

2017年10月発行

## 「2017年度上半期 少額短期ほけん相談室レポート（第14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」）の指定を金融庁より受けた中立・公正な紛争解決機関として、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中立・公正な立場から行っております。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、2017年度上半期（2017年4月～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。

## 【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」に関するほけん相談室の業務内容をご説明いたします。

## &lt;相談業務&gt;

少額短期保険についての一般的なお問合わせに対し、説明・助言等行います。

## &lt;苦情処理手続業務&gt;

お客様と少額短期保険会社（※以下、「業者」とします）にてトラブル（不満足の表明）が発生した際に、お申出内容を業者へ連携し解決を要請します。少額短期ほけん相談室では、中立・公正な立場で（業者とお客様との話し合い）解決までサポートを行います。

## &lt;紛争解決手続業務&gt;

苦情処理手続実施後（業者とお客様との話し合い）、原則1か月を経過しても解決の見通しが立たない場合は、紛争解決手続の申立を行うことができます。当事者双方より書類提出を経て、「裁定委員会（※）」において、双方からの提出資料をもとに審議を行い、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）から構成されております。裁定委員会では、申立に係る適格性の審査を行い、申立を受理した場合は、当事者双方より提出された書類をもとに審議の上、和解案を双方に提示をします。

原則、業者は和解案を速やかに履行しなければならない決まりとなっております。

（業務規程第36条2項より）

## 2. 相談・苦情の受付・手続終了状況

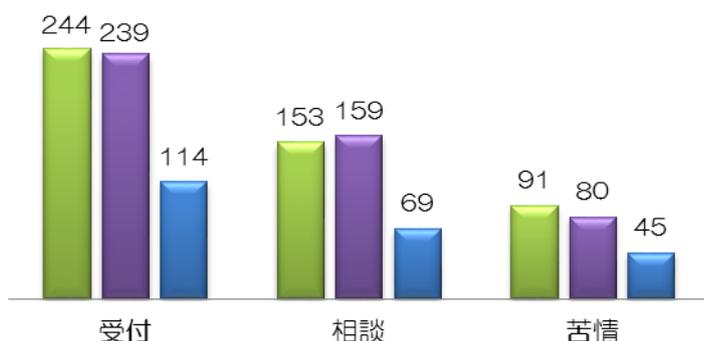
### (1) 相談・苦情受付件数の推移

(件)

期 間	受付件数	相談	苦情
2017 年度上半期	114	69	45
2016 年度	239	159	80
うち上半期	113	74	39
2015 年度	244	153	91

### 相談・苦情受付件数の推移

■2015年度 ■2016年度 ■2017年度上半期



### POINT

2017 年度上半期の相談件数は、69 件であり、前年同期 74 件に対し、7% 減少しております。

苦情件数は、今年度上半期は 45 件であり、前年同期 39 件から 15%増加という結果となりました。

### (2) 2017 年度上半期相談・苦情案件の内容別受付状況

#### ①相談 (2017 年度上半期)

内容	2017 年度上半期		2016 年度上半期	
	件数 (件)	割合	件数 (件)	割合
①募集関連	3	4%	7	9%
②契約保全関連 (継続・解約手続等)	14	20%	12	16%
③保険金支払関連 (可否・請求手続等)	34	49%	36	49%
④不適切な対応	2	3%	1	1%
⑤その他	16	24%	18	25%
計	69	100%	74	100%

#### 2017 年上半期 販売商品別内訳



### POINT

2017 年度上半期での相談件数は 69 件であり、前年同期比-7%減少しました。

内容別では「保険金支払関連」が全体の 49%を占めております。

販売商品別では、「家財・賠償責任保険」に関する相談が 31 件で全体の 45%となっております。

年代別では、50 代が最も多く、次いで 60 代以上の申出人からもお問い合わせが多く寄せられております。最近では、高齢者でも加入できる生命・医療保険の商品有無についての照会や、葬儀保険、孤独死保険についてのお問い合わせが増えております。

## ②苦情（2017年度上半期）

（件）

内容	手続終了	対応中	移行	合計	〈参考〉2016年度 上半期 合計
①契約引受関係	3	-	-	3	2
②手続遅延・放置	-	1	-	1	2
③説明不足・誤り	2	1	-	3	4
④不適切な対応	6	2	2	10	7
⑤保険金の支払額	2	1	-	3	5
⑥保険金支払の可否	13	6	3	22	19
⑦その他保険金支払い	1	2	-	3	-
⑧その他	-	-	-	-	-
計	27	13	5	45	39

