

2020年11月発行

## 「2020年度上半期 少額短期ほけん相談室レポート（第20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（金融庁）を受けた中立・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、2020年度上半期（2020年4月～2020年9月）の相談・苦情・紛争解決手続の運営状況と事例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 of 表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（お客様と業者との話し合い）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、お客様と業者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。当事者双方よりの書類提出を受け、「裁定委員会（※）」が双方からの提出書類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。

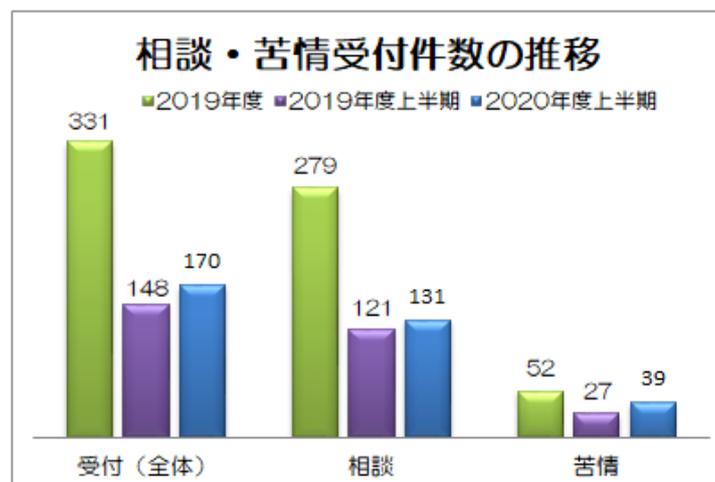
（業務規程第36条2項より）

## 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
2020年度上半期	170	131	39
2019年度	331	279	52
うち上半期	148	121	27



#### POINT

2020年度上半期の相談件数は131件であり、前年度上半期と比較し108%となりました。

苦情の上半期受付件数は39件であり、前年度上半期と比較し144%となりました。これは、「費用保険他」の苦情が2019年度上半期と比較して大幅に増加していることが一因と考えられます。

(2019年度上半期2件→下半期9件)

### (2) 相談・苦情案件の内容別受付状況

#### ①相談受付件数

内容	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数(件)	割合	件数(件)	割合
①募集関連	10	7%	10	8%
②契約保全関連(継続・解約手続等)	16	12%	14	12%
③保険金支払関連(可否・請求手続等)	77	59%	81	67%
④不適切な対応	6	5%	4	3%
⑤その他	22	17%	12	10%
計	131	100%	121	100%

#### POINT

- ・2020年度上半期の相談件数は、前年度上半期と比較し108%となりました。
- ・相談内容別割合では「保険金支払関連」が全体の59%を占めておりますが、前年同期と比較し微減となりました。
- ・問い合わせ内容については、家財・賠償責任保険に関する相談が全体の約6割を占め最も多く、主に賃貸物件の居室内における水漏れ事故にかかる相談が多く寄せられています。

## ②苦情受付件数

(件)

内容	2020 年度上半期		2019 年度上半期		
①契約引受関係	0	-	1	4%	
②手続遅延・放置	1	3%	1	4%	
③説明不足・誤り	3	8%	1	4%	
④不適切な対応	4	10%	2	7%	
⑤保険金の支払額	5	13%	7	26%	
⑥保険金支払の可否	21		15		55%
⑦その他保険金支払い	3		-		-
⑧その他	2	5%	-	-	
計	39	100%	27	100%	

## POINT

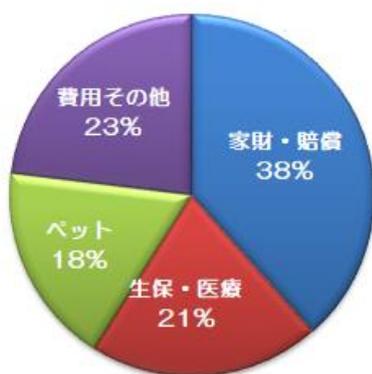
- ・2020 年度上半期の苦情件数は 39 件と前年度上半期と比較し 144%となりました。
- ・苦情申出内容で最も多いのが「保険金支払関連」(⑤+⑥+⑦)で、全体の 75%を占めております。

