

平成25年5月24日

「少額短期ほけん相談室レポート（第5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年下半期(P3注1)	64	49	15
② 平成23年上半期(P3注2)	147	62	85
③ 平成23年下半期(P3注3)	149	61	88
④ 平成24年上半期(P3注4)	120	51	69
⑤ 平成24年下半期(P3注5)	125	46	79
合 計	605	269	336

平成24年下半期も上半期同様、苦情件数は若干減少傾向にある。相談内容は少額短期保険について、保険商品の内容、保険金支払い、契約手続等についての質問が多い。消費者センター等から紹介を受けた火災事故罹災者等の個別相談等も対応している。

(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年下半期	11	7	27	4	49
② 平成23年上半期	8	11	39	4	62
③ 平成23年下半期	13	8	38	2	61
④ 平成24年上半期	5	7	36	3	51
⑤ 平成24年下半期	8	9	27	2	46
合 計	45	42	167	15	269

相談室開設以来、苦情の内容は保険金支払に関するケースが167件（約62.1%）と最も多く、また、契約時や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87件（約32.3%）あった。説明不足及び対応の不備に対する苦情は、事業者のその後の対応が早期解決に繋がるため、事業者への迅速かつ正確な苦情内容の伝達と連携した対応が重要である。

(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 年下半期	34	7	6	2	49
② 平成 23 年上半期	45	3	5	9	62
③ 平成 23 年下半期	49	7	0	5	61
④ 平成 24 年上半期	44	0	2	5	51
⑤ 平成 24 下半期	42	0	0	4	46
合 計	214	17	13	25	269

平成 24 年下半期の苦情申立人の属性は、契約者 42 件、契約者以外の一般消費者からの苦情 0 件、代理店からの苦情 0 件、その他 4 件と、契約者以外の苦情は減少している。その他の 4 件は全て賠償事故に係る被害者からの苦情であり、内容は事故発生後の対応と賠償金額についての苦情のため、解決に時間がかかるケースがほとんどである。契約者（加害者）と被害者との紛争解決に対しては、事業者の事故発生時から積極的なサポートが必要と思われる。

(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 年下半期	31	8	9	1	49
② 平成 23 年上半期	38	13	6	5	62
③ 平成 23 年下半期	21	15	21	4	61
④ 平成 24 年上半期	24	7	18	2	51
⑤ 平成 24 年下半期	23	9	10	4	46
合 計	137	52	64	16	269

平成 24 年下半期の商品別の苦情受付状況は、家財/賠償 23 件（50.0%）・ペット 10 件（21.7%）・生保/医療 9 件（19.6%）・費用保険他 4 件（8.7%）の順となっている。特に生保/医療系の苦情は、平成 24 年に入って減少傾向にある。

(5) 解決までの期間

解決までに要した期間	件 数
1 か月未満	197 (30)
1 か月以上～3 か月未満	41 (11)
3 か月以上～6 か月未満	14 (8)
6 か月以上	1 (0)
合 計	253 (49)

(注) () 内は平成 24 年上半期に解決した件数

解決済苦情申立 253 件の内 197 件（77.9%）は 1 か月未満に解決している。1 か月を超える案件は 56 件（全体の約 22.1%）あるが、その内 3 か月を超える案件は 15 件（全体の約 5.9%）であり、内容は賠償事故が大半であった。平成 24 年下半期の解決案件 49 件の内訳は、1 か月未満 30 件（61.2%）、1 か月を超える案件は 19 件（38.8%）であった。

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
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
⑤平成24年下半年期	3	1	0	1
合 計	11	4(2)	1	5

