

2015年5月27日

「少額短期ほけん相談室レポート（第9号）」

（社）日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

相談・苦情の受付状況

（1） 相談・苦情受付件数の推移

期 間	受付件数	苦情	相談
①2010年下半期	64	49	15
②2011年上半期	147	62	85
③2011年下半期	149	61	88
④2012年上半期	120	51	69
⑤2012年下半期	125	46	79
⑥2013年上半期	110	58	52
⑦2013年下半期	105	44	61
⑧2014年上半期	90	54	36
⑨2014年下半期	92	46	46
合 計	1002	471	531

2014年下半期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、前年同期比ではほぼ同数となっている。

（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
①2010年下半期	11	7	27	4	49
②2011年上半期	8	11	39	4	62
③2011年下半期	13	8	38	2	61
④2012年上半期	5	7	36	3	51
⑤2012年下半期	8	9	27	2	46
⑥2013年上半期	2	13	40	3	58
⑦2013年下半期	2	17	25	0	44
⑧2014年上半期	3	13	36	2	54
⑨2014年下半期	5	18	22	1	46
合 計	57	103	290	21	471

苦情の内容は、保険金支払に関するケースが22件（48%）と最も多く、また契約時、更改時の説明不足や対応の不備が原因と思われるケースが18件（39%）ある。特に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望まれる。

(3) 申立人別の苦情受付件数

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
⑧ 2014 年上半期	46	0	0	8	54
⑨ 2014 年下半期	35	1	0	10	46
合 計	384	18	13	56	471

2014 年下半期の苦情申立人の属性は、契約者が 35 件（76%）と最も多く、その他が 10 件（22%）ある。その他の苦情は主に大家、被害者からである。特に被害者からの苦情は事故後の対応と賠償金額に関するものであり、解決に時間を要している。事業者の積極的なサポートと迅速な処理がさらに望まれる。

(4) 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
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
⑧ 2014 年上半期	29	10	13	2	54
⑨ 2014 年下半期	17	15	12	2	46
合 計	240	105	106	20	471

2014 年下半期の商品別の苦情受付状況は、家財/賠償 17 件（37%）、生保/医療 15 件（33%）、ペット 12 件（26%）、費用保険他 2 件（4%）の順となっている。

(5) 苦情解決までの期間

解決までに要した期間	2014 年上半期	2014 年下半期	2014 年累計
1 か月未満	34	22	56
1 か月以上～3 か月未満	17	9	26
3 か月以上～6 か月未満	4	6	10
6 か月以上	5	1	6
合 計	60	38	98

2014 年度の解決済苦情申立 98 件の内 82 件（84%）は 3 か月未満で解決しており、3 か月を超える案件は 16 件（16%）である。

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年下半期	3	0	0	1
② 2011年上半期	2	2 (2)	0	1
③ 2011年下半期	3	0	1	2
④ 2012年上半期	0	1	0	0
⑤ 2012年下半期	3	1	0	1
⑥ 2013年上半期	2	2	0	0
⑦ 2013年下半期	1	1	0	0
⑧ 2014年上半期	5	0	0	6
⑨ 2014年下半期	4	0	0	1
合 計	23	7 (2)	1	12

(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) 半期毎の受付件数と手続終了件数は、紛争解決手続中の案件があるため、不一致となる。