## (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
2020 年度上半期	15 (38%)	8 (21%)	7 (18%)	9 (23%)	39
2019 年度	25 (48%)	11 (22%)	8 (15%)	8 (15%)	52
うち上半期	16 (59%)	5 (19%)	4 (15%)	2 (7%)	27

\* ( ) 内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別割合



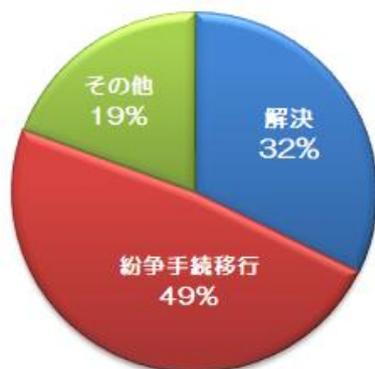
## POINT

- ・2020 年度上半期でみると、「費用保険他」が前年度上半期と比較し大幅に増加いたしました。当該保険は 2019 年度下半期から大幅な増加傾向となっております。
- ・「ペット保険」と「生命・医療保険」も 2019 年度下半期から増加傾向が続いております。

※2020 年度上半期

## (4) 苦情処理手続の終了状況 (件)

	解決	紛争手続 移行	その他	合計
2020 年度上半期	10 (32%)	15 (49%)	6 (19%)	31
2019 年度	38 (67%)	14 (24%)	5 (9%)	57
うち上半期	17 (74%)	6 (26%)	-	23



## POINT

- 2020 年度上半期の苦情処理手続が終了した案件について、32%と対前年度比で大幅に悪化し、紛争解決手続に移行する案件が急増しました。
- 「その他」については、「申出人と連絡が付かず書面で意思確認するも返事がなかったため一旦終了としたもの」、「不調に終わったもの」、「業者が訴訟を提起したもの」などであります。

※2020 年度上半期

## (5) 苦情処理手続終了までの期間 (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	平均所要 日数
2020 年度上半期	14 (45%)	9 (29%)	7 (23%)	1 (3%)	31	58 日
2019 年度	25 (44%)	23 (40%)	5 (9%)	4 (7%)	57	69 日
うち上半期	10 (44%)	10 (44%)	1 (4%)	2 (9%)	23	67 日



## POINT

- 2020 年度上半期における苦情処理手続～手続終了までの平均所要日数は 58 日であり、3 か月未満での解決率は 74%に過ぎず、3 か月～6 か月かかっている案件が対前年度比大幅に増加しています。
- 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、双方話し合いを継続するも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ものの (1 件) となります。

※2020 年度上半期

### 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
2020 年度上半期	15
2019 年度	14
うち上半期	6

#### POINT

- ・2020 年度上半期の紛争解決手続の受付件数は 15 件であり、前年度上半期と比較し 250%と大幅増加となりました。

#### (2) 販売商品別 紛争解決手続の受付件数 (件)

	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
2020 年度上半期	6 (40%)	1 (7%)	3 (20%)	5 (33%)	15
2019 年度	7 (50%)	4 (29%)	0	3 (21%)	14
うち上半期	3 (50%)	1 (17%)	0	2 (33%)	6