※2017年9月30日時点での状況

## POINT

2017年上半期に受付けた苦情件数は45件となっており、前年同期（39件）比でやや増加しました。内容別では、「保険金支払の可否」が多く「保険金の支払額」と合わせると、保険金関連の苦情は全体の56%を占める結果となりました。

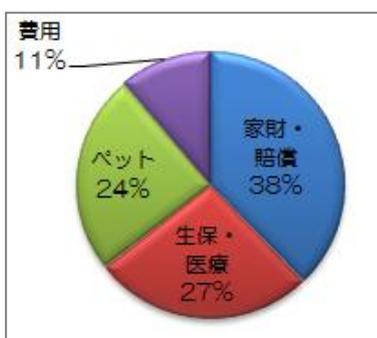
「不適切な対応」も次いで多く、対応者の接客態度への不満などコミュニケーションに起因する苦情が寄せられました。

## (3) 販売商品別の苦情受付件数

（件）

	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
2017年度上半期	17 (38%)	12 (27%)	11 (24%)	5 (11%)	45
2016年度	28 (35%)	26 (33%)	24 (30%)	2 (2%)	80
うち上半期	12 (31%)	11 (28%)	16 (41%)	0 (0%)	39
2015年度	30 (33%)	34 (37%)	24 (27%)	3 (3%)	91

\*（）内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別割合



※2017年上半期

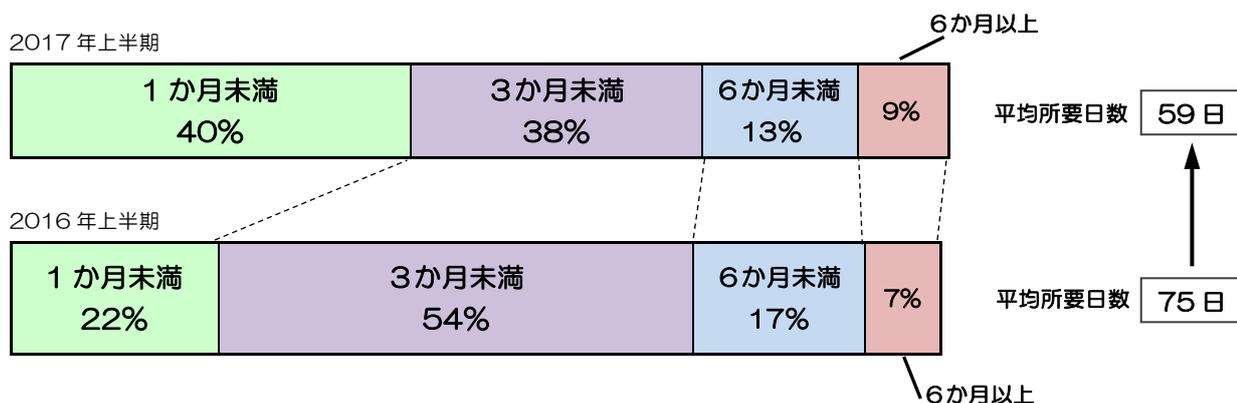
## POINT

商品別内訳では、前年同期比で「家財・賠償責任保険」と「費用保険他」が増加した一方、ペット保険が減少する結果となりました。

一方、保有契約件数割合は、「家財・賠償責任保険」は全体の87%、「生命・医療保険」と「ペット保険」はそれぞれ5%、「費用保険他」は3%であることを考慮すると、「家財・賠償責任保険」以外の保険の苦情は相対的に高水準と言えます。

(4) 苦情処理手続終了までの期間 (2017年4月～2017年9月 手続終了分)

所要期間	件数 (件)	〈参考〉2016年上半期
1か月未満	18	9
1か月以上～3か月未満	17	22
3か月以上～6か月未満	6	7
6か月以上	4	3
計	45	41



POINT

手続終了までの平均所要日数は59日であり、78%が3か月未満で解決しております。なお、前年同期と比較し、1か月未満で解決した案件が大幅増となり、そのため平均所要日数も大幅改善(75日→59日)しております。

なお、手続終了に6か月以上を要した案件については、①申出人と連絡が途絶えたため何度か連絡を試み、なおかつ書面にて最終意思確認を行ったがそれも応答なしであった ②漏水事故において、原因究明のため関係者との話し合いや調査に時間を要した ③手続の途中で申出人の事情で時間を要した(2件) となっております。

