

平成25年11月5日

「少額短期ほけん相談室レポート（第6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
⑥ 平成 25 年上半期(P3 注 6)	110	58	52
合 計	715	327	388

平成 25 年上半期は 1 年ぶりに苦情件数は増加した。特に 5 月は月間過去最多の 15 件の苦情があった。相談案件は、保険商品の内容、保険金支払、契約手続等についての質問が多いが、消費者センター等から紹介を受けた火災事故罹災者（家主）等の個別相談も多く、長期に亘る相談もある。

(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
⑥ 平成 25 年上半期	2	13	40	3	58
合 計	47	55	207	18	327

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 207 件（約 63.3%）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 102 件（約 31.2%）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が重要である。また商品内容、約款についての苦情は、事業者の説明不足を原因とするケースもある。

(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 年下半期	42	0	0	4	46
⑥ 平成 25 年上半期	49	0	0	9	58
合 計	263	17	13	34	327

平成 25 年上半期の苦情申立人の属性は、契約者 49 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 9 件と、契約者以外の苦情は減少している。その他の 9 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であり、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
⑥ 平成 25 年上半期	32	21	5	0	58
合 計	169	73	69	16	327

平成 25 年上半期の商品別の苦情受付状況は、家財/賠償 32 件（約 55.2%）・生保/医療 21 件（約 36.2%）・ペット 5 件（約 8.6%）・費用保険他 0 件（0%）の順となっている。特に今回は家財/賠償および生保/医療系の苦情が大幅に増加した。

(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	239 (40)
1 か月以上～3 か月未満	63 (16)
3 か月以上～6 か月未満	18 (2)
6 か月以上	3 (1)
合 計	323 (59)

(注) () 内は平成 25 年上半期に解決した件数

解決済苦情申立 323 件の内 239 件（約 74.0%）は 1 か月未満に解決している。1 か月を超える案件は 84 件（全体の約 26.0%）あるが、その内 3 か月を超える案件は 21 件（全体の約 6.5%）であり、内容は賠償事故が大半であった。平成 25 年上半期の解決案件 59 件の内訳は、1 か月未満 40 件（約 67.8%）、

1 か月を超える案件は19件（約32.2%）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
⑥平成25年上半年期	2	2	0	0
合 計	13	6(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	5
3か月以上～6か月未満	5
6か月以上	1
合 計	12

（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

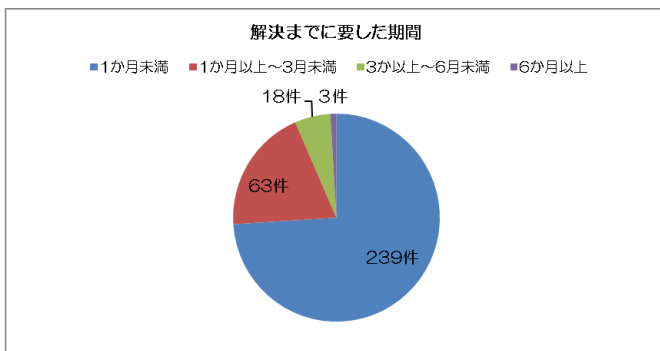
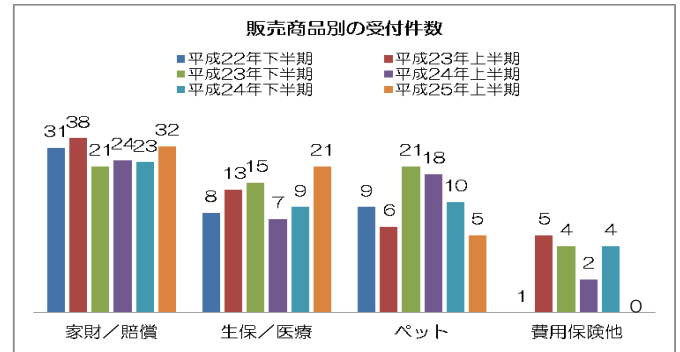
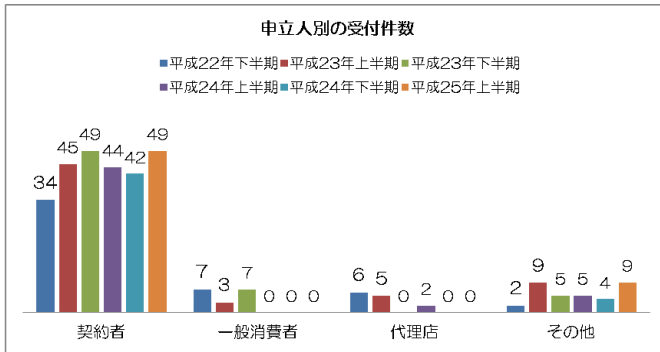
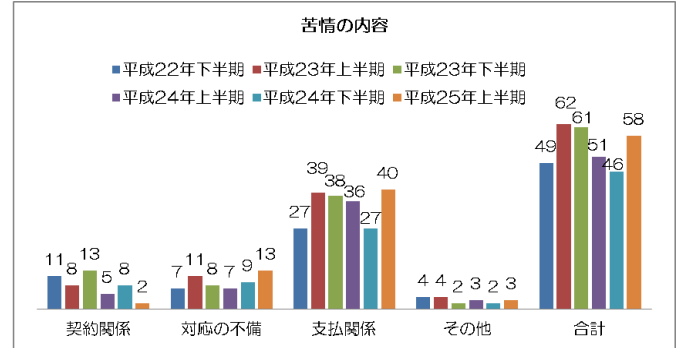
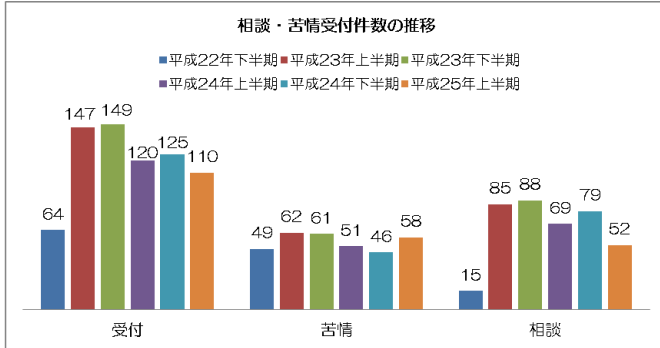
（注3）③平成23年下半年期とは、平成23年10月1日から平成24年3月末まで

