

2015年12月発行

## 「少額短期ほけん相談室レポート（第10号）」

一般社団法人 日本少額短期保険協会  
少額短期ほけん相談室

### 1. はじめに

一般社団法人日本少額短期保険協会では、「指定紛争解決機関」（＝「指定ADR機関」）の指定を平成22年9月15日、金融庁より受け、同年10月1日より中立・公正な紛争解決支援機関として「少額短期ほけん相談室」を開設し、ご契約者様をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般に関するご相談・苦情対応および紛争解決業務を行っております。少額短期ほけん相談室は、紛争の両当事者様に対し常に中立・公正な立場から業務に当たっておりますので、その内容を公表する事により、ご契約者様・一般消費者様のご理解をいただきより気軽にご利用いただくため、「少額短期ほけん相談室レポート」を毎年半期ごとに提供させていただいております。

今回の「少額短期ほけん相談室レポート」では、2015年度上半期（4～9月）の相談・苦情・紛争解決手続の運営状況を開示しております。今までにご利用いただいた方、また、これから相談されたい方も本レポートの事例等を参考にいただき、ご利用いただければと存じます。

#### 【本レポートに記載される業務の内容についての説明】

本レポートに記載されている、相談・苦情処理手続、紛争解決手続等の業務内容につき簡単に説明いたします。

##### ＜相談とは＞

少額短期ほけん相談室に寄せられた少額短期保険全般についてのお問い合わせ等にお答えする業務を、相談業務として行っております。お問い合わせのあった相談につきましてはその内容を記録するとともに、場合によっては他機関や加盟少額短期保険会社の紹介等を行います。

##### ＜苦情処理手続とは＞

ご契約者様等と協会加盟少額短期保険会社の間での保険契約を巡るトラブルについて、ご契約者様等と当該保険会社との間で解決ができない場合、ご契約者様等の要望によって、少額短期ほけん相談室が中立・公正な立場で助言を行い、必要に応じて苦情解決のあっせんを行います。この一連の業務を苦情処理手続と言います。

##### ＜紛争解決手続とは＞

苦情処理手続の実施にもかかわらず、未解決のまま1か月を経過した場合、ご契約者様または少額短期保険会社からの申立により、「裁定委員会」で当該事案について、和解の提示や和解案の作成を行います。

##### ＜裁定委員会とは＞

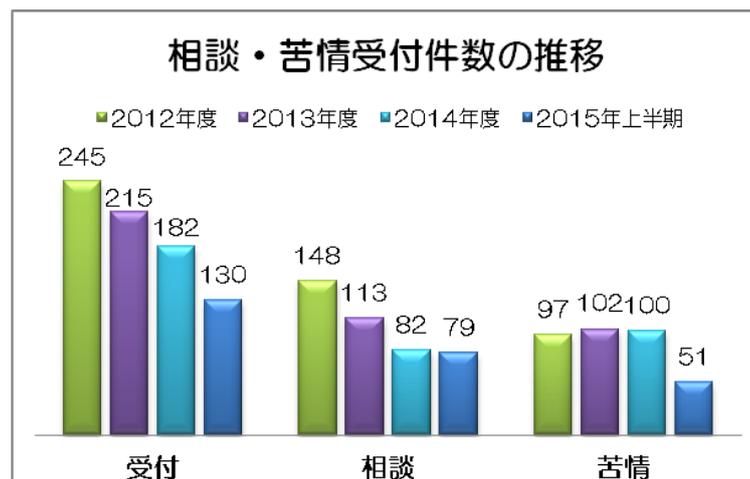
紛争解決手続の開始に伴い裁定委員会が組織されます。裁定委員会は裁定委員として委嘱を受けた中立・公正な第三者複数名（弁護士・学識経験者・消費生活相談員等の中から5名以内）で構成され、紛争解決手続開始案件の手続開始の適格性の審査・和解案の提示及び受託勧告等の裁定手続を行います。

中立・公正を期するため、ご契約者様または少額短期保険会社に利害関係のない事を確認の上選任された裁定委員が裁定手続を進めています。裁定委員会は、当事者間に和解が成立するように努めても容易に解決しない場合で、裁定を行うことが相当であると認めるときは、中立・公正・妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、当事者双方に提示して受託を勧告します。原則、少額短期保険会社は決められている事由以外の理由で和解案を拒否することはできませんが、ご契約者様は和解案拒否を行うことができます。

## 2. 相談・苦情の受付・手続終了状況

### (1) 相談・苦情受付件数の推移

期 間	受付件数	相談	苦情
①2012年度	245	148	97
②2013年度	215	113	102
③2014年度	182	82	100
④2015年上半期	130	79	51



#### POINT

相談件数は、全体では前年同期に比べほぼ倍増しております。(詳細は(2)-①参照)