(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

解決までに要した期間	件 数
1か月未満	1
1か月以上～3か月未満	4
3か月以上～6か月未満	4
6か月以上	1
合 計	10

(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

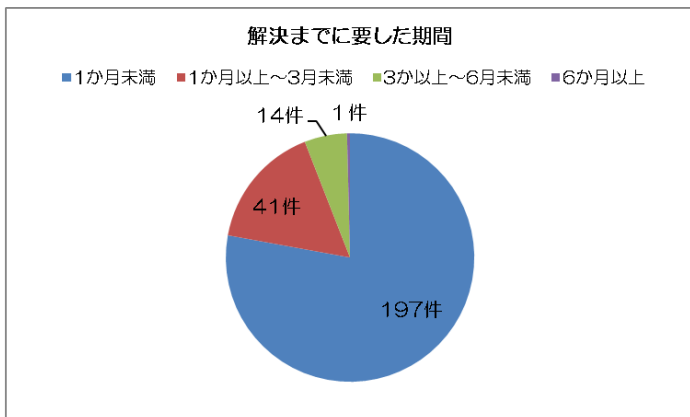
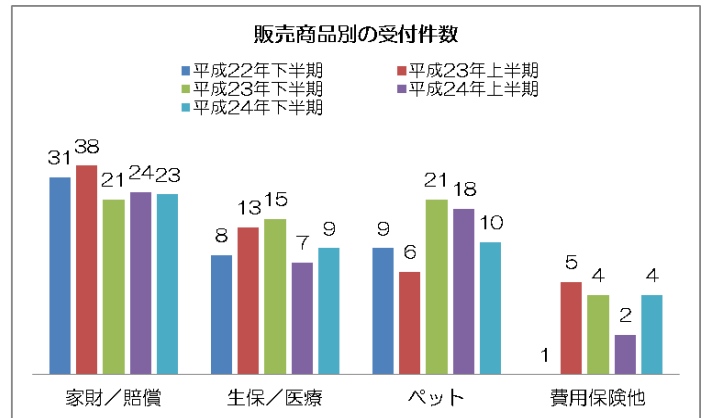
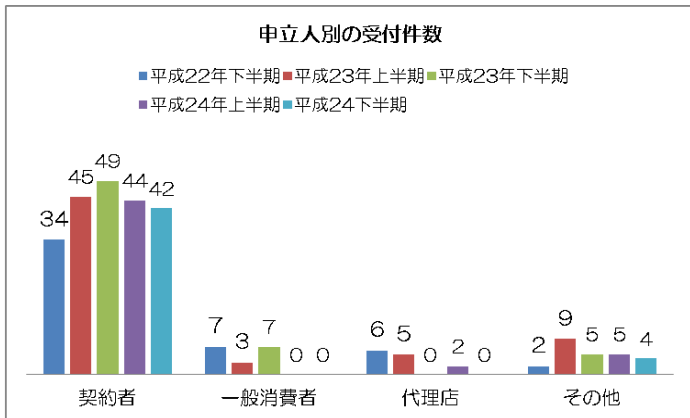
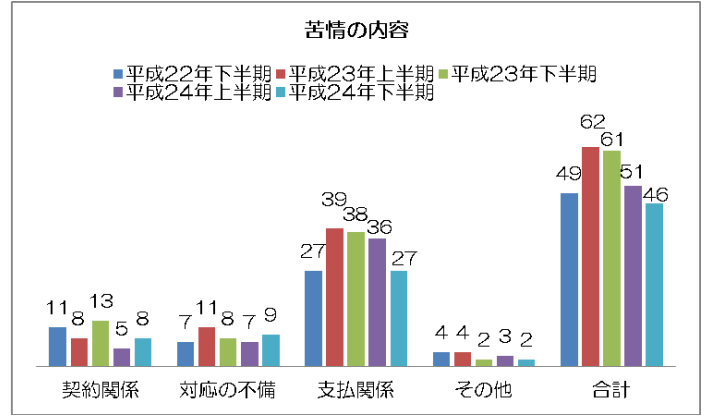
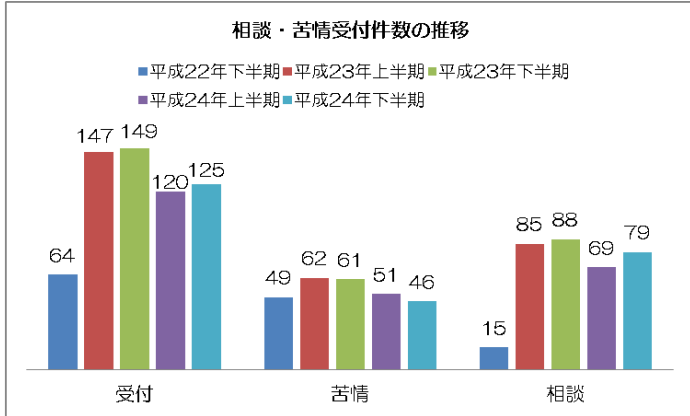
(注2) ②平成23年上半年期とは、平成23年4月1日から平成23年9月末まで

