

2016年5月発行

# 「2015年度下半期少額短期ほけん相談室レポート（第11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年度下半期（2015年10月～2016年3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に対し、説明・助言等を相談業務として行っております。

#### <苦情処理手続とは>

ご契約者様からの苦情申出内容を当該保険会社へ連携し、解決を要請します。ご契約者様と当該保険会社との間で解決ができない場合、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、裁定し和解案の提示を行います。

#### <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
①2013年度	215	113	102
②2014年度	181	81	100
③2015年度	244	153	91



#### POINT

2015年度は年間ベースで見ると、相談受付件数は153件（対前年度比+89%）と大幅に増加しております。一方、苦情受付件数は、91件（対前年度比-9%）と減少しました。

### (2) 2015年度下半期相談・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	6 (2) +4	8% (4%)
契約保全関連（継続・解約手続等）	13 (5) +8	17% (11%)
保険金支払関連（可否・請求手続等）	36 (23) +13	49% (51%)
不適切な対応	0 (4) -4	0% (9%)
その他	19 (11) +8	26% (25%)
合計	74 (45) +29	100% (100%)

※ ( ) 内は 2014 年度下半期

#### POINT

2015年度下半期の相談件数は、全体では前年同期比64%増となっております。保険金支払い関連の相談が約半数を占めており、次いで「その他」の問合せが多い傾向にあります。「その他」については、少額短期保険に関する一般的な質問や、少額短期保険会社に関する情報提供依頼等の問合せが多い傾向にあります。

## ②苦情

内容	手続終了	対応中	移行	合計
契約引受関係	2	-	-	2
手続遅延・放置	3	2	-	5
説明不足・誤り	-	-	-	-
不適切な対応（事務ミス等）	1	2	-	3
保険金の支払額	4	2	3	9
保険金支払の可否	12	9	-	21
その他保険金支払い	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合計	22	15	3	40

※2016年3月31日時点での状況

## POINT

2015年度下半期の苦情種類について、上半期に引き続き「保険金支払い可否」次いで「保険金の支払額」が多い結果となり、保険金関連で全体の75%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
⑤2015年度下半期	13 (33%)	19 (48%)	7 (17%)	1 (2%)	40

\* ( ) 内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別占有率



## POINT

2015年度下半期の苦情受付件数について、40件と2015年度上半期と比較し、減少しております。商品別にみると、生命・医療保険の全体に占める割合が増加しております。

※2015年下半期データ

## (4) 苦情処理手続終了までの期間（2015年10月～2016年3月 手続終了分）

所要期間	件数
1月未満	12
1月以上～3月未満	19
3月以上～6月未満	6
6月以上	2
計	39



## POINT

苦情処理手続終了までの平均所要日数は63日であり、79%が3か月以下での解決となっております。

（手続終了に6か月以上を要した2件の案件について、1件目は申出人に対し何度か電話をしたが応答がなく、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かった為、収束とみなしました。2件目は業者による調査、合意形成に時間を要しました。）

## 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
⑤2015年下半期	5

## (2) 2015年度下半期 紛争解決手続案件の手続終了状況（左記期間以前の紛争解決手続を含む）

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	-	-	-	-
不適切な手続対応	-	-	-	-
保険金の支払額	-	1	1	2
保険金の支払可否	-	1	-	1
その他保険金支払	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
計	-	2	1	3

## 【凡例】

- 和解・・裁定委員会が提示した和解により解決したもの
- 離脱・・当事者双方が、裁定手続によらず合意により終了、あるいは当事者の一方が申立取下げを行い終了したもの
- その他・・上記いずれにも分類されないもの

**(3) 2015 年度下半期 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
1 か月以上～3 か月未満	1
3 か月以上～6 か月未満	1
6 か月以上	0
計	3

※2015 年度下半期内で終了した案件

**POINT**

手続が終了した3件について、裁定手続によらない当事者双方間での和解(=双方離脱)が2件、申立内容が裁定になじまない裁定不適合(=その他)が1件となります。双方離脱については、当事者双方に対して相談員が和解促進に努めました。

**4. 苦情(終了案件)の事例**

## ① 家財・賠償責任保険の賠償金支払いに関する事例

申出人は、アパート敷地内の駐車場を借りている被害者である。アパートの住人(保険契約者)が駐車中の申出人の車に物を落下させてしまい、車を壊してしまった。申出人は加害者の加入している業者に連絡し、保険金の支払いの対象になるか聞いたところ、「支払われる」との回答があったため、車の修理代を立て替えた。後日賠償金を請求すると、「賠償金は全額支払われない」と言われ、納得ができない。

## (経過・対応結果)

申出人の賠償金請求内容と、それに対する業者の算定金額と算定根拠を確認し、双方で開きのある事故車の格落ち損、代車費用に関する単価・日数及び慰謝料の考え方につき協会としてのアドバイスを行った。代車費用としてのレンタカー単価について申出人と業者で差は残ったが、話し合いの結果、当事者同士での和解が成立した。

