

2014年5月27日

「少額短期ほけん相談室レポート（第7号）」

(社) 日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

ほけん相談室の相談・苦情等受付状況

(1) 相談・苦情受付件数の推移

期 間	受付件数	苦情	相談
① 2010 年下半年 (P3 注 1)	64	49	15
② 2011 年上半年 (P3 注 2)	147	62	85
③ 2011 年下半年 (P3 注 3)	149	61	88
④ 2012 年上半年 (P3 注 4)	120	51	69
⑤ 2012 年下半年 (P3 注 5)	125	46	79
⑥ 2013 年上半年 (P3 注 6)	110	58	52
⑦ 2013 年下半年 (P3 注 7)	105	44	61
合 計	820	371	449

2013 年下半年の相談件数は上半期比では増加し、前年同期比では減少傾向にある。また苦情受付件数は上半期比では減少し、前年同期比ではほぼ同数となっている。主な相談は、保険商品、保険金支払、契約手続に関する契約者からの質問が多い。また代理店、大家、被害者等関係者からの相談や質問、少額短期保険制度に関する質問も複数出されている。苦情については (2) ~ (4) を参照。

(2) 苦情の内容

期 間	契約関係	対応の不備	支払関係	その他	合計
① 2010 年下半年	11	7	27	4	49
② 2011 年上半年	8	11	39	4	62
③ 2011 年下半年	13	8	38	2	61
④ 2012 年上半年	5	7	36	3	51
⑤ 2012 年下半年	8	9	27	2	46
⑥ 2013 年上半年	2	13	40	3	58
⑦ 2013 年下半年	2	17	25	0	44
合 計	49	72	232	18	371

苦情の内容は、保険金支払に関するケースが 25 件 (56.8%) と従来と同様最も多く、また対応の不備が原因と思われるケースが 17 件 (38.6%) と増加している。説明不足や対応の不備に関する苦情は、紛争に発展したり、長期化するケースが多く、苦情発生時の事業者の迅速かつ丁寧な対応が早期解決に繋がる。事業者への迅速かつ正確な伝達と連携が重要である。

(3) 申立人別の受付件数

期 間	契約者	一般消費者	代理店	その他	合計
① 2010 年下半期	34	7	6	2	49
② 2011 年上半期	45	3	5	9	62
③ 2011 年下半期	49	7	0	5	61
④ 2012 年上半期	44	0	2	5	51
⑤ 2012 年下半期	42	0	0	4	46
⑥ 2013 年上半期	49	0	0	9	58
⑦ 2013 年下半期	40	0	0	4	44
合 計	303	17	13	38	371

2013年下半期の苦情申立人の属性は、契約者（親族を含む）が40件（90.9%）と最も多く、契約者以外の一般消費者からの苦情0件、代理店からの苦情0件、その他4件（9.1%）となっている。その他4件は全て賠償事故の被害者からの苦情であり、内容は事故発生後の対応と賠償金額についての苦情であり、解決に時間がかかるケースがほとんどである。事業者の事故発生時からの積極的なサポートと迅速な処理が一層望まれる。

(4) 販売商品別の受付件数

期 間	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
① 2010 年下半期	31	8	9	1	49
② 2011 年上半期	38	13	6	5	62
③ 2011 年下半期	21	15	21	4	61
④ 2012 年上半期	24	7	18	2	51
⑤ 2012 年下半期	23	9	10	4	46
⑥ 2013 年上半期	32	21	5	0	58
⑦ 2013 年下半期	25	7	12	0	44
合 計	194	80	81	16	371

2013年下半期の商品別の苦情受付状況は、家財/賠償25件（56.8%）・ペット12件（27.3%）・生保/医療7件（15.9%）・費用保険他0件（0%）の順となっている。今期は生保/医療系の苦情が減少したが、ペット系の苦情が大幅に増加傾向にある。

(5) 解決までの期間

解決までに要した期間	件 数
1か月未満	272 (33)
1か月以上～3か月未満	70 (7)
3か月以上～6か月未満	19 (1)
6か月以上	3 (0)
合 計	364 (41)

(注) () 内は2013年下半期に解決した件数

解決済苦情申立364件の内272件（74.7%）は1か月未満に解決しており、上半期、前年同期比と同様の状況となっている。1か月を超える案件は92件（25.3%）あるが、その内3か月を超える案件は22件（6.0%）であり、内容は賠償事故が大半であった。2013年下半期の解決案件41件の内訳は、1か月未満33件（80.5%）、1か月を超える案件は8件（19.5%）であった。

紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の実施状況

期 間	受付件数	手続終了件数		
		和解成立	不調	取下げ他
① 2010年下半年期	3	0	0	1
② 2011年上半年期	2	2 (2)	0	1
③ 2011年下半年期	3	0	1	2
④ 2012年上半年期	0	1	0	0
⑤ 2012年下半年期	3	1	0	1
⑥ 2013年上半年期	2	2	0	0
⑦ 2013年下半年期	1	1	0	0
合 計	14	7 (2)	1	5

(注1) ()内は特別調停案に基づき和解

(注2) 取下げには審議の結果、裁定不開始とした案件を含む。

(注3) 受付件数の合計と手続終了件数の合計は現在紛争解決手続中の案件があるため、不一致

(2) 解決までの期間

解決までに要した期間	件 数
1か月未満	2
1か月以上～3か月未満	5
3か月以上～6か月未満	5
6か月以上	1
合 計	13

(注1) ①2010年下半年期とは、2010年10月1日から2011年3月末まで

(注2) ②2011年上半年期とは、2011年4月1日から2011年9月末まで

(注3) ③2011年下半年期とは、2011年10月1日から2012年3月末まで

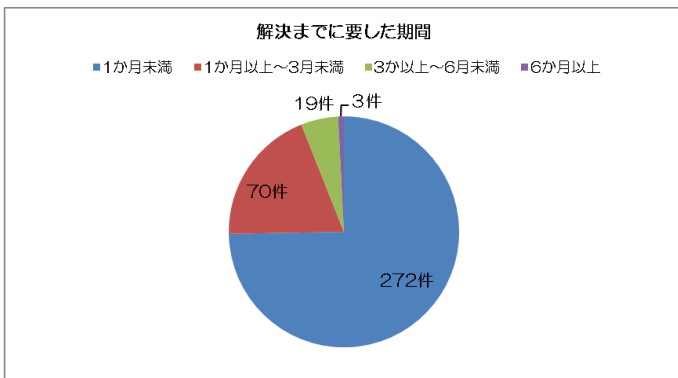
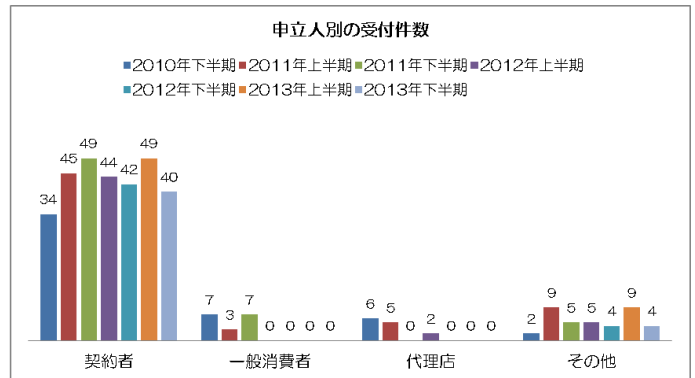
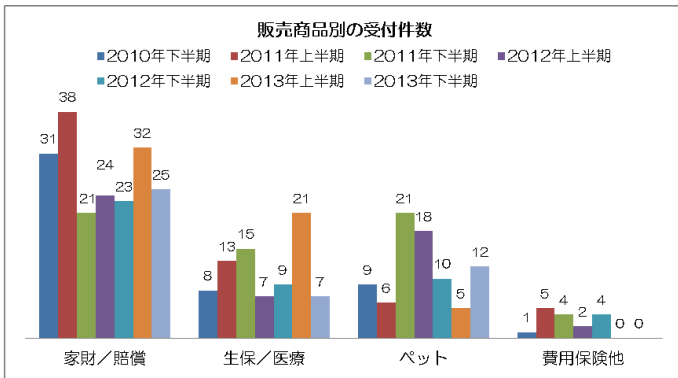
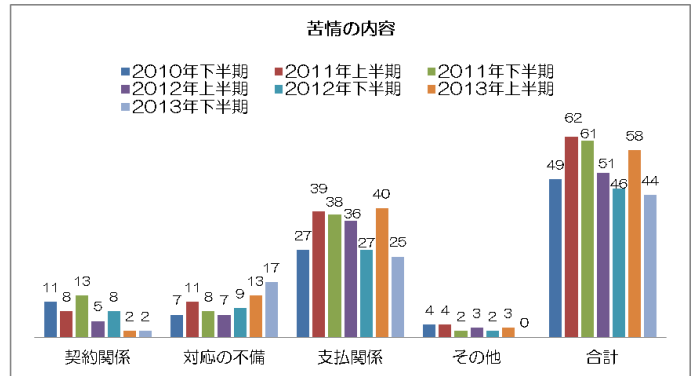
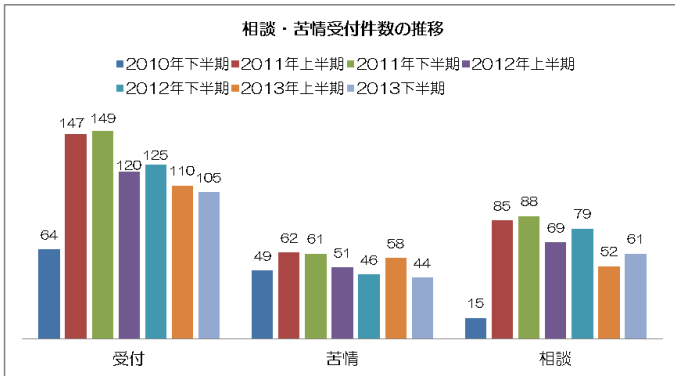
(注4) ④2012年上半年期とは、2012年4月1日から2012年9月末まで

