

2018年5月発行

「2017年度下半期 少額短期ほけん相談室レポート（第15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まいります。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年度下半期（2017年10月～2018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。

【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。

<相談業務>

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・助言等を行います。

<苦情処理手続業務>

お客様と少額短期保険会社（※以下、「業者」とします）との間で発生したトラブルについて、不満足の説明をお客様から少額短期ほけん相談室にお申出された場合、その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。

<紛争解決手続業務>

苦情処理手続後、業者とお客様との話し合いが原則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。

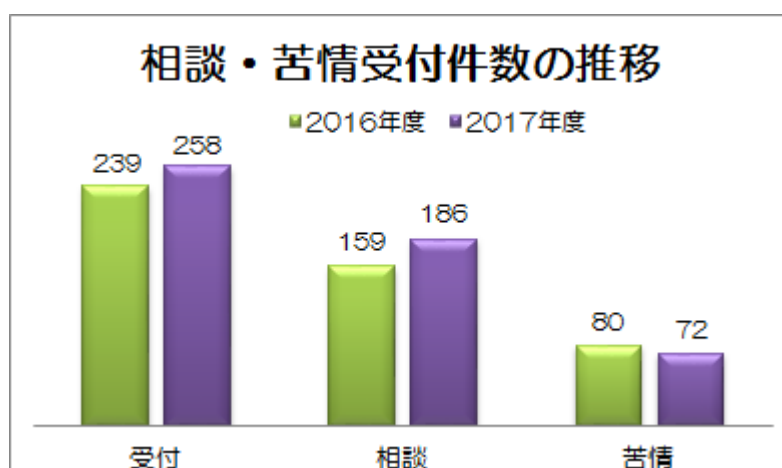
（業務規程第36条2項より）

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 (2017年度年間)

(件)

期 間	受付件数	相談	苦情
2017年度	258	186	72
うち下半期	144	117	27
2016年度	239	159	80



POINT

2017年度の年間の相談件数は、186件であり、前年同期159件に対し、17%増加しました。
一方、苦情の年間件数は、72件であり、前年同期80件から10%減少という結果となりました。

(2) 2017年度下半期相談・苦情案件の内容別受付状況

①相談受付件数 (2017年度下半期)

内容	2017年度下半期		2016年度下半期	
	件数(件)	割合	件数(件)	割合
①募集関連	10	8%	3	4%
②契約保全関連(継続・解約手続等)	35	30%	20	23%
③保険金支払関連(可否・請求手続等)	51	44%	51	60%
④不適切な対応	6	5%	0	0%
⑤その他	15	13%	11	13%
計	117	100%	85	100%

POINT

2017年度下半期における相談件数は117件であり、前年同期比38%増加しました。

内容別では「保険金支払関連」が全体の44%を占めており最も多い結果となりました。次いで「契約保全関連」が30%を占め、前年同期23%から大きく増加し、全体での増加件数32件の中で15件を占める結果となりました。

販売商品別では、「家財・賠償責任保険」に関する相談が48件と最も多く、全体の41%を占めております。主に、賃貸物件の居室内で起きた保険事故(水漏れ、破損等)についての相談が多い傾向です。

②苦情受付件数（2017年度下半期）（件）

内容	2017年度下半期		2016年度下半期	
①契約引受関係	3	11%	1	2%
②手続遅延・放置	-	-	1	2%
③説明不足・誤り	2	8%	4	9%
④不適切な対応	4	15%	7	18%
⑤保険金の支払額	2	7%	7	18%
⑥保険金支払の可否	13	48%	20	49%
⑦その他保険金支払い	3	11%	-	-
⑧その他	-	-	1	2%
計	27	100%	41	100%

POINT

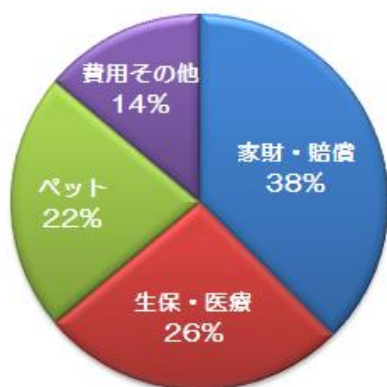
2017年下半期の苦情受付件数は27件と前年同期比では34%減という結果となりました。