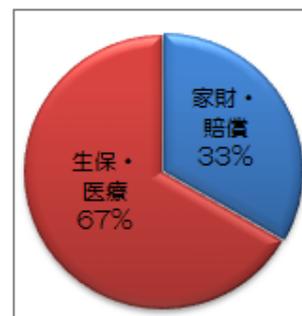
3. 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数 (件)

期 間	受付件数
2017年度上半期	12
2016年度	24
うち上半期	13
2015年度	6

〈参考〉2017年度上半期 販売商品別内訳 (件)

販売商品	受付件数
家財/賠償	4
生保/医療	8
ペット	0
費用保険他	0



## (2) 2017 年度上半期 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分を含む)

類型	終了事由の例 (件)			
	和解	離脱	その他	計
①契約引受	-	-	-	-
②手続遅延・放置	-	-	-	-
③説明不足・誤り等	-	1	-	1
④不適切な手続対応	-	-	-	-
⑤保険金の支払額	1	-	-	1
⑥保険金の支払可否	3	-	5	8
⑦その他保険金支払	-	-	-	-
⑧その他	-	-	-	-
計	4	1	5	10

【凡例】  
○和解・・・  
裁定委員会が提示した和解案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) 2017 年度上半期 紛争解決手続終了までの期間 (件)

紛争解決手続終了までに要した期間	件数 (※)	〈参考〉 2016 年上半期
1 か月未満	1	1
1 か月以上～3 か月未満	8	2
3 か月以上～6 か月未満	1	3
6 か月以上	-	1
計	10	7

※2017 年上半期内で終了した案件

2017 年上半期



2016 年上半期



平均所要日数 71 日

平均所要日数 116 日

## POINT

2017 年度上半期の紛争解決手続の受付件数は 12 件であり、前年同期 13 件からほぼ横ばいの結果となりました。商品別に内訳すると「生命・医療保険」が 8 件で高い割合を占めており、次いで「家財・賠償責任保険」が 4 件となっております。

紛争解決手続については、「生命・医療保険」の「保険金の支払可否」から起因するものが大半を占めており、業者は契約者に対して医療調査結果や約款に基づいて説明を行っておりますが、双方の話し合いでは解決せず（苦情処理手続）、契約者が第三者の判断を求め紛争解決手続を申立てるケースが多い傾向となっております。

紛争解決手続移行後から手続終了までの平均所要日数は 71 日であり、大半の案件が 3 か月以内で終了しております。前年同期比では平均所要日数が 116 日であり、大幅に迅速化した結果となりました。

## 4. 苦情（終了案件）の事例

### ① 盗難保険金請求についての支払拒否事例

申出人は、空き巣被害に遭い、警察の現場検証後に被害届を提出し業者に連絡をした。調査会社による申出人への自宅訪問と聞き取り調査があったが、後日業者から申出人に保険金が支払われないとの連絡があった。虚偽の報告があったと言うのみで詳しい説明もなく、その後電話をしても対応いただけない状況であるとして、苦情の申出に及んだ。

#### （経過・対応結果）

協会は、業者に約款に基づき公正な取り扱いをし、申出人と話し合っていただくよう要請。業者は調査会社からの報告書を取得しているとの事だったので、再度内容の確認を行った上で申出人との話し合いを経て、約款に基づき保険金の支払いがなされ、本件解決となった。

### ② 医療保険金請求にかかる事例

申出人は、手術を行い医療保険金の請求をした。その3か月後に普通分娩で第2子を出産したため、更に医療保険金の請求をした。手術の保険金請求書類はすでに業者は入手しているにも関わらず、この件を業者顧問医師、調査会社に医療照会をしているため、普通分娩にかかる医療保険金請求書類を送付できないと業者に言われ、経過の連絡もなく見通しが立たないため不安を感じ苦情の申出に及んだ。

#### （経過・対応結果）

協会は、業者に現状を確認の上、調査状況等につき経過と今後の予定を申出人に案内するよう要請した。業者は後日、調査にもう少し時間がかかる旨の文書を申出人宛て送るとともに、第1子出産時からの経過や状況の聞き込みを申出人に行った。協会はその後業者に連絡をとり、病院照会のレポートが近日中に揃う旨を業者に確認をした。その後同月中に保険金が支払われ、本件解決となった。