（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

（注6）⑥平成25年上半年期とは、平成25年4月1日から平成25年9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 共用部分排水管劣化による漏水事故にかかる苦情

洗面所で漏水事故が発生したため、事業者に連絡したところ、調査人が事故状況確認の調査に来たが、調査結果は申立人宅の床下共用部分の排水管の劣化によるものであった。事業者はその旨を管理会社に連絡し、管理会社が修理を行ったが、申立人宅の室内補修工事が完了しないまま放置されているので、事業者に連絡したが回答がない、との苦情。

（経過・対応結果）

相談室より、当該申立の苦情は事業者に対して行うのではなく、補修工事の手配をした管理会社、あるいは施工業者に伝えるべき苦情であることを伝え、管理会社に連絡するよう助言した。

② 窓ガラスサッシ破損損害についての苦情

申立人は、部屋の模様替えの際、移動していた家具が窓ガラスに当たり、ガラスを破損したため、事業者に連絡したところ、修理業者より「破損状況から、当該サッシは鉄線入りのガラスのため、鉄線部分の膨張、収縮による破損であり、保険支払い対象外と言われた」との苦情。

（経過・対応結果）

事業者にも申立内容を伝えたと、本件申立人からは当初、「原因不明のひびがガラスサッシにあった」との連絡があり、修理業者に確認したところ、サッシ鉄線部分からの破損とのことであり、申立人が述べた外部からの物体との接触による損害ではないとのことであった。当該事故について事業者の約款では無責としていることを伝え、了解を得たとの回答であった。相談室においても事業者商品の約款を確認し、申立人に再度説明し、無責の了解を得た。

③ ペット保険更改時の保険料案内にかかる苦情

事業者からペット保険の更改案内が来たが、保険料が予想以上に高くなっていたため、連絡したところ、当該事業者は、昨年、保険料の改定をしたとの回答であった。申立人は「保険料改定があった場合等は、更改案内の葉書による通知のみでなく、電話連絡等による案内をするなど、きめ細かい対応をするべきではないか」との苦情。

（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、保険料改定については別途案内をしていることが確認された。当該契約はWebによる契約のため、代理店等の募集人が介在しないことから、改定案内が徹底せず、申立人にとっては突然の保険料改定と受け止められた。今後は更改案内時に解り易い文言の記載について検討するとのことであった。

④ 火災事故における保険金支払にかかる苦情

火災事故（全焼）に遭い保険金請求をしたが、その補償対象物件について事業者の説明に納得がいけないとの苦情。

（経過・対応結果）

申立人に確認したところ、全焼のため、契約していた火災保険契約の証券・約款等が全て消失していることが判明したため、相談室は事業者に対し、当該契約にかかる契約内容、パンフレット、約款等の資料を申立人へ送付する手配を依頼した。その後、申立人が納得いかない点等につき、相談室から説明、助言を行い、事業者との保険金の協定がなされ、保険金が支払われた。

⑤ 入院給付金を請求したが支払い手続きが遅いとの苦情

申立人は5日間の入院給付金を請求したところ、約1か月後に事業者から、医療照会中のため保険金支払い手続中との連絡があった。その後更に1か月後に、再度調査中との連絡があったが、入院給付金支払いに何故これ程時間がかかるのか、との苦情。

(経過・対応結果)