(注3) ③平成23年下半年期とは、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年上半年期とは、平成24年4月1日から平成24年9月末まで

(注5) ⑤平成24年下半年期とは、平成24年10月1日から平成25年3月末まで

主要データハイライト



主な苦情（解決依頼）事例

① 保険契約の更改に際しての保険料変更についての苦情

自動継続にて保険契約をしていたが、更改後口座から引き落とされた保険料が値上がりしていた。値上がりするとの通知は受けていないので解約をしたいと連絡したが、事業者の回答が遅いとの苦情。

（経過・対応結果）

相談室からの連絡に基づき、事業者より契約者に対し不備を謝罪した後、保険料の値上がりの経緯等を説明したが、契約者が契約を更改する意思が全くないとのことであったため、保険料を全額返戻することで、契約者の了解を得た。

② 火災事故における保険金支払いが遅いとの苦情

契約者の子供が入居していたアパートで火災になったが、家財の保険金の支払いが遅いとの苦情。

（経過・対応結果）

事業者にも申立内容を伝えたところ、本件火災は契約者宅が火元になっており、原因調査等に時間がかかっていたとのことであった。事業者は契約者にかかる事情を説明し、損害額については調査が完了していたため、契約者の了解を得て保険金の支払いを即日終了した。事業者からは今後、保険金支払いの遅延が生ずる事案については、契約者への調査の進捗状況等の連絡を密にし、かかる苦情がないよう社内チェック態勢を強化するとの報告があった。

③ 解約返戻保険料が加入時の説明と違うとの苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人は、契約時に解約時の返戻保険料は月割りとの説明を受けていたが、転居に伴い火災保険の契約を申し出たところ、実際の返戻金は月割りでなかったとの苦情。

（経過・対応結果）

事業者は契約時の説明不足並びに返戻保険料について誤解が生じる説明であったことを謝罪し、申立人より約款記載の返戻保険料での支払いの了解を得た。

④ 漏水事故による賠償責任にかかる苦情

申立人の友人は頻りに申立人宅（賃貸住宅家財保険契約者）に宿泊しており、申立人宅の洗濯機が故障したため、友人が自分の洗濯機を申立人宅に持込み、設置したところ、洗濯機排水バルブの接続が不備であった。結果、階下に漏水事故を起こした。事業者にも連絡したところ、当該事故は友人の責任によるものであり、申立人と事業者との保険契約では無責との回答であったため、それを不服として相談室に申立をした。

（経過・対応結果）

事業者は申立に基づき、再度事実確認を行い、事故は事業者の契約者宅で発生していること、並びに、漏水事故の直接の原因者は友人であることから、本件漏水事故は申立人と友人の共同責任とし、友人が契約する保険会社と連絡し、連帯して本件を有責処理として解決した。

⑤ 漏水事故の対応についての苦情

申立人（漏水事故被害者）は階上からの漏水事故により室内に損害が発生したが、修理について事業者から連絡がないとの苦情。

（経過・対応結果）

事業者には申立内容を伝えたと、本件漏水事故の原因は申立人宅の天井にある排水管の劣化による漏水事故であり、契約者には責任はないとのこと。事業者は申立人に状況を連絡するとともに、管理会社にも状況を説明し、管理会社が修理について対応することとした。