(注5) ⑤2012年下半年期とは、2012年10月1日から2013年3月末まで

(注6) ⑥2013年上半年期とは、2013年4月1日から2013年9月末まで

(注7) ⑦2013年下半年期とは、2013年10月1日から2014年3月末まで

主要データハイライト



主な苦情（解決依頼）事例

- ① トリミング中の事故による手術・入院費用の保険金を請求したが支払われないとの苦情
 申立人の飼っている犬が、トリミング中の事故で、手術・入院し、約 20 万円の費用がかかった。事業者との話の中でトリミング店に請求してほしいとのことで、トリミングの店より 5 万円の見舞金の支払いを受けた。残りの手術・入院費用を事業者に請求したが、保険金の支払い対象にならないとの説明があったが、納得がいかないとの苦情。
- （経過・対応結果）
 事業者へ苦情を伝え、事業者から申立人、ペットショップに確認し、ペットショップから申立人に 5 万円支払われた事実が確認できたので、当該金額を差し引いた額の保険金を支払うことで合意した。
- ② 契約の自動更新についての苦情
 契約の更新時期を向かえ、長期に出張していたため、更新日の 2 カ月前に送られてきた更新案内を見ることができず、自動更新されていた。解約を希望していたのに本人の意思を確認せず、更新となるのは納得がいかないとの苦情。
- （経過・対応結果）
 事業者に苦情内容を連絡。事業者と申立人での話し合いで、更新日に遡って解約する事で合意した旨の連絡があった。
- ③ 保険金の支払いが遅いとの苦情
 盗難の被害に遭い、事業者に連絡したところ、「調査会社を派遣したい」との回答があった。その後、調査会社より訪問日時連絡があったが、保険金がまだ支払われない。
- （経過・対応結果）
 相談室より、一般的に調査会社の調査後でないと保険金は支払われない旨、ご説明。事業者と引き続き、調査の日程調整いただくよう案内し了解を得た。事業者にも引き続き対応を進めていただくよう、相談室より連絡済。
- ④ 自転車事故に係る保険金の支払いが遅いとの苦情
 自転車事故に係る保険金の支払請求を何回に亘って連絡したが、事業者の対応が遅い。
- （経過・対応結果）
 事業者を確認したところ、「示談交渉権がないので、本件については、近く弁護士に相談し、保険金等の支払いについて確定したい。結論がでた段階で、申立人に連絡することにしたい。」との回答。申立人に相談室より事業者の対応について説明し、事業者からの連絡を待つことで了解を得た。
- ⑤ 盗難に伴う保険金請求不払いに関する苦情。
 ベランダの鍵を締め忘れ、空き巣に入られ現金盗難にあったため、事業者に連絡したところ支払いは出来ないと言われたが、過去 2 回は支払われており納得出来ない。
- （経過・対応結果）
 事業者に申立内容を伝え、事業者から申立人に免責理由について再度説明を行う。申立人は過去 2 回と同様、部屋に多額の現金を置きながら鍵を閉め忘れて外出しており、本件は契約者の重大な過失に該当する為支払いは出来ない旨を説明し、申立人より了解を得た。

