

平成20年

開催日時； 平成20年3月4日（火）午後2時～4時

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	次 長 溝端 秀旦
	課長補佐 橋 一亮
大阪損害保険代理業協会	(財) 関西消費者協会
会長 奥 忠道	相談グループ
副会長 坂野 章	チーフリーダー 白崎 友起子
専務理事 田中 研一	
環境整備委員長 順西 能成	
事務局長 美濃 正二	

司会 橋 課長補佐

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

○損害保険に関する相談件数の年度推移 (H19年は4月～12月)

	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	H19年度(4～12)
苦情	27	31	37	69	79
問合せ	6	4	6	21	12
合計	33	35	43	90	91
割合	0,3%	0,3%	0,4%	0,9%	1,1%
全体	11,412	12,069	10,192	10,091	8,494

* H18年度に入って損保の相談苦情が急に上昇している。

* H19年12月末で既にH18年度の相談件数を上回っている。

* H18年度に損保2社に業務停止命令があった。

○損害保険の種類 (平成19年4月～12月) 内訳

火災保険16件 自動車保険47件 その他21件 全般7件 合計91件

○相談事例、相談の特徴について説明があった。

相談の特徴別件数 (重複あり) (平成19年4月～12月) 内訳

クレーム処理24件、説明不足19件、補償18件、約束不履行15件、
契約更新・変更9件、解約トラブル9件、接客対応6件、虚偽説明4件、
返金1件

過失割合についての苦情・相談が多い。

○相談事例について大阪府消費生活センターより質問があり、本会より回答並びに説明を行った。主たる質問、下記の通り。

- ・ 家財の評価
- ・ 自動車の盗難事故に関する保険金請求について
- ・ 対物事故での修理金額>時価額での支払い保険金について
- ・ 人身事故扱いについて
- ・ 継続証について
- ・ 個人情報問題について（本人並びに相手方）
- ・ 等級が進行しても保険料が下がらない 等

○本会より火災保険契約における「契約内容確認書」及び銀行窓販の弊害防止措置について説明を行った。

○大阪府消費生活センターからの主たる要望・意見

- ・ 契約時、事故時の説明不足や誤った説明が消費者の苦情及び不信感につながっている。正しい説明や親切な説明を保険会社や代理店にお願いしたい。
(代理店に付保するメリット)
- ・ 契約確認シートは高齢者に対しては特に不親切。(字が小さい、細かい)
- ・ 継続証の発行のみで保険証券を発行しない保険会社がある。保険証券を発行しないで本来の保険契約と言えるのか？保険証券を契約者が請求しないともらえないシステムは保険会社の都合ではないか。
消費者は保険証券が手元にあって始めて安心する。

等

○本会より上記要望は保険会社各社へ機会を見て伝える旨、返事をした。