苦情受付件数は、ほぼ平年並み年間100件で推移すると思われます。(詳細は(2)-②参照)

### (2) 2015年度上半期相談・苦情案件の内容別受付状況

#### ①相談

内容	件数 増減	割合
募集関連	4 (5) -1	5% (14%)
契約保全関連 (継続・解約手続等)	16 (10) +6	20% (28%)
保険金支払関連 (可否・請求手続等)	34 (15) +19	43% (42%)
不適切な対応	4 (0) +4	5% (0%)
その他	21 (6) +15	27% (16%)
合計	79 (36) +43	100% (100%)

※ ( ) 内は 2014 年度上半期

#### POINT

2015年度上半期の相談件数は、全体では前年同期比119%増とほぼ倍増しております。保険金支払い関連や契約更新・継続・解約等保全関連が増加している他、「その他」に区分される、協会加盟会社に関係のない共済に関する質問や保険会社に関する情報提供依頼等が大幅に増えております。

## ②苦情

内容	手続終了	対応中	移行	合計
契約引受関係	4	2	-	6
手続遅延・放置	7	1	-	8
説明不足・誤り	2	-	-	2
不適切な対応（事務ミス等）	3	-	-	3
保険金の支払額	7	4	-	11
保険金支払の可否	12	5	1	18
その他保険金支払い	1	-	-	1
その他	2	-	-	2
合計	38	12	1	51

※2015年9月30日時点での状況

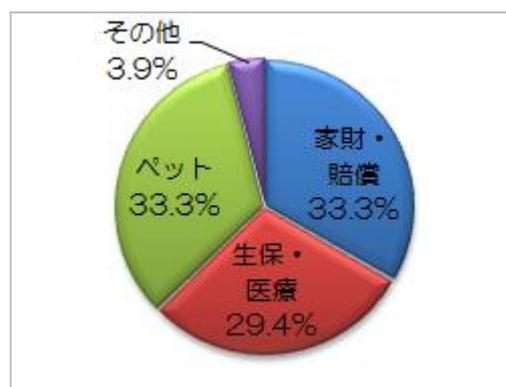
## POINT

2015年度上半期の苦情種類について、「保険金支払い可否」次いで「保険金の支払額」が多く、保険金関連で全体の59%となっております。

## (3) 販売商品別の苦情受付件数

期 間	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
①2012年度	47 (49%)	16 (16%)	28 (29%)	6 (6%)	97
②2013年度	57 (56%)	28 (27%)	17 (17%)	0 (0%)	102
③2014年度	46 (46%)	25 (25%)	25 (25%)	4 (4%)	100
④2015年度上半期	17 (34%)	15 (29%)	17 (33%)	2 (4%)	51

\* ( ) 内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別占有率



## POINT

2015年度上半期の苦情受付件数について、2014年度上半期（54件）と比較し、若干減少しております。

商品別にみると、生命・医療保険とペット保険の全体に占める割合については、昨年度より増加傾向にあります。

※2015年上半期データ

## (4) 苦情処理手続終了までの期間（2015年4～9月 手続終了分）

所要期間	件数
1月末満	28
1月以上～3月末満	10
3月以上～6月末満	11
6月以上	5
計	54



## POINT

苦情処理手続終了までの平均所要日数は26日であり、約半数が1か月未満となっております。

（手続終了に6か月以上を要した案件については、申出人に対し紛争手続申立書を送付し、猶予期間を設けたが応答がなく、最終的な意思確認を書面にて行ったが、それについても応答がなく、収束とみなした案件を含んでおります。）

## 3. 紛争解決手続の実施状況

## (1) 紛争解決手続の受付件数

期 間	受付件数
①2012年度	3
②2013年度	3
③2014年度	9
④2015年上半期	1

## (2) 2015年度上半期 紛争解決手続案件の手続終了状況

類型	終了事由の例			
	和解	離脱	その他	計
契約引受	-	-	-	-
手続遅延（放置）	-	-	-	-
説明不足・誤り等	1	-	-	1
不適切な手続対応	-	1	-	1
保険金の支払額	-	-	-	-
保険金の支払可否	2	-	-	2
その他保険金支払	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
計	3	1	-	4

※2015年度上半期内で終了した案件（昨年度受付の紛争解決手続を含む）

**(3) 2015 年度上半期 紛争解決手続終了までの期間**

紛争解決手続終了までに要した期間	件数
1か月未満	-
1か月以上～3か月未満	1
3か月以上～6か月未満	2
6か月以上	1
計	4

※2015 年度上半期内で終了した案件

**POINT**

6か月以上を要した案件については、紛争申立が取下げ(=離脱)になった案件であり、書面での取下げ確認に時間を要しました。なお、和解に至った3件は全て6か月以内に終了しております。