⑥ 盗難事故における事故処理対応にかかる苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人は、盗難事故に遭ったが盗難の損害を保険金請求できることを知らず、知人の助言により約 1 か月後に事業者に事故報告をしたが、事故報告が遅いとの理由で、事業者の事故担当者の対応が不適切なものであったとの苦情。

（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謝罪するとともに、今後の請求手続について説明し申立人の理解を得た。その後、すみやかに保険金額の協定がなされ、支払い完了の連絡を事業者から受けた。

⑦ ペット保険における免責金（自己負担額）にかかる苦情

ペット保険加入の申立人が保険金請求のため事業者に連絡した際、対応した担当者から請求額が免責金（自己負担額）の以下のため支払いを謝絶されたが、免責金については説明を受けていないこと並びにその際の担当者の対応について不満との苦情。

（経過・対応結果）

苦情を受けた相談室では、申立人がWebサイトから申込をしたとのことから、事業者のWebサイトの画面を見ながら免責金についての表示、免責金の意味を説明し理解を得る。その後、苦情内容を事業者に連絡し、事業者は申立人に説明の不備を謝罪するとともに、契約者に対する解り易い商品説明についての社内研修を実施した。

紛争の事例

① 保険金支払（賃貸住宅家財保険）

（終了事由）
裁定不開始

（申立内容）

申立人は、空き巣により自宅家財が盗まれたとして賃貸住宅家財保険の盗難保険金の請求をしたところ、事業者がその一部の盗難物について支払いを謝絶したため、その支払いを求めて紛争解決の申立をした。

（事業者の回答）

事業者が支払いを否認した盗難物は、申立人の所有するものではなく、親族から一時的に預かったものであるが、それは、事業者の調査人が申立人と面談した際に、申立人から聴取した話の内容に基づいている。申立人は、事業者がその盗難物について支払いを否認した後に面談時の発言を翻し、親族から盗難事故直前に購入したものと主張しているのであり、申立人の請求には応じられない。

（裁定結果）

本紛争の解決を図るためには、申立人が主張する盗難物が盗難事故直前に親族から購入したとの事実確認が必要であるが、当事者間の当該事実に関する主張は真っ向から対立しており、申立人から提出された資料等からも申立人が購入したに足る判断ができる内容ではなかった。本件申立について事業者も和解に応ずる余地がないと認められることから、少額短期保険業務にかかる紛争解決業務に関する業務規程第26条（裁定手続を行わない場合）の（9）「事実認定が著しく困難な事項」として、裁定手続を行わないとした。

② 保険金支払（死亡保険金）

（終了事由）
和解

（申立内容）

申立人は、申立人の母親が病気により平成24年8月に死亡したため、事業者に死亡保険金の請求をしたところ、事業者は、当該契約は平成21年12月に申立人の母親本人の解約申出により解約されており、保険金の請求に応じられないとした。申立人は、母親が死亡する直前に事業者と契約している保険があること、その保険証券を母親から預かっていると主張し、死亡保険金の支払いを求めて紛争解決の申立をした。

（調査内容及び裁定結果）

申立人の主張及び事業者の答弁書並びに提出された双方の資料に基づき審議を行った結果、当該契約の解約手続に関し事業者側に不備が認められた。また、解約を受付けたとする当時の担当者も退職しており、それらから判断するに、例え死亡した母親が当該保険契約の解約

手続をしていたとしても、解約後の保障内容等（当該保険契約は解約後も一部保障が残る。）について正確な説明を受けておらず、内容を誤解していた可能性も認められるため、委員会は事業者が一定の和解金を負担する和解案を提示した結果、双方互譲の精神にのっとり和解が成立した。

以上