「保険金支払関連」の苦情件数も減少しましたが、総件数に対する「保険金支払関連」（⑤+⑥+⑦）の割合は66%と前年度と同様の傾向となっております。

（3）販売商品別の苦情受付件数（2017年度年間）（件）

	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
2017年度	27 (38%)	19 (26%)	16 (22%)	10 (14%)	72
うち下半期	10 (37%)	7 (25%)	5 (19%)	5 (19%)	27
2016年度	28 (35%)	26 (33%)	24 (30%)	2 (2%)	80

*（）内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別割合



※2017年度年間

POINT

2017年度年間の商品別内訳では、前年同期比で「費用保険他」が増加した一方、「生保・医療保険」と「ペット保険」が減少、「家財・賠償責任保険」はほぼ横ばいという結果となりました。

保有契約件数割合は、「家財・賠償責任保険」は全体の86%、「生命・医療保険」は5%、「ペット保険」は6%、「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い水準であると言えます。

(4) 苦情処理手続の終了状況 (2017 年度年間) (件)

	解決	紛争手続 移行	その他	合計
2017 年度	43 (57%)	21 (28%)	11 (15%)	75
うち下半期	16 (53%)	9 (30%)	5 (17%)	30
2016 年度	48 (61%)	24 (30%)	7 (9%)	79



POINT

2017 年度内において苦情処理手続が終了した案件について、約6割弱の苦情が解決に至っております。なお、「その他」については、主に、手続の途中で申出人と連絡が途切れたため何度か電話・書面にて連絡を試みるも、それも応答がなくやむなく一旦終了となった案件です。

※2017 年度年間

(5) 苦情処理手続終了までの期間 (2017 年度年間) (件)

	1 か月未満	1 か月以上～ 3 か月未満	3 か月以上～ 6 か月未満	6 か月以上	合計
2017 年度	25 (33%)	31 (41%)	11 (15%)	8 (11%)	75
うち下半期	7 (23%)	14 (47%)	5 (17%)	4 (13%)	30



POINT

苦情処理手続から手続終了までの平均所要日数は73日であり、74%が3か月未満で手続終了しております。なお、手続終了までに6か月以上を要した案件については、①手続途中で申出人の家庭の事情で時間を要した ②申出人と途中で連絡がつかなくなり、意思確認に時間を要した となっております。

※2017 年度年間

3. 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数（2017年度年間）（件）

期 間	受付件数
2017年度	21
うち下半期	9
2016年度	24

(2) 2017年度 紛争解決手続案件の手続終了状況

類型	終了事由の例（件）			
	和解	離脱	その他	計
①契約引受	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
②手続遅延・放置	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
③説明不足・誤り等	0 (0)	2 (1)	0 (0)	2 (1)
④不適切な手続対応	1 (1)	1 (1)	0 (0)	2 (2)
⑤保険金の支払額	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
⑥保険金の支払可否	5 (2)	1 (1)	7 (2)	13 (5)
⑦その他保険金支払	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
⑧その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
計	7 (3)	4 (3)	7 (2)	18 (8)

【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（不調等）

※（ ）内は 2017 年下半期件数

(3) 紛争解決手続終了までの期間（2017年度年間）（件）

	1か月未満	1か月以上～ 3か月未満	3か月以上～ 6か月未満	6か月以上	合計
2017年度	3 (17%)	11 (61%)	4 (22%)	0 (-)	18
うち下半期	2 (26%)	3 (37%)	3 (37%)	0 (-)	8



POINT

2017年度年間の紛争解決手続の受付件数は21件であり、前年同期24件からやや減少という結果となりました。手続終了状況については、約4割弱が裁定委員会の提示した和解案により解決しております。手続終了までの期間は「1か月未満」と「1か月以上～3か月未満」を合わせると、全体の78%という結果となりました。

2017年度年間

4. 苦情（終了案件）の事例

① 家財盗難損害請求の被害認定にかかる事例

申出人は実家帰省中に自宅に侵入窃盗に遭い、ゲーム機およびゲームソフトが盗まれたとして保険金請求をした。ゲーム機本体等箱の残っているものは補償対象とするが、箱や領収書の残っていない被害品は対象外と案内された。通常、ソフトなどはレシートをずっと手元に残しておくものではない。納得できないとして苦情申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に、事故状況等現状を確認いただき、納得いく説明と対応をお願いした。業者はまだ調査をしていない状況だったため、至急調査をして対応を考えることにするとのことであった。協会は、盗難の事故性に問題がなければ金額面は柔軟に対応いただくようお願いし、申出人にはこれから業者が調査するので協力をするよう要請した。申出人は業者調査員と被害品の購入店を訪問し、店からの情報を業者に提供した。業者は店の情報に基づいて保険金を支払った。