\* ( ) 内は各年度ごとの苦情受付件数の商品別割合

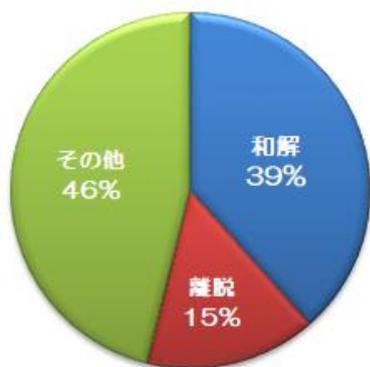
#### POINT

- ・2020 年度上半期は、「費用保険他」の苦情件数の増加傾向により紛争解決手続の件数も増加している状況です。費用保険は新しい保険分野のため、約款内容（支払事由等）など消費者の理解が不十分な部分も見受けられ、保険金支払局面でトラブルになり苦情処理手続で解決せず紛争移行するケースが多いことが件数増加の一因であると考えられます。

#### (3) 紛争解決手続案件の手続終了状況 (2020 年度上半期中に手続終了したもの)

類型	終了事由の例 (件)				【凡例】
	和解	離脱	その他	計	
①契約引受	1 (0)	0 (0)	0 (1)	1 (1)	○和解・・・ 裁定委員会が提示した和解案により 解決したもの
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)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	○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
④不適切な手続対応	1 (1)	0 (0)	0 (1)	1 (2)	
⑤保険金の支払額	2 (0)	1 (0)	1 (1)	4 (1)	○その他・・・ 上記いずれにも分類されないもの (不調等)
⑥保険金の支払可否	1 (3)	0 (0)	5 (2)	6 (5)	
⑦その他保険金支払	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	
⑧その他	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
計	5 (4)	2 (0)	6 (5)	13 (9)	

※ ( ) 内は 2019 年上半期件数

**POINT**

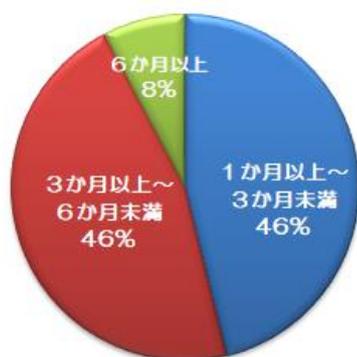
手続終了状況については、13件中6件が「その他」を占めており、これは「中立公正な観点からみて、顧客申立内容に合理性が認められなかったもの」(5件)、「裁定委員会が当事者双方に和解案を提示したが、業者側が受諾せず訴訟を提起したもの」(1件)となっております。

※2020年度上半期

**(4) 紛争解決手続終了までの期間**

(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	平均所要 日数
2020年度上半期	-	6 (46%)	6 (46%)	1 (8%)	13	114日
2019年度	1 (7%)	7 (50%)	6 (43%)	-	14	90日
うち上半期	-	5 (56%)	4 (44%)	-	9	91日

**POINT**

・紛争解決手続の申立～手続終了までの期間について平均所要日数は114日であり、2019年度と比較すると長期化しておりますが、これは有識者に意見を求めた上で審議を行った案件(355日)が1件あることが影響しているためです。当該案件を除くと平均所要日数は94日となり、若干増にとどまりました。

※2020年度上半期

## 4. 苦情（終了案件）の事例

### ① 家財保険にかかる解約保険料についての事例

加入していた家財保険契約について、自動更新され保険料が引き落としされていたとして、退去時に遡って解約と退去後の保険料返還を求めたが、業者は解約の連絡は契約者の通知事項のため遡及しての解約は受付できないとのことであった。申込時にそのような説明は受けておらず、継続に関する書類も受け取っていない。また、賃貸物件退去時には代理店に申出ているので、遡及解約・保険料返還に應ずるべきである。

（経過・対応結果）

協会は業者に苦情内容を伝え、約款と事実に基づき適切に対応するよう依頼した。保険は目的移転の手続きをとれば保険は有効になり、そのため転居における解約は通知義務にしているが、募集時に十分な説明がなされたことの立証が困難なことから、住民票などのエビデンスにより目的移転の事実が確認できれば遡及解約に應ずることとした。

