

「少額短期ほけん相談室レポート（第4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（P3注1）	64	49	15
② 平成23年上半年（P3注2）	147	62	85
③ 平成23年下半年（P3注3）	149	61	88
④ 平成24年上半年（P3注4）	120	51	69
合計	480	223	257

平成24年上半年に入り苦情及び相談件数は若干減少総傾向にある。相談内容は少額短期保険の商品内容、保険金支払い、契約手続等についての一般的な質問が多い。又、保険加入に際しての少額短期保険についての質問、少額短期事業者の紹介依頼等の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	11	7	27	4	49
② 平成23年上半年	8	11	39	4	62
③ 平成23年下半年	13	8	38	2	61
④ 平成24年上半年	5	7	36	3	51
合計	37	33	140	13	223

苦情の内容は保険金支払に関するケースが140件（約62.8%）、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70件（約31.4%）である。特に説明不足及び対応の不備の苦情は紛争に発展するケースが多い。苦情は初期対応と早期解決が紛争ケースにならないためのポイントであり、各事業者の社内苦情受付、早期解決に向けた対応が今後とも課題と考えられる。

（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	34	7	6	2	49
② 平成23年上半年	45	3	5	9	62
③ 平成23年下半年	49	7	0	5	61
④ 平成24年上半年	44	0	2	5	51
合計	172	17	13	21	223

苦情申立人の属性は契約者172件（77.1%）、契約者以外の一般消費者からの苦情17件（7.6%）は、商品内容の説明不足、対応の不備などがある。代理店からの苦情13件（5.8%）は契約者からの苦情を代弁するものも含まれるが、その大半は事業者への苦情である。その他21件（9.4%）は賠償事故に係る被害者からの苦情が大半であり、特に賠償金額の和解に時間を要している。契約者（加害者）と被害者との紛争解決については当事者間の協議・和解に向けて、事業者の積極的なサポート態勢が今後とも必要と思われる。

(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
④ 平成24年上半年期	24	7	18	2	51
合計	114	43	54	12	223

平成24年度上半期の商品別の苦情受付状況は、家財賠償(47.0%)・ペット(35.3%)・生保医療(13.7%)・費用保険(3.9%)の順となっている。特に生保医療系の苦情は平成23年上半年期及び下半期に比して半減した。

(5) 解決までの期間

解決までに要した期間	件数
1月未満	167 (29)
1月以上～3月未満	30 (14)
3月以上～6月未満	6 (1)
6月以上	1 (0)
合計	204 (44)

(注) () 内は平成24年上半年期に解決した件数

苦情申立の223件の内167件(74.9%)は1か月未満に解決、1か月を超える案件は37件(苦情申立て全体の約16.6%)で、その内3か月を超える案件は7件(全体の3.1%)である。平成24年上半年期の解決案件の44件中、1か月未満29件(65.9%)、1か月を超える案件は15件(34.1%)であった。3か月を超える長期案件は、賠償被害者との損害額についての和解に時間がかかったケースである。

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
① 平成22年下半年期	3	0	0	1
② 平成23年上半年期	2	2 (2)	0	1
③ 平成23年下半年期	3	0	1	2
④ 平成24年上半年期	0	1	0	0
合計	8	3 (2)	1	4