**4. 苦情(終了案件)の事例****① 家財・賠償責任保険の損害額認定に関する事例**

申出人は、空き巣により現金・小物アクセサリ類 10点ほどの被害を受け、保険会社に保険金請求をした。事故そのものについての争いは無いが、被害額を巡って争いが生じた。申出人は保険会社から申出人の通帳、職場、家計の収支明細書、被害物の購入時の領収書・保証書、自宅内保管現金額に係る裏付け等の情報を求められ、出来るかぎりの協力をしたが、そのような個人情報や証拠書類がどうしても必要なのか説明もないまま、現金と修理業者に持ちこんだことのあるアクセサリ2点のみしか支払いの対象にならないとの連絡を受けた。納得が出来ない。

**(経過・対応結果)**

高額でないアクセサリなどは、通常領収書や保証書類を長期間保管する事はないし、写真を撮っておくことなどしないので、存在を証明する書類を求められても限界はあると思われる。事故について疑義が無いのであれば、一般的には家財の中に占めるアクセサリ(小物)類の金額は個人差はあるが家財金額の数%として考慮する等大枠を抑えたいうでの現実的な対応を保険会社をお願いした。保険会社は申出人と金額に関する調整を行い、ほぼ申出人の当初の金額に沿った内容で支払を行う事で終結した。

**② 生保・医療保険の告知義務違反とする保険金支払い拒否の事例**

申出人の父親が死亡した。保険金請求書類を提出したら、告知義務違反として、保険金の支払いを拒否された。保険金も支払わず、保険料も返還しないとの文書が届いたが納得できない。死亡時に保険会社の社員に死亡診断書を見てもらい保険金支払いについては問題ないと言われた。また、契約時に申出人は告知が重要だという認識に甘さがあったかもしれないが、保険募集人の説明によれば、既往症があっても療養中でなければ良く、既往症とは関係ない死亡原因であれば無責にならないということであったと認識している。

（経過・対応結果）

契約時における保険募集人の説明や被保険者の対応に関する事実の詳細が重要なので、保険会社には当該契約の経緯につき精査いただくとともに、申出人に分かり易い説明をするよう依頼をした。申出人には、保険会社から送達された文書を全て送るよう依頼した。保険会社は、関係した保険募集人・代理店社員への聞き取りを行った結果、保険会社も「契約者に対し必ずしも十分な説明がされなかった等の責任がある」事を認め、保険契約自体を無効とし、保険金は支払わないが保険料を全額返還するとの案を提示し、申出人も了承した。

③ ペット保険の保険金（投薬代）不払いに関する事例

申出人は、保険会社からのアドバイスで保険金請求をその都度行わず、数件をまとめて請求していた。その際、通院の治療費と、通院の伴わない投薬代を含めて一括請求をしてきて保険金が支払われていた。ところが、今回保険金請求をしたら「診察の伴わない投薬は保険金が支払われない」と言われ、その旨の通知がその後届いた。申出人は、保険会社に説明を求めたが未だに回答がない。

（経過・対応結果）

約款上は、入院以外での治療にかかる費用では通院が無ければ保険金は支払われないので、その意味では投薬だけの場合投薬代は支払いの対象にならない。通院治療と投薬代を同時に複数一括請求した場合、通院治療の一部として混同する可能性はある。ほけん相談室より、保険会社がスタンスを変えるという事であれば、事前に説明をする必要はあると思う旨を申出人に説明し、保険会社には事実の確認をし、申出人に早めに対応をするよう依頼をした。その際、事実であれば通知前の件については応じたらどうかと伝えた。その後、今回は請求通り支払い、以後は約款に従うという事で双方了解した。

## 5. 紛争（終了案件）の事例

① 重過失による家財保険金支払い拒否

（申立内容）

申立人は、火災事故により家財の損害を受けた。他社（共済）は保険金を支払ったのに、重過失として保険金は支払われないというのは納得が出来ない。今回の事故は重過失に当たらないので保険金を支払うべきだ。

（保険会社の回答）

火災発生の原因は、契約者が少しの注意をすれば防げたものであり重過失に該当する。約款免責により、保険金は支払わない。

（結果）

申立人、保険会社双方の主張は全く対立しており、約款の適用を事実認定とどう関連付けるかが重要となる。この点では、申立人・保険会社ともに申立書・答弁書の火災発生の記述では、事実関係を正確に把握する材料に欠け、保険会社が約款免責たる被保険者の重過失を主張する上での火災事故発生の予見可能性や結果回避可能性を証明する事は極めて困難と思われる。従って、今後保険金の算定の協議を開始する事を薦めた。申立人・保険会社双方が保険金の算定につき協議することを了解した。