申立人の苦情内容を事業者に連絡したところ、現在、医療調査も完了し支払い手続きをする段階になっていることが確認出来た。事業者は、申立人に調査が長期化した事について説明を行い、給付金を支払った。

⑥ 火災事故に伴う保険金の支払いが遅いとの苦情

申立人は、火災に遭い、その後事業者の火災鑑定人による現場調査も完了したので、事業者に保険金請求をしたが、3か月が経過しても事業者から連絡がない、との苦情。

(経過・対応結果)

事業者に申立内容を伝えたところ、調査に時間がかかったが、既に鑑定結果は出ているとのこと。相談室は、申立人との損害額についての協定を急ぐよう助言をした。その後、申立人との損害額の協定が済み、保険金支払いが完了したとの連絡があった。

⑦ 賠償事故の免責事項にかかる苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人の子供が、図書館から借りて来た書籍に対して、気分が悪くなったため嘔吐し汚損したことから、個人賠償担保特約に基づき保険金請求をしたところ、事業者から無責との回答であったが理解出来ない、との苦情。

(経過・対応結果)

相談室は、申立人が保険金請求した個人賠償責任保険は、被保険者が「所有・使用・管理」している財物への賠償は免責事項となっていることをパンフレット・約款等から説明し了解を得た。事業者も同様の説明をしたが、申立人の理解を得られなかったとのこと。

⑧ 火災修理費用保険についての苦情

申立人は、借用している建物がスズメバチ並びにハクビシンによる被害に遭い、修理費用の保険金請求をしたが、事業者から無責との回答に不満、との苦情。

(経過・対応結果)

苦情を受け付けた相談室では、事業者の商品内容を確認し、修理費用特約の内容を説明し、当該事故は無責となる旨の回答をして了解を得た。

紛争の事例

① 保険金支払 （賃貸住宅家財保険の個人賠償責任特約）

（終了事由）

和解成立

（申立内容）

甲は、乙と締結していた保険契約に基づき、平成22年11月15日、東京都文京区白山の歩道上にて甲運転の自転車が歩行者（以下「丙」という。）に衝突し、丙に脳震盪、頭部挫傷、臀部打撲の傷害を与えた（以下「本事故」という。）ことにより、丙より賠償請求の調停申立を受け、平成24年10月11日の調停結果に基づき、損害賠償金を丙に同年10月22日に支払った。

その際、甲は乙より保険金として賠償金の約半額を認定額として提示され受領したが、甲はこれを不服として、甲が負担した賠償金との差額及びかかる調停に要した弁護士費用を乙に請求する申立をした。

（事業者の回答）

乙は、調停により甲が支払った賠償金に対する保険金認定額は、甲になされた丙の調停申立に添付された資料からは賠償金全額を認定するに足る診断書等が提出されておらず、乙が認定出来る賠償額は、支払い済の保険金額以下であったが、甲と丙の調停の早期解決と甲の個人的な事情を勘案し保険金額を認定したので、甲の要求には応じられない。

弁護士費用については、乙の社内規定では調停の場合は弁護士への依頼を認めず、事業者社員が補助者として調停対応していることを、甲の父親並びに甲の弁護士に口頭で伝えている。甲が調停に弁護士を代理人としていることは知っていたが、その費用を請求するのであれば、約款に規定する「事業者の書面による同意」を当初から求めるべきである。また甲の弁護士はその確認をした後、甲の代理人を受託すべきではあり、甲の申立には応じられないとし、本件不調の場合は本訴も辞さないと主張した。

（申立内容等についての調査及び結論）

裁定委員会にて甲、乙及び甲の弁護士等の関係者より事実確認の聞き取りを行った。事実確認の過程では、事業者乙は甲の申立には全く応じられないとの主張であったが、ADR紛争解決の「互譲の精神」に則り、本件解決のため和解金を支払うとの乙からの提案があり、甲に提示したところ和解案に同意したため、本件紛争は和解による解決となった。

② 保険金支払 （ペット医療保険）

（終了事由）

和解成立

（申立内容）

申立人は、猫1歳がウイルス感染症に罹り獣医師にて治療を受けたため、その治療費用を保険金請求したところ、事業者から支払いを謝絶された、との紛争申立。

（事業者の回答）

事業者は、当該感染症は、所定のワクチンを投与すれば罹感を防げる病気であること、申立人が投与したワクチンは、当該ケースでは効果がなく、別種のワクチンを投与すべきであったこと、更に、当該感染症は、始期前発症の可能性が高く無責と判断したことを主張した。

（結果）

相談室は、申立内容に基づき、複数の獣医師より当該事業者の見解等について意見を聴取した結果、申立人は獣医師の診断に従い治療行為を行っていること、また、当該疾病とワクチンとの関係について、当時、専門的な情報もない状況であったことを思料し、当事者間の和解による解決を勧めたところ、事業者から和解金支払いの提案があり、和解が成立した。

以上