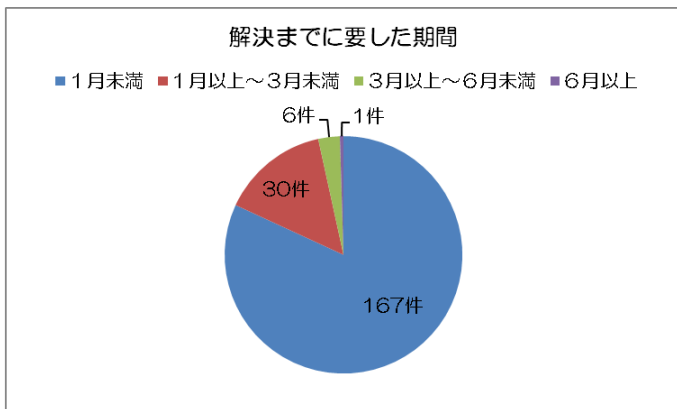
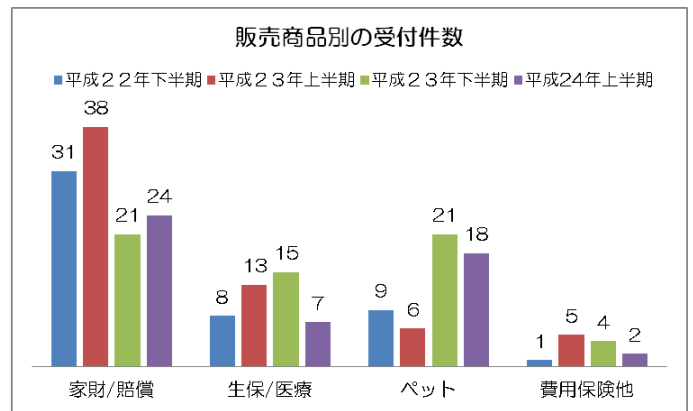
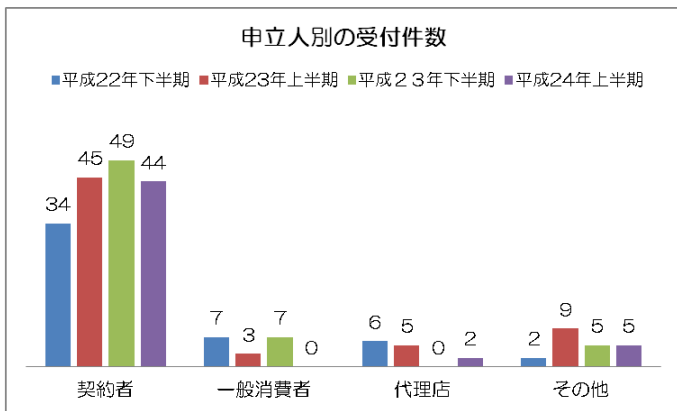
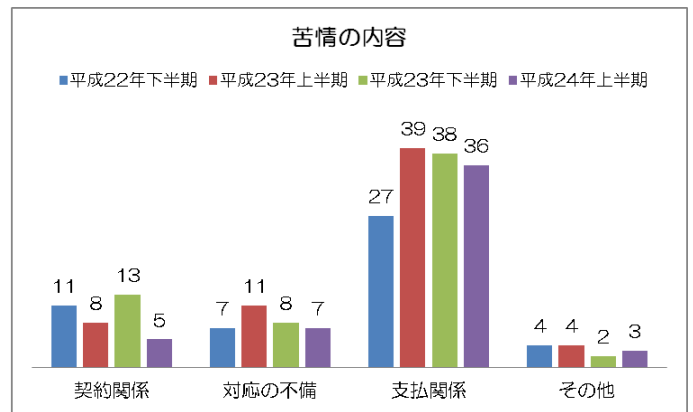
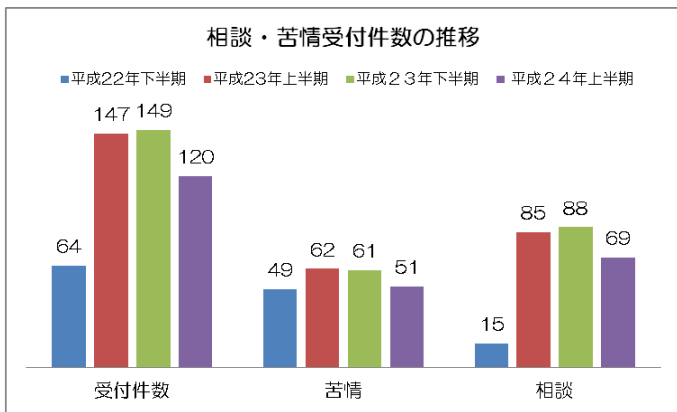
(注1) () 内は特別調停案に基づき和解