（終了事由）

和解による、保険金算定手続きの開始

## ② 保険金支払遅延および顧客対応不適

## (申立内容)

医療保険金請求の都度、審査などの理由で支払い時期の明示されないまま待たされ、電話で問い合わせをしても返答がなく、折り返しの連絡もない等顧客対応が適切になされない。迅速な保険金支払い、遅延利息の支払い、不適切な対応への謝罪を要求する。

## (保険会社の回答)

保険金支払遅延は一部認めて遅延損害金を支払うが、保険金支払遅延は恒常的でもないし意図的でもない。電話での対応が必ずしも十分ではなかった点は認める。

## (結果)

裁定委員会は申立人の主張をほぼ全面的に認め和解案を提示し、申立人・保険会社双方が受諾した。

## (終了事由)

裁定委員会による和解案の申立人・保険会社双方による受諾

## ③ 保険金請求に係る有無責

## (申立内容)

被保険者である妻が死亡し保険金請求するも、告知義務違反との事で契約解除通知が来た。契約当時、被保険者は契約申込時に5年ほど前に手術をしたことを保険会社社員に告げ、社員は告知書を持って行った。社員により告知は伝わっているはずなので、死亡保険金を支払って欲しい。

## (保険会社の回答)

保険会社担当者は、募集についてはよく知っており、告知という重要な事項を軽々と扱うはずがないし、本人もそのような事実は認識していない。

## (結果)

申立人、保険会社双方の主張は全く異なっており、言った言わないを状況証拠で固めようとしても無理があるため、双方に解決に向けての条件につきヒアリングを行い、その結果を尊重して和解案を提示し、双方納得して終了した。

## (終了事由)

裁定委員の提案した和解案による和解

## ④ 保険会社、管理会社の顧客情報管理不備

## (申立内容)

保険会社に、家財契約の解約に関する質問をしたら、意図も確認せずに、代理店・管理会社から大家に情報が伝わり、誤解により迷惑を受けている。①保険会社は代理店に対して本人の同意を得ない個人情報の提供を停止して欲しい。②管理会社を経由する保険契約申込を受諾しないで欲しい。

## (保険会社の回答)

①保険会社は、代理店が個人情報を漏えいしたとは考えていないが、今後とも代理店が顧客の個人情報を漏えいすることのないよう指導を図っていく。

②保険会社は、調査した限りでは管理会社は違法な営業活動をしていないと考える。なお、今後とも少額短期保険募集人資格を有さずに違法な営業活動を行う業者からの保険契約申込がなされても、受託しない事を表明する。

## (結果)

裁定委員会の開催、および裁定委員会による事情聴取の日取りを確認していたところ、申立人より電話で裁定取下げの申出があった。取下書の作成をお願いし了解が得られたので取下書を郵送するも、その後返信無し。4月に郵送にて再度確認すると、「取下げ書を現在準備中」と返信あるも、その後返信無し。7月に再度郵送にて確認依頼を出すも返信が無かった為、手続終了とみなした。

(終了事由)

申立人による、申立取下げ

## 6. ADR 諮問委員会の活動報告

<趣旨>

日本少額短期保険協会では、少額短期ほけん相談室の中立・公正な運営の確保を図る事を目的に、運営状況の事後検証・評価を実施する外部提言機関として、「ADR 諮問委員会」を設置しております。

<委員>

ADR 諮問委員は、3 名以上 5 名以内で構成され、裁判外紛争処理の専門的知見を有する者、法律の専門的知見を有する者又は消費者相談の専門的知見を有する者で構成されております。

現在委員に委嘱している方は以下の通りです。

ADR 諮問委員会委員（順不同）

- ・犬飼 重仁氏 早稲田大学大学院教授
- ・足立 格氏 村田・若槻法律事務所弁護士
- ・田中 圭子氏 一般社団法人メディエーターズ 代表理事

<開催状況>

年 2 回開催。2015 年度第 1 回は 8 月 28 日に開催致しました。

<8 月 28 日開催の報告事項>

- ①少額短期ほけん相談室の運営状況
  - ・「相談」「苦情」の振り分け方法、管理方法
  - ・苦情解決手続業務における、和解の働きかけについて
- ②苦情案件及び紛争案件の報告
  - ・件数及び保険種目別の内訳
  - ・苦情案件及び紛争案件の具体内容説明

<ADR 諮問委員会からの答申>

「苦情が多い保険会社については、その実態の改善に会社をあげて取り組む仕組みを作り出せないか。担当部門のみならず、経営トップに直接実態が伝わる仕組みが重要である。」

<上記答申を踏まえた改善対応等>

日本少額短期保険協会の ADR 加盟会社（全 83 社）全社の経営トップ宛に、苦情件数有無に関わらず、2015 年度上半期苦情・紛争案件の実績データの郵送を行い、業界平均値との比較感も含め、実効ある業務改善の促進に繋がる資料の提供を行いました（2015 年 11 月実施）。

以 上