(2) 紛争解決手続終了までの期間

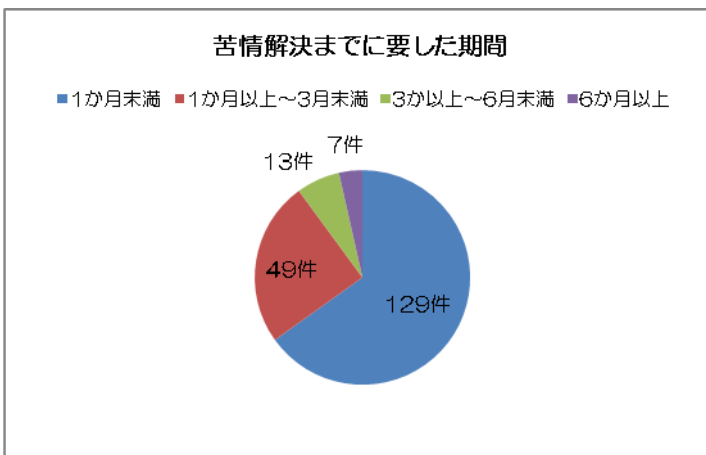
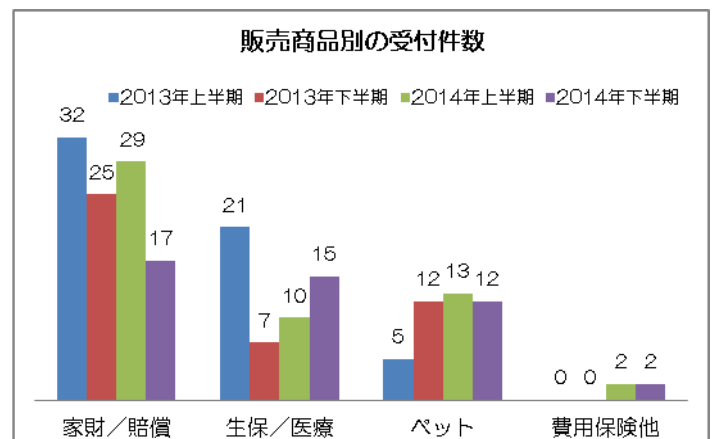
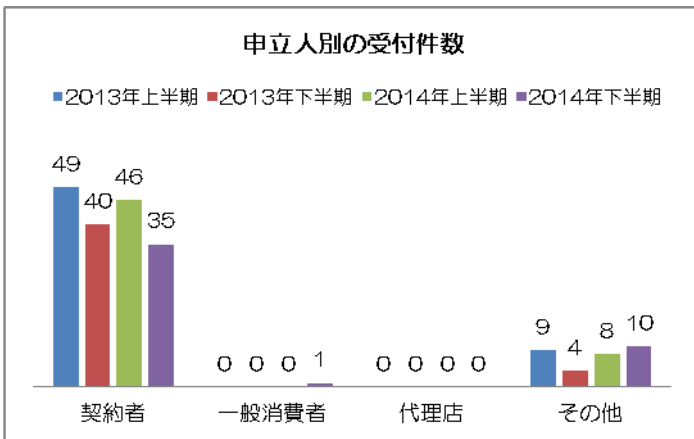
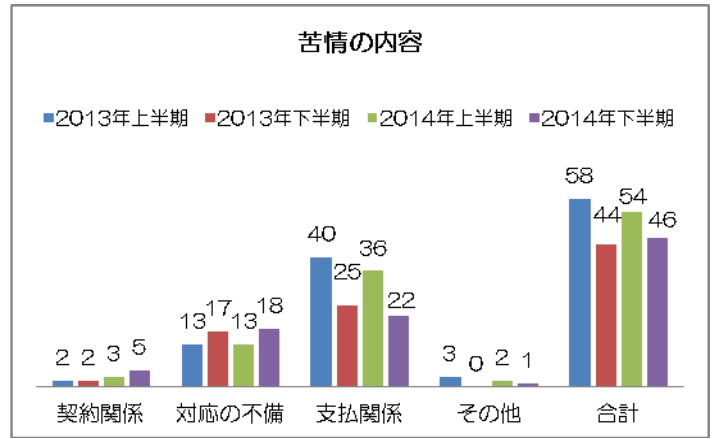
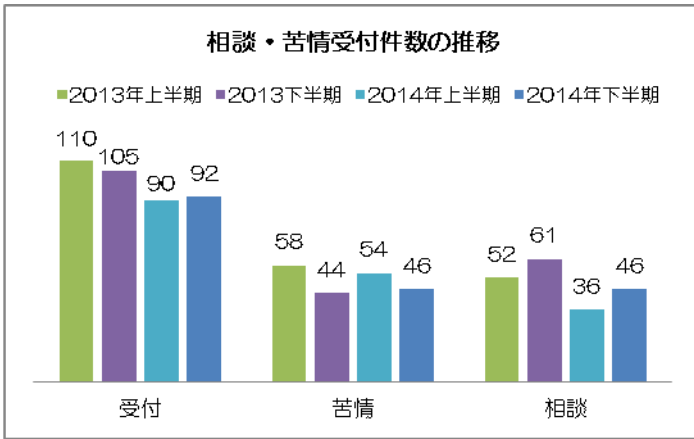
紛争手続終了までに要した期間	2014年上半期	2014年下半期	累計件数
1か月未満	0	0	2
1か月以上～3か月未満	6	1	12
3か月以上～6か月未満	0	0	5
6か月以上	0	0	1
合 計	6	1	20

(注) 累計件数は、2010年度から2014年度までの合計

20件中19件(95%)が6か月以内に終了している。

主要データハイライト

直近2年（2013年上半期～2014年下半期）の推移



主な苦情（解決依頼）事例

① ペット保険の保険金請求についての有無責認定に係る苦情

契約者の飼育するペットの体調不良があり検査・診察を受け診察費用を請求したが、医師の異常所見がないため支払対象外と言われた。約款等の書面から対象外の理由、根拠が理解できない。また更新時に希望のプランには加入できず不満である。

（経過・対応結果）

協会から事業者に苦情の内容を伝えると共に、申立の事実関係および受付からの経緯を確認するよう要請した。その回答を基に協会から申立人に重要事項説明書、約款を基に検査費用のみの請求は免責となる事を説明した結果、申立人の理解を深め、最終的に了承を得る。また、更新は保険会社に引受け条件の設定が認められ、双方で話し合いの上合意した場合に更新することは理解したが、更新プランの制限等の記載は不足している、誰でも理解できるよう明確に記載し、加入時に契約者が理解できるように改善すべきとの要望があり、その旨を事業者協会から伝えることで了解をされた。事業者はその旨を伝えた。