### ③ ペットの医療費請求についての事例

申出人は、0歳からペット保険に加入し現在ペットは9歳である。2016年にクッシング症候群と診断され保険金請求をしたが、特に詳細情報の提供要求なく支払われた。今回、2017年に通院した5回分を一括請求したところ、それぞれの治療における処方薬の数・単価・効用等の詳細情報の提供を求められ、これら情報が提供されない場合審査が不可能なので保険金支払いができないと言われ、理由を聞いても納得いく回答がない。何故前回までと同じ対応ができないのか、納得できる回答を文書で要求するとして苦情の申出に及んだ。

#### （経過・対応結果）

協会は業者に確認したところ、当該病症は現状では全快の見込めないものであり投薬等の対症療法を続ける以外なく、そのため医療コストの観点からも治療の適切さを常にチェックする必要がある、との事情であった。協会は、今後のことを考えた場合、獣医師・申出人・業者の3者で経緯などを確認しあう事は重要であると申出人にお話した。その後業者が文書で獣医師、申出人に上記に係る説明を行ない申出人の納得が得られ本件解決となった。

## 5. 紛争（終了案件）の事例

### ① 医療保険について保険金支払いと契約継続を求めた事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

申立人は、胃潰瘍により15日間入院し保険金の請求をした。業者より連絡がないまま時間が経過し保険金が支払われないため、保険料の支払いを業者担当者の了解のもと差し止めていたところ、後日保険料の未納を理由として保険契約の解除通知が来た。保険金の支払いと保険契約継続を求める。

（業者の回答）

保険金については、弁護士法に基づく照会を行った場合の支払期日を超過する分についての遅延利息を付して支払う。保険契約については、保険料の納付中止を業者担当者が了解するはずはなく、本件保険契約は普通保険約款の規定により失効しており継続は認められない。

（結果）

保険料の支払いを業者担当者の了解のもとに差し止めたとの申立人の主張に対し、業者に具体的な認否等を求めたが、業者からの回答は無かった。従って、申立人の主張を前提とすると申立人と業者の間には、保険金が支払われるまで保険料の納付を中断する旨の合意が成立していたものと考えられるから、業者の保険料の未納を理由とした本件保険契約の解除ないし失効の主張は認められない。裁定委員会では、業者に対して、遅延損害金を付して保険金の支払いを行うこと、申立人の未納分保険料の納付を条件として本件保険契約が有効に継続していると確認することが相当であるとの和解案を提示した。

### ② 盗難による保険金請求に対する支払拒否の事例

（終了事由）

裁定終了（裁定申立の理由がない）

（申立内容）

申立人は、自宅に保管していた現金と財布、ブレスレット等の盗難被害に遭い、保険金請求を行うも盗難事故の証拠がなく支払い不可と業者より文書が届いた。所轄警察署にも届けており、業者の対応に納得がいかない。

（業者の回答）

事故受付時の申立人からの申告、保険金請求時の回答書、更に聞き取り時の回答内容によると、自宅を不在にしていた時間、損害を発見した日時、被害品の金額等につき、それぞれの申告や報告の中で変遷があり、一貫性がない。また、ドアに鍵をかけずに買い物に出かけ、帰宅した際にドアおよび室内に何らの変化もなく、この間に当該建物に第三者が侵入し、金品を持ち去った痕跡が全く確認できない。従って、盗難による被害があったと認める事はできない。

（結果）

申立人の説明・主張は一貫しておらず不自然な変遷があり、居室に第三者が侵入した事を推認させる状況は特段顕出されておらず、第三者が盗難被害品その他の物品を持ち去ったと合理的に推認させる資料も一切提出されていない。よって、本件事故に関しては、これが事実であると合理的に確認できず、業者に保険金の支払いを求めることは困難であることから、裁定を終了した。

## ③ 医療保険金請求における日数認定に関する事例

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人は追突事故に遭い、整形外科病院にて頸部捻挫と診断され5月から7月に渡り50日間通院した。当該通院の保険金を請求し9日分相当の保険金が振り込まれていたが納得がいかず、業者に説明を求めたところ、社内基準により判断したとして、それ以上の説明がなかったため不服である。

(業者の回答)

業者は本契約の場合は「傷害を被り、その直接の結果として、平常の業務に従事すること又は平常の生活に支障が生じた事」の該当性が問題で、本件の場合は最初の整形外科の診断書に全治約5日と記載されている。6月以降の通院については本人の愁訴のみで他覚所見がない。申立人は6月頃には平常な業務及び生活がされていた。従って5月中の通院日数9日間が妥当である。