② 医療保険での入院日数認定にかかる事例

被保険者は精神運動興奮状態で約5か月間入院した。申出人は入院保険金請求をしたが、8日間分しか給付金が支払われなかった。最低でも2か月は認定できるはずだと主張し苦情申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は、業者は担当医師の所見に基づいて算定しているとは思いますが、担当医師に当該病症についてさらに詳細な所見をお願いして、どこまでが当該症状の改善のための入院と考えられるのか判断した上で、申出人への丁寧なご説明をするよう依頼をした。業者は改めて医療調査（担当医師への面談を含めて）を申出人の了解のもと実施した。その結果20日間の追加認定をして、申出人もこの結果を受け入れた。

③ ペットの医療保険金額の認定にかかる事例

申出人は医療センターにてペットの入院・手術を受けた。保険金請求をすると、請求額に対し約半分の認定であったが、認定の根拠につき約款に基づく丁寧な説明がないとして苦情の申出に及んだ。

（経過・対応結果）

協会は業者に、約款と事実に基づいて十分な説明をするよう依頼した。業者は手術費の中に入院日額で支払われるべき費用が入っており、二重支払いを避けたいとの主張であったが、医療費用は獣医師が決める事であるので、改めて担当獣医師に明細の書類提出を依頼し確認の上、請求通りの支払いがなされた。

5. 紛争（終了案件）の事例

① 保険責任開始後の発病に非該当として保険金支払拒否した事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

申立人は、大腸ポリープの切除手術を受けたことを理由に手術保険金の支払請求をした。しかし、業者は、過去に大腸ポリープの治療を受けていた事実があるので、今回切除手術を受けた大腸ポリープは「責任開始後に発病した疾病を直接の原因とした手術」には該当しないとして保険金の支払を拒絶した。納得がいかない。

（業者の回答）

保険金請求の際に提出された書類（診断書）の「既往症」の欄に過去に大腸ポリープの治療履歴有りの記載があったことから、保険の責任開始前にすでに発症していたものと認定できる。したがって、医療保険普通保険約款第1条第1項に定める「責任開始後に発病した疾病を直接の原因とした手術」には該当しないので保険金の支払い対象にならない。

（結果）

裁定委員会へ提出された診断書には、過去に大腸ポリープの治療をしたということが書かれているだけで、どのような治療をしたのかということは文面からはうかがえない。更に、大腸ポリープの発症した部位や今回のポリープとの関係などについても記載はない。

業者が責任開始前の発症であるとして支払を拒もうとする場合には、責任開始前の発症という事実は業者がその証明責任を負うことになるが、本件保険契約の約款には、疾病の同一性や範囲等に関する定めはなく、発症との関係での判断基準も示されておらず、約款以外の方式で契約者に案内されたという事実もない。

業者の答弁書における主張や求釈明に対する回答では、責任開始前の疾病と判断した経緯や業者内部の運営基準などの具体的な内容についても一切説明がなく、関連資料の提供もない。したがって、これまでの本手続における業者の対応を見る限り、保険金請求を拒絶するという抗弁はおよそ成立しがたいと言わざるを得ない。

したがって、本手続において早期に紛争を解決することの経済的合理性を特に尊重し、裁定委員会では、手術保険金の請求額のうち9割について業者に支払義務を認め、これを支払うという和解案を提示することとした。

② 死亡保険金請求に対する告知義務違反にかかる事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

申立人は保険契約者（被保険者）である夫が死亡したため、翌年に保険金請求を行った。その1か月後「健康保険の明細書7年分」、更に「検死書要旨」の提出を求められたため、提出した。その後連絡がないので、確認すると「病院に医療照会中」というのみで結論も見通しも示さない。このままでは相続手続きにも影響するとして、裁定の申立に及んだ。

（業者の回答）

被保険者は告知書において、「過去2年以内に病気で入院・手術をすすめられたことがありますか」との質問に「いいえ」と回答しているが、過去に2度それぞれ低血糖発作、糖尿病で入院を薦められていた経緯が認められるため、告知義務違反として解除権を行使した。

(結果)

業者の指摘する告知書における設問事項は告知義務の対象となるような重要な事実にあたると思われる。さらに、医療照会を行った2つの医療機関の回答書においては、それぞれ低血糖発作と糖尿病で入院を薦めた旨の記載があった。また、これらの回答書によると、被保険者はそれぞれの医療機関での入院の勧めを拒否した事実がうかがえ、当該不告知について故意又は少なくとも重過失があったと認められる。