## ② 生保・医療保険に関する保険金支払い手続きに関する事例

申出人は、ある月に3日間、翌月に4日間の手術入院をした。更にもその翌月に保険金請求を行ったが、その後業者からは何もフォローがされなかった。後日業者に確認の電話を入れたが、折り返し電話をしますと言うだけで電話が来ない。日を改めてまた電話をすると、「保険金支払手続きは終了したので一週間以内に振り込みます」と案内されたが、入金がされていなかった。約束は守って、保険金を早く支払ってほしい。

**（経過・対応結果）**

業者に苦情内容を伝え、申出人に対する対応を速やかに行うよう要請した。業者から早速事実を確認し契約者対応を行いますとの回答を得たので、経過と結果をほけん相談室に報告するよう依頼。その後、業者より、振込み手続きをしたとの報告を受け、申出人に連絡し、着金確認をしていただき、確認が取れ終了となった。

**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、これまで保険金が支払われていた投薬代（錠剤）について、今後は支払対象外と言われた。明確な理由が説明されていないので納得がいかない。

**（経過・対応結果）**

業者に苦情内容を伝え、申出人に速やかに対応を行うよう要請した。業者による医療照会の結果、当該錠剤はサプリメントとして利用される薬剤であることが分かり治療として処方されない限りは保険金支払いの対象にならない。今後、治療の伴わない投薬または治療の一部として処方されない限り、当該錠剤については保険金支払いの対象にはならない旨を丁寧に説明を行った結果、申出人は了解された旨業者から報告があった。

**5. 紛争（終了案件）の事例****① 始期前発症による保険金支払い拒否****（申立内容）**

腰部の手術のため入院し、入院給付金を請求した。保険契約開始前から整形外科で治療を受けていた腰椎椎間板ヘルニアと因果関係があるとの理由で保険金支払いを拒否された。主治医には、上記ヘルニアは完治しており今回の腰部の手術とは無関係と言われており支払い拒否は納得できない。

**（保険会社の回答）**

申立人が保険契約開始前に治療していた腰椎椎間板ヘルニアの傷病名は、今回の腰部の手術と因果関係がある病名である。したがって、今回の腰部の手術は始期前発症であり、支払い対象外である。

**（結果）**

裁定の適格性判断のプロセス中に、業者より和解の提案があり、申立人も合意し、和解が成立した。

**（終了事由）**

双方離脱（双方歩み寄りによる和解）

**② 約款上の支払い対象手術に該当しないとして保険金支払い拒否****（申立内容）**

膝手術を受けたが、診断書記載の当該手術番号が業者の普通保険約款別表記載の種類の手術番号に該当しないので支払い対象外との通知を受けた。診断書には膝脱と記載があり、納得できない。

**（保険会社の回答）**

手術給付金は、普通保険約款別表に記載された種類の手術に該当する場合に支払われるのであり、今回の手術は「膝閉鎖術」であり、支払い対象外となる。

(結果)

裁定での適格性判断のプロセス中に、業者より和解の提案がなされ、申立人も合意して和解が成立した。

(終了事由)

双方離脱(業者からの和解案提示)

### ③ 漏水事故における損害額(被害額)の認定

(申立内容)

漏水事故で被害を受け、修理業者の見積もりに基づき 480 万円の請求をしたが、業者は 320 万円として譲らない。

(保険会社の回答)

損害賠償であるので賠償額は時価額で評価すべきであり、再調達価格での評価は認められない。また、被害物の明細の中で確認すべき点がある。

(結果)

賠償額を巡っての争いであるが、被害物の特定と被害額の認定が必要となり、裁定にはなじまない。和解を打診したが、双方に應じる意向がないことが確認できたため、裁定不適格とした。

(終了事由)

裁定不適格(損害額の認定は裁定になじまない)

## 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      早稲田大学研究院教授
- ・ 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、第 2 回は 2 月 26 日に開催致しました。

### <2 月 26 日開催の報告事項>

#### ① 少額短期ほけん相談室の活動報告

- ・ 裁定案件の申立人に対するアンケート実施・回答状況

※実施状況：送付数 6 件、回答数 4 件（裁定手続終了後に送付）

回答状況：アンケート内で、重要な項目である「相談員の対応の適切さ」、「相談員のアドバイスの効果」、「裁定手続のプロセスにおける相談員の中立・公正性の有無」、「相談員への信頼性」について、いずれも良好な評価をいただいた。

- ・ 各社経営トップ宛への苦情分析データの情報提供（送付済）
- ・ ほけん相談室業務についての内部監査の実施状況

#### ② 苦情案件及び紛争案件の報告

- ・ 件数及び未解決案件の状況
- ・ 苦情案件及び紛争案件の具体的説明

### <ADR 諮問委員会からの答申>

「ほけん相談室業務においては、知識・情報量で弱い立場となる申出人が不利にならないよう中立・公正な対応を心掛けていただきたい。」

### <上記答申を踏まえた改善対応等>

ほけん相談室では、引き続き中立・公正な立場で対応を行い、申出人に対しては専門用語を使わず分かりやすい言葉で説明を行っていきます。また、高齢者や障害者への対応についても、相手の意を汲み、一人一人に合わせた対応・配慮に努めていきます。

以 上