② 家財保険の損害認定に関する苦情

マンションの上階からの漏水により家財が汚損し保険金請求するも、一部しか認定されず買い替えも出来ず困っている。弁護士に委任し対応を行っている。

（経過・対応結果）

契約者の申立内容を事業者に伝え、契約者もしくは弁護士への対応を要請した。事故発生後に弁護士へ委任しているが、事業者との協議が進まないため、協会への苦情、相談であった。申立内容は1年前にネットで買い替え購入した家財の領収書等の証明資料が無いため、損害額を認めてもらえないとのことであった。協会より、家具の廃棄証明書等の損害の証明資料が必要であること、弁護士と十分な打ち合わせを行った後、交渉するよう助言した。後日、事業者から弁護士と和解が成立し、先払いした保険金に加え追加支払いすることで了解を得たとの報告があり解決となった。

③ ペット保険の告知義務違反に関する苦情

契約者は、電話の勧誘で飼育する複数のペットを同時期に保険に加入した。その際、過去に治療や病気があっても、継続していたり通院でなければ告知欄に書く必要は無いと説明されたので、一匹が過去腰の治療を受けていたがその旨記入をしなかった。当該犬が結膜炎で目薬を処方されたので保険金請求をしたら、告知義務違反で保険金が支払われなかったと言われた。納得できないので解約を申し入れたら、当該犬については保険料も返戻できないと言われた。

（経過・対応結果）

契約者には、告知義務は事業者にとってとても重要なことで、告知の内容によって保険の引き受けを断ることも、また引き受ける場合でも割高な保険料になることがある、という事を伝えた。協会から事業者に苦情の内容を伝え、募集経緯につき事実関係を確認するよう依頼をした。事業者が、契約経緯を確認したところ告知については一応説明したが、契約者がどの程度の理解をしたかは不明との事であった。申立人、事業者双方に契約時の告知確認プロセスに不注意があったと思われるので、契約者には保険請求の取り消しを、事業者には契約取り消しに際するよう求め両者が納得し解決した。

④ 生保・医療保険の契約解除に関する苦情

契約者は、医療保険に加入したが、膝の手術を受けたため保険請求を行った。ひざの手術に対する保険金は支払われたが、その際会社側の調査の過程で白内障の症状がある事が判明したとして、告知義務違反を理由に契約を解除された。医師より年相応の白内障の症状があると言われたが、白内障の認識はなく治療も投薬も行っていない。告知義務に違反していないので解除ではなく、任意解約としてもらいたい。

(経過・対応結果)

契約者は弁護士を立てて苦情を申し立ててきたため、弁護士からの通知書を事業者へ送付。事業者側は、告知義務違反による解除を撤回し合意解約とする合意書を契約者方弁護士へ送達。合意解約で解決した。

⑤ 家財保険の損害認定に関する苦情

契約者が風呂場の清掃をした際、窓を開けていたため階下の部屋に漏水し家具衣類に損害を与えた。事故報告をして、事業者の鑑定会社が調査に来たが、調査内容の説明もないまま、事業者より契約者が漏水したとの確証が得られないので支払いはできないと言われた。加害者（契約者）も認め、階下の損害も明らかなのに納得がいかない。

(経過・対応結果)

事業者へ申し出内容を伝え、契約者または管理会社への丁寧な説明をお願いした。この間申立人は2回にわたり財務局へも通報し、事業者は財務局からも対応を要請されていた。事業者は事故現場を再鑑定しその結果を検討し結論を出すとの事なので、再鑑定後の対応を連絡いただくようお願いし了解を得た。再鑑定ののち事業者は有責との判断を下し損害の見積もりについても合意し解決した。

紛争の事例

① 保険金請求に係る有無責（ペット保険）

（終了事由）

双方離脱

（申立内容）

愛犬のリンパ腫と診断され、治療費の請求手続を行ったが、保険金支払いを謝絶されたため、紛争申立を行った。

また、「リンパ腫はリンパ球がガン化する原因不明の病気であり、事業者の主張するガンの細胞発生時期については根拠がない。」の主張があった。

（事業者の回答）

本請求にかかる診断書等より、原因となるガン細胞は保険始期前からあったものと考えられるため、支払の対象外となる。

（結果）

申立後、事業者より裁定以前に謝絶した和解案を再検討し、和解をしたいとの意思表示があった。協会より申立人に伝達し了解を得た後、事業者が和解条件を確認し検討した結果、有責との判断至った。協会より双方の意向を確認し、事業者が支払う旨の文書を提示し終了となった。

以上