ただし、保険会社の告知義務違反による解除権の行使は、保険法・本保険約款によっても、保険会社が解除の原因となる事実を知った日からその日を含めて1か月を経過したときは解除ができないと定めている。本件においては1か月の経過により消滅したものであり、業者の答弁及び解除権の行使は正当なものとは認められない。よって、裁定委員会では、保険金を支払う事を和解案として提示した。

③ 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)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人の自宅に侵入被害が発生し、自宅玄関扉のドアロックの交換を行い保険金請求したが、業者は保険金支払いを拒否した。納得がいかない。

(業者の回答)

業者が依頼した調査員が申立人と面談調査を実施したが、申立人が申告する被害内容は、自然損耗によるものとするのが合理的なものばかりであり、また、盗難されたと主張する物についても申立人の所持等を裏付ける客観的資料がなく、盗難の事実を窺わせる痕跡は認められなかった。また、交換前の鍵についても確認したが、損傷等は一切確認できなかった。上記調査結果から、申立人の主張する第三者の居室内への侵入の事実や、家財等が第三者によって損傷させられたり、盗難されたりしたとの事実について確認できず、鍵の交換についてもその必要性が認められないため、保険金を支払うことができない。

(結果)

本件は、ドアロック交換費用保険金の請求に係る紛争であるが、申立人は保険事故があったと主張する日の翌日に最寄りの交番に被害を申告し受理されていること、実際に業者に依頼してドアロックの交換作業を実施して費用を支出していることからして、業者が主張する保険事故の事実がないことが一見して明らかとは言えない。

当該保険金の請求に対し、業者が自己の定める本件保険契約の約款に照らして必要かつ十分な調査を行い、その結果に基づき申立人に対する説明を尽くした上で保険金の請求を謝絶したとは言えず、これが本件紛争の発生を招いたという側面も否定できない。これらを踏まえて、業者に対し、解決金として保険金請求額相当を支払うことによる和解案を提案した。

④ 漏水事故にかかる保険金支払拒否の事例

(終了事由)

裁定終了

(申立内容)

申立人は、賃借物件である自宅のトイレの便器の清掃を行っていたところ、清掃ブラシの先の部分が脱落し排水口に詰まったため、同便器の修理を一旦申立人の自己負担で行ない、業者に連絡し、保険金請求を行ったが、支払拒絶がなされた。清掃中にブラシを落としたのは偶然の事故であり、そのままにしておくと水があふれ出る状況であったため被害の拡大を防ぐため緊急に修理をした。業者の説明に納得がいかない、公平な第三者の見解を求めたい。

(業者の回答)

修理した便器は、申立人の所有ではないので家財特別約款の対象にはならない。また、約款上の事故の種類に当てはまらないため、偶然の事故とは言えるが、その結果水があふれて家財や床などに被害を及ぼした形跡は認められない。本件水詰まり事故は、それを原因とする溢水・漏水等によって住居に損害を生じる状況にまでは至っていなかったと考えられる。

(結果)

当該保険により保険金が給付されるのは、(1)家財特別約款、(2)修理費用特別約款、(3)借家人賠償責任特別約款、又は(4)個人賠償責任特別約款の何れかの支払条件を充足する場合であるので、本件に関しそれぞれの特別約款の適用による保険金の給付の是非を検討する。それぞれの特別約款の適用につき、事故の実態に照らし合わせて上記(1)ないし(4)のいずれの特別約款も、これを適用し保険金を給付すべきものとは認められない。したがって保険金の給付を求めることはできないと判断して、裁定手続を終了した。

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 年下期 ADR 諮問委員会は、2018 年 3 月 9 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>

- 苦情案件及び紛争案件の報告
- ・ 具体的案件の説明

<ADR 諮問委員会からの答申>

- ・ ADR 業務にて取り扱った様々な事例について一件一件分析を行い、今後各社の参考となるようケース化していく事が重要である。
- ・ 苦情件数が減少し、ほけん相談室としての役割をきちんと果たしているのは良い事である。今後は苦情の多い業者に対して、より踏み込んだ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>

紛争案件について事例の蓄積をし、今後各社の参考となるよう事例集として共有を行っていき、より良いお客様対応を行うことが出来るよう努めていきます。

以 上