(結果)

裁定委員会は、両当事者から提出された担当医師の所見、および業者が申立人に記載を依頼し申立人が記載し業者に提出した「健康状況確認票」を吟味のうえ審議した。業者の9日間の認定の根拠は妥当性を欠いているといわざるを得ない。一方、通院保険金の支払い条件としては、通院をしたという事実のみならず、「平常の業務に従事すること又は平常の生活に支障が生じた」という事実の存在が必要であることから、申立人が要求しているように通院実日数50日の全てを補償の対象とする事が相当か否かは慎重な検討が必要となる。そこでADR手続の精神に則り、早急な和解的解決を図る事が妥当と思われ、具体的には6月1日～6月30日までの21日分を、既に支払われた9日分に追加して支払うことを、和解案として提示した。

## ④ 盗難による保険金支払いを求めた事例

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人は、自宅で空き巣被害に遭い、現金18万円、財布、スマートフォン等が盗まれたとして、保険金請求をした。業者は、被害が発覚してから盗難保険金請求までの経緯に不自然な点がある、また、盗難が発生したという事の挙証責任は申出人にある、として保険金支払いを拒否した。

警察は現場を検証しており、提出した被害届も受理されているので、業者は早く請求した保険金について支払うべきである。

(業者の回答)

盗難事故に関しては、保険金請求者は少なくとも盗難の外形的事実の立証責任を負い、それについて合理的な疑いを超える程度にまで立証する必要がある。しかし、申立人の申告内容には犯行の様態、被害の発生状況、被害発覚の経緯などの点で不自然・不合理な点が多々見られ、また、被害金品を確かに所有し保管していた事実についても客観的証拠もなく、十分な裏付けがあるとは言えない。これらの事情を総合的に考慮すると、盗難の外形的事実が合理的な疑いを超える程度にまで立証されたと認める事は不可能である。

(結果)

裁定委員会は、業者が調査会社に依頼した調査報告書、申立人が作成し委員会に提出した「保険会社との折衝記録」をもとに審議した。業者の主張する不自然・不合理な点については、確かに疑問を呈する余地がないわけではないが、盗難の被害届を受理した警察署の司法警察員の所見が申立人の申告と整合すること、また、本件建物にその出窓を割ったうえで空き巣が侵入したという事実については相当程度の合理性をもって推認できること等、全てが著しく不合理であるとまでは言えない。さらに、

18万円程度の保険金を詐取しようとする動機も認めがたい。また、金銭等においては盗難被害にあった場合に、事後的にそれが存在したことを客観的証拠を以て証明する事は著しく困難である事が通常である。以上からADRの趣旨に照らせば、本件申告盗難被害金品の存在につき、訴訟上の要求される厳格な立証がなされないとしてもそれをもって申立人の請求を敗訴するのは妥当ではない。以上をもとに、請求金額の50%支払での和解案を提示した。

## 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諮問機関として、「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
- ・田中 圭子 氏 一般社団法人メディエーターズ 代表理事
- ・足立 格 氏 村田・若槻法律事務所弁護士

### <開催状況>

年 2 回開催。2017 年上期 ADR 諮問委員会は、2017 年 9 月 4 日に開催致しました。

### <ほけん相談室から諮問委員会への報告事項>

#### ① 苦情案件及び紛争案件の報告

- ・具体的案件の説明

#### ② 紛争解決手続のアンケート結果について

- ・ほけん相談室では、紛争解決手続の申立人を対象にアンケートを行っており、主に「相談員の対応の適切さ」、「相談員のアドバイスの効果」、「紛争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」についての項目である。
- ・2016 年度内に終了した紛争解決手続案件のアンケート回収率は約 70%であり、上記アンケート項目においては、いずれも良好な評価をいただいている。

### <ADR 諮問委員会からの答申>

- ・顧客対応において、当事者双方の話をよく聞き、中立・公正な立場で真摯に対応をしている。
- ・苦情が多くみられる業者への対応方法について、今後も課題として検討していく必要がある。
- ・障がいのあるお客様への対応について、まずは相談員の知識向上に努めていただき、相手の状況を正確に把握し、その方の特性にあった対応をしていただきたい。

### <上記答申を踏まえた改善対応等>

- ・障がいのあるお客様にも安心してご利用していただけるよう、障がいの内容や程度に応じて、相談員が適切に対応していきます。

以 上