⑥ 支払いに関する約款が記載不十分との苦情

入院給付金は最大60日分であることは理解しているが、更新後に保険金請求をした際、事業者より以前の退院から半年経過していない場合は前回と同じ入院とみなし、保険金支払いができないと言われた。被保険者は同じ傷病で3か月おきペースで入退院を繰り返しているが、約款を見ても支払えない理由が理解できず納得できない。

（経過・対応結果）

事業者に申立内容を伝えたと、保険金支払い内容は保険期間毎の入院日数ではなく1疾病での上限日数となること、また保険金請求の有無に関わらず、前回の退院日の翌日から起算して180日以内に同一傷病で入院された場合は同じ入院とみなすとのことであった。相談室より申立人に事業者の約款の解釈等を説明し理解を得る。申立人より約款の記載が明確ではなく分かりづらいとの指摘あり。事業者に見直しを頂くようその旨を伝える。

⑦ 補償内容の不明瞭、旧共済時の掛金の返還に関する苦情

夫婦二人で互助会費や共済掛け金を収めていたが、当該葬儀社が加入可能な年齢を超えているにも拘らず、加入させていたので契約を解除した。その際事業者より既払保険料分はどこの葬儀会社を利用して割引サービスの対象となると回答があったが、保証書では当該葬儀社一社しか利用できないように読める。また代理店契約前の共済の掛金は戻って来ないのか。

（経過・対応結果）

事業者より申立人にどこの葬儀会社を利用して割引適用となることが理解し易い書面を改めて送付し説明した。共済時の掛金は事業者では返金対応不可のため葬儀社と話し合っていた旨を相談室より申立人に説明した。その後、申立人よりどこの葬儀会社も利用可能なことが明記された保証書が届き、共済時の掛金も返還してもらえる事となったことを確認した。

⑧ コールセンターの対応誤りによる賠償請求に関する苦情

ペットショップで犬を購入した際、1ヶ月の団体ペット保険に加入し、その後外耳炎を発症した。申立人家族が事業者のコールセンターに問い合わせ、オペレーターより契約期間中に発症した傷病については2ヶ月目以降も完治まで補償の対象となるとの案内があったため、治療終了後保険金の支払請求をしたが1ヶ月分の治療費しか支払われなかった。契約書類より1ヶ月経過後の治療費は支払対象外となることは理解したが、オペレーションの説明誤りにより損害を被ったので謝罪と治療費全額の支払を希望する。

（経過・対応結果）

事業者に申立内容を伝え、事業者が代理店やコールセンターを委託している会社に確認するが申立人が主張しているような連絡があった事実は確認できず経過後の保険金の支払は不可と判断する。相談室からも申立人に説明するが納得いただけず、再度申立人の要望を事業者に伝えた後、最終的には事業者が保険金額相当の和解金を支払うという内容で申立人に納得を得る。その後申立人、事業者双方より解決した旨の報告有り。

紛争の事例

① 保険契約の引受可否（ペット医療保険）

（現況）

弁護士による事前審査後の意見書では裁定移行に至らない旨文書で今後双方に通知した。保険会社から和解の提案があり、和解案を申立人に説明を行う予定

（申立内容）

2010年8月当時申立人が希望したペット保険の契約継続の問い合わせに対して、当初継続可能との答えがあったがその後具体的な継続の承認がされていない為、更新が出来ず困っている。更新できないのであれば、別の保険会社を紹介し保険料を負担して欲しい。及び今後保険事故があった場合の医療費用の50%を負担する約束をして欲しい。

（事業者の回答）

2010年当時の申立人からの問い合わせに対する案内メールは商品開発の予定を示したのであり、かつ上席者未承認のものであった。その後申立人からの具体的な加入照会は受けていない。また申立人のいう将来的な不安は有ったとしても現実に具体的な損害は生じていない。

（結果）

双方から申立書、答弁書と資料を提出頂き、再質問を行い経緯を確認し、事前審査を行った結果本案件は提出された証拠から双方は主張を証明するに至らず裁定にはなじまないとの意見に至った。2014/4/17日付けの意見書が弁護士にて作成され、内容確認後双方当事者に文書通知した。なお保険会社から和解の提案があり今後、申立人に主旨説明を行う用意がある。

以上