(注2) 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	1
合計	8

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3) 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

(注4) ④平成24年上半年とは平成24年4月1日から平成24年9月末まで

主な苦情（解決依頼）事例

① 解約手続きにかかる苦情

家財保険の加入者から、「2012年5月10日に同年3月にアパートを退去したので保険契約を解約したい」旨の連絡を事業者宛にしたところ、解約日は5月10日からと言われたが納得出来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、事業者にはアパートの退去日を管理会社等に確認し、実際に退去した日にて解約処理をするように助言した。事業者はアパート管理会社に連絡、3月31日が退去日であることを確認し、当日を解約日として解約処理を行った。

② 保険金の支払遅延についての苦情

階上からの漏水事故により損害が発生し、事業者と賠償額について協定したが1か月経過しても賠償金の支払いがない、との苦情が相談室にあった。

（経過・対応結果）

事業者には申立内容を伝えたと、契約者との示談書の取り交わしに時間を要したため遅延していたとのこと。事業者は申立人に連絡し、賠償金の支払い遅延について謝罪するとともに、賠償金については金額も確定しているため申立人より免責証書を取得することにより賠償金の支払を行った。

③ 個人賠償事故における事故処理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は、路上で転倒した際に歩行者に接触、負傷させた。被害者のケガの治癒を待って示談する予定であるが、時間も経過しており事業者担当の保険金請求等に対する説明が解りにくいため、有責処理をしてくれるか否か不安になり相談室に連絡をしたとのこと。

（経過・対応結果）

事業者には申立内容を連絡したところ、事業者は申立人に対し、本件は有責処理をすることを伝えるとともに、被害者との示談についての助言及び保険金の請求方法等について説明して申立人の理解を得た。

④ 損害賠償額にかかる苦情

アパートの階上より被った漏水事故の賠償金額（損害内容）について事業者と話し合いがつかない。損害調査に来た調査人の調査内容についても不満、との苦情があった。

（経過・対応結果）

相談室は申立に基づき、事業者には苦情内容を連絡し、当事者間での話し合いを勧めた。事業者は調査人より調査の内容を確認するとともに、損害額の算定について申立人と面談の上、算定内容について説明・協議した結果、申立人と損害額について了解を得た。

⑤ 損害賠償事故にかかる苦情

申立人より、入居直後に階上の漏水事故により家財に損害が発生したが、事業者が損害賠償請求について応じないとの苦情があった。

（経過・対応結果）

事業者にも申立内容を伝えたところ、本件漏水事故は調査の結果、給排水管の老朽化による（築後約50年の分譲マンション）ことが判明していること、漏水の給排水管は共有部分であり、契約者に漏水した事実もないとのことであった。相談室より申立人に上記を説明し了解を得た後、本件は家主あるいは取扱不動産業者に相談する様に伝えた。

⑥ 保険金支払い遅延にかかる苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人は、盗難事故に遭い保険金請求をしたが、2か月以上経過しているのに事業者から連絡がないとの苦情があった。

（経過・対応結果）

事業者にも申立内容を連絡したところ、事業者は申立人に対応の不備を謝罪するとともに、損害額について申立人の了解を得て、即日保険金支払いを行った。手続遅延の原因は担当者の対応不備であり、事業者からは滞留案件についての社内管理態勢を強化するとの報告があった。

紛争の事例

保険契約更新時における更新手続にかかる事業者の債務不履行の申立

（終了事由）

和解成立

（申立内容）

申立人は、居住するアパート内にて平成24年2月3日発生した漏水事故により、階下居住者及び家主に損害を与えたことにより、事業者にも事故報告をし、保険金請求を行った。

