

平成19年

開催日時； 平成19年2月8日（木）午後2時～3時40分

開催場所； 大阪府消費生活センター 会議室

1. 出席者

(社) 日本損害保険代理業協会	大阪府消費生活センター
副会長 山中 昭平	所長 遠藤 裕司
	課長補佐 橋 一亮
大阪損害保険代理業協会	主査 森田 得子
会長 奥 忠道	主事 保元 夕佳
副会長 坂野 章	(財) 関西消費者協会
専務理事 田中 研一	相談グループ
環境整備委員長 順西 能成	チーフリーダー 白崎 友起子
事務局長 美濃 正二	

遠藤大阪府消費生活センター所長より挨拶

- ・消費者との信頼関係の構築、並びに万一の時に如何に対応するかによって消費者の信頼が変わってくる。
- ・本日の意見交換を通じ、よりよい消費社会を築き上げていきたい。

① (財) 関西消費者協会 白崎チーフリーダーより下記について説明。

- ・大阪府消費生活センターに寄せられる消費者からの損害保険に関する苦情相談内容について
- ・損害保険に関する通信販売・インターネット販売の相談内容
- ・保険金支払い漏れに関する苦情

○損害保険に関する相談件数の年度推移（H18年は4月～12月）

	H14年	H15年	H16年	H17年	H18年(4~12)
苦情	32	27	31	37	50
問合せ	16	6	4	6	10
合計	48	33	35	43	60
割合	0,4%	0,3%	0,3%	0,4%	0,8%
全体	11,595	11,412	12,069	10,192	7,648

* H18年度に入って損保の相談苦情が上昇している。

○18年度 月別相談件数

H18年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
全体	3	9	9	2	6	7	2	14	10	62
苦情	2	9	8	1	5	5	1	10	9	50
問合せ	1	0	1	1	1	2	1	4	1	12

*5月（保険金不払い報道）に入って増加している。

○損害保険の種類（平成18年4月～12月）内訳

火災保険17件 自動車保険27件 その他9件 全般9件 合計62件

相談事例、相談の特徴について説明があった。

- ・保険金の支払い漏れについて過去の事故についても相談がある。
- ・通販の相談が最近少なくなっている。
- ・個人情報に関する相談苦情が多くなっている。
- ・センターとしては消費者へアドバイスを行うことにとどまっている。専門機関（損保協会等）を紹介している。
- ・相談より苦情のほうが多い。

その後、質疑応答。

大阪府消費生活センターより免責条項や適用除外になる項目についてはわかりやすく大きな書体で明記して欲しいとの要望があった。

② 奥大阪代協会長より下記について説明。

- ・日本代協・大阪代協の紹介。
- ・損害保険代理店の現況の説明。
- ・日本代協保険大学、認定保険代理士制度の説明
専属・乗合、取扱い保険料について質問があった。

③ 山中日本代協副会長より下記について説明。

- ・銀行窓販の解禁。（19年12月）
- ・郵便局（株）の損保代理業への参入（19年10月）
- ・損保業界の今後の消費者対応について

最後に、橋大阪府消費生活センター課長補佐より今後共、コミュニケーションを深めていきたい旨の挨拶があり懇談会を終了した。