### ② 生命保険にかかる保険金支払を拒否した事例

被保険者である実父が死亡したため保険金を請求すると、被保険者欄の記載が本人の自筆ではないとして支払を拒否され、契約無効として保険料を返還されたが、契約時被保険者欄は募集人が記載したものである。契約時の経緯を確認のうえ保険金を支払って欲しい。

（経過・対応結果）

協会は業者に苦情を伝え、募集時の事実関係を確認するよう依頼するとともに、申出人には募集時の詳細な情報を取得するよう求め、業者から事実確認要請があった際には真摯に應ずるようにアドバイスし申出人もそのように対応した。その結果、業者は募集には瑕疵があったとは考えていないが両者の言い分で異なる部分もあるとして和解案を提示し、申出人もこれを受諾して和解した。

### ③ ペット保険にかかる解約についての事例

ペット保険の満期案内に気づかず、クレジットカードで次年度継続分の年間保険料が引き去られた。解約を検討していたため、業者に事情を説明して解約を申出たが、満期日から2週間が経っているため解約返戻保険料は年間保険料満額分ではなかった。まだ2週間しか経っていないので事情を考慮して返戻保険料を柔軟に対応してもらいたい。

（経過・対応結果）

協会は申出人に、解約保険料の計算方法は約款の規定により明文化されているので確認をしていたが、また解約はいつでもできるが解約日を遡ることはできない旨説明した。業者には苦情として情報提供した。申出人は生後すぐにペットショップで保険加入したが保険は不要と考えたようであった。病気やケガはいつ起こるかわからないことなどを理解いただき、保険は継続をするということとなり収束となった。

## 5. 紛争（終了案件）の事例

### ① 家財保険にかかる誤った回答をした事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

台風の影響で床上浸水が生じ家財等に汚損被害が生じたため、保険金を請求する目的で補償内容について問い合わせしたところ、家財補償に加え臨時宿泊費及び転居費用も支払いの対象になると説明された。後日転居を済ませ保険金請求をすると、家財補償および臨時宿泊費は支払われたが転居費用は約款上補償されないとのことであった。業者は当初の案内に誤りがあったことは認めだが、やはり約款上対応はできないとの回答であった。これを不服として本申立に及んだ。

（業者回答）

約款では被災転居費用は支払対象としていないため、対応することはできない。

（結果）

約款上、転居費用は保険金の支払対象とされていないため、同転居費用に関し保険金としての支払請求は肯定される余地はない。しかし、業者は契約者等からの照会に応じ、保険契約の内容等につき必要十分な限度で情報提供や説明を行うべき法的義務を負っていると考えられ、業者が当該情報提供・説明義務に違反し、これに基づき契約者等に損害が生じたと認められる場合には、業者が当該損害に対し債務不履行ないし不法行為に基づく賠償責任を負う事にもなりかねないと考えられる。本件において、業者が転居費用についても給付の対象になると説明したことは認められ、この点は業者による情報提供・説明が十分ではなかったというにとどまらず、重要な誤りがあったと評価されるべきものである。裁定委員会では当事者双方に和解案を提示した。

### ② 台風被害にかかる保険金支払拒否の事例

（終了事由）

裁定手続終了

（申立内容）

台風により、賃貸物件の屋根部分から水漏れがあり、店舗関連設備・什器が水濡れ被害にあったとして保険金請求をした。業者は依頼した調査会社の報告に基づき、当該建物に台風による被害は発生しておらず、保険金支払対象となる保険事故とは認められないとして、保険金支払を拒否した。業者の対応を不服として本申立に及んだ。

（業者の回答）

本件保険においては、「風災」が設備・什器補償に関する保険金支払事由となるのは、同風災によって建物またはその一部がこれらによって直接破損した場合に限るとされているが（約款上）、本件では雨漏りの原因となりうる建物またはその一部に直接破損は生じていないから、保険金が支払われる事故に該当しない。本件鑑定人による調査は精度に欠けるものではなく、必要かつ十分なものである。また、担当者が台風起因する被害に対して、いかなる場合にも本件保険による保険金が支払われるとの説明を行ったことはない。