これに対し事業者は、当該保険契約が平成24年1月24日に保険期間を終了しており、申立人の請求には応じられないとの回答を行ったが、申立人は当該保険契約の約款に「保険契約の更新」及び注意喚起情報には「事業者から保険契約の更新」の案内することが記載されており、申立人は事業者よりその通知を一切受理しておらず、これは事業者の申立人に対する債務不履行になるとして、階下居住者及び家主に対して申立人が賠償・負担する損害賠償金を事業者にも請求する申し立てをした。

申立人は要求内容の根拠として、事業者と平成19年1月25日代理店を介して保険契約を締結し、その後、平成21年11月30日事業者の更新案内に基づき保険契約（契約期間：平成22年1月25日～平成24年1月24日＝1回目の更新）の更新手続を行っているが、当該保険契約の満期後（2回目の更新）の平成24年1月25日を始期とする満期更新案内文書を事業者並びに代理店より一切受理していない。申立人が事業者より受け取っている約款及び契約の概要等には保険期間満了60日前までに更新案内を記載した書面を郵送すると記載しているが、その更新案内を一切受理しておらず、これは明らかに事業者の申立人に対する債務不履行であることを申し立てた。

（事業者の回答）

事業者は、申立人が平成22年2月19日、代理店に来店し、同年3月頃に借戸室を退居する予定があることを申出て「解約届出書」を提出しており、その後同年2月28日、申立人より代理店に退居日は5月5日になったと電話連絡をしている。その際代理店は保険の解約手続きは事業者と直接するよう案内をした。代理店はその後申立人が退去を中止したとの連絡を受けておらず、既に退去したものと平成23年10月に事業者の発行した更新案内リストより申立人を除外した。更新案内をしなかったのは申立人の申出にしたがったものである。更には代理店からの更新案内の事前に平成23年10月27日、事業者が申立人に送付した「ご契約の満期に関するご案内」葉書は宛先不明で戻って来ておらず、申立人はその葉書により更新時期については管理できたはずである。従って損害賠償に應ずることは出来ない。

（申立内容等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、その他の資料等に基づき、本件申立を申立人に対する事業者の債務不履行（約款第21条「保険契約の更新」）に基づく損害賠償の請求と解し審議を行った。

（債務不履行に基づく損害賠償請求について）

本件では申立人が退去を中止したことを代理店に通知したか否かの事実は認定できないが、事業者が平成23年10月に24年1月の保険更新リストに申立人の契約があったこと並びに更にそのリストに基づき代理店に更新手続依頼をした書類には申立人宛の更新案内があったことから、保険契約は解約されず存在しており、申立人が引き続き入居しているか等の確認は代理店では事業者に契約照会をすることで容易に出来たものと思われる。またこのような確認作業は保険代理店の保険更新業務では通常行われる、一般的な契約保全業務である。

よって、本件は代理店の錯誤により甲の保険契約更新を怠った結果、申立人が漏水事故による賠償損害の事業者への求償機会を失ったものと判断する。従って、代理店の業務上の責任は事業者の責任として、事業者は申立人の損害を賠償するべきと判断する。

（結論＝裁定結果）

申立人の事業者に対する賠償請求は、上記事実より今回の紛争が代理店の契約更新業務の不適切から発生したとするが、一方、申立人についても、昨今の社会生活を営む上では火災保険を始め、個人生活を守るため自己の契約する保険について、その内容の把握・契約の管理については一定の「自己責任が存在」するものである。申立人は本件で審議した中で既に2回賃貸住宅用の火災保険契約を契約しており、当該保険の更新についても経済生活を営む消費者として適切な管理がなされて当然であったと判断し、当裁定委員会は申立人についての過失を50%相当とする。

従って、事業者は賠償額のうち申立人の過失50%を相殺した金額を申立人に支払うものとする和解案を提示した。後日両者から和解案を受託する旨の連絡があり和解契約書を作成・送付し、和解契約書の取り交わし及び事業者から和解金の支払いも完了した。

以上