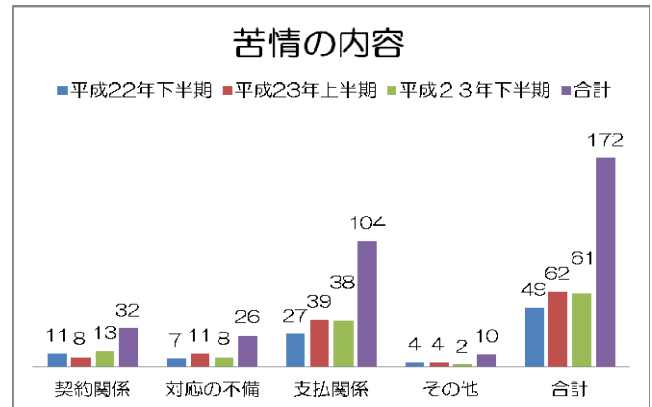
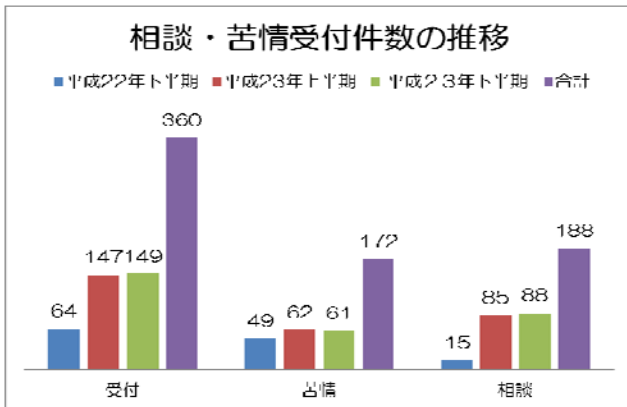
本件では募集資材及び重要事項説明書等に限度回数についての記載があること、他方で、説明不足や虚偽の説明が行われたことの証拠は存しないことから、保険代理店に保険の説明不足による募集行為があったとの事実は認定できない。よって、債務不履行（説明義務違反）又は不法行為に基づく事業者の責任は認められない。なお、事業者は当該保険始期後30日以内及びその後の保険金請求についても当該以外の保険請求を約款に基づき支払い完了しており、申立人の保険金請求権を侵害した事実は認められない。

(結論＝裁定結果)

上記より本件について申立人の申立は認められず、「少額短期保険業務にかかる紛争解決等業務に関する業務規定」第39条により、委員会は審議の結果申立人の申立て内容を認めるまでの理由がないと判断し、裁定不開始として裁定通知書の送付をもって裁定手続を終了した。

以上

## 主要データハイライト



(注1) ①平成22年下半年とは、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年上半年とは、平成23年4月1日から平成23年9月末まで

(注2) ③平成23年下半年とは平成23年10月1日から平成24年3月末まで