（結果）

本件保険風災等規定の文言からは、雨漏り事故に関しては台風の風雨により、建物が直接破損し、同破損部から台風の雨水が侵入し雨濡れ被害が発生したと認められる場合のみ、保険金の支払い事由となることは一義的に明白である。本件雨漏り事故の状況および本件保険風災等規定への該当性につき、提出された資料および写真を基に有識者に専門的意見を求めた。

本件においては、事故時点では既に屋根材に穴が開いており、台風による大量の雨が吹き付けたことにより、室内に雨漏りが発生したとするのが最も可能性が高く、客観性の高い資料を基礎とし専門的な知見に基づき考察、検討した結果と認められ、その判断は合理的であり、当委員会において疑義を挟むものではない。また、提出された写真について本件鑑定人が建物調査により監督した事実・状況に関する記録としての客観性は担保されているものと認められ、客観的判断を行うことは十分に可能であると考えられる。

よって、裁定委員会は本手続を終了した。

### ③ 告知義務違反により死亡保険金請求を拒否した事例

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人の家族（被保険者）が死亡したため保険金請求をしたところ、告知義務違反による解除を理由に支払を拒否された。これを不服として本申立に及んだ。

(業者の回答)

死亡診断書には、直接死因は老衰とされている。調査によると、保険申込の際に告知された病歴以外に複数回入院歴があることが判明した。これらは今回の死亡原因と因果関係があり、告知をしなかったことは故意または重大な過失による告知義務違反に該当する。

よって、本件契約には正当な解除理由が存在するため保険金請求に応ずることはできない。

(結果)

裁定委員会は、業者から提出された資料を見ると、本件告知書の記載は事実と異なるものであるため告知義務違反が認められる。また、被保険者において少なくとも重大な過失の存在は認められると考えられる。

一方、被保険者の死亡の直接原因は老衰とされており、その直接原因のさらなる原因となるものについては「不詳」とされており、特定の疾病との因果関係を議論する余地はない。

上記を踏まえ、当委員会では当事者双方に和解案を提示した。

### ④ 告知義務違反を理由とした保険金支払拒否の事例

(終了事由)

裁定手続終了

(申立内容)

申立人の家族（被保険者）が腎不全により死亡した為、保険金支払い請求をしたところ、告知義務違反による契約解除を理由に保険金の支払を拒否された。これを不服として本申立に及んだ。

(業者の回答)

被保険者は過去に複数の疾病に対して投薬等の治療を受けており、保険申込の際に告知されていない。また、それらの疾病と死亡原因との間には因果関係が認められるので、告知義務違反に該当し正当な解除理由が存在するため保険金請求に応ずることはできない。

(結果)

裁定委員会は、申立人ならびに業者から提供された資料により、関係医療機関及び医師による診察・検査・治療・投薬などの経過並びに所見を詳細に検討した結果、業者が本件保険契約を解除して死亡保険金を支払わなかったことは適正と判断し、本手続を終了した。

⑤ 家財保険における保険金支払拒否の事例

(終了事由)

双方離脱

(申立内容)

台風の影響で賃貸物件に床上浸水が生じ、家財に汚損損害が生じたとして保険金請求を行い、鑑定人による調査を経て損害額について合意した。しかし、その後申立人は当初調査時点で申告していなかった家財の汚損について追加での保険金請求をすることで、再度鑑定人が調査をしたところ、同鑑定人はこれらの家財（衣類）はクリーニング済みであるとして、本件事故に基づく損害と認定しなかった。これを不服として本申立に及んだ。

(業者の回答)

申立人が主張する家財（衣類）について、本件事故により汚損被害を受けたのか疑問があり、更に、クリーニングにより使用できる状態になっているため、損害認定はできない。

(結果)

本手続中に、業者が裁判所に提訴し申立人もこれに応じたため、本手続を終了した。

以上