

平成21年

開催日時； 平成21年3月4日（木）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	課長補佐 橋 一亮
	副主査 中尾 いずみ
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。

○損害保険に関する相談件数の年度推移 (H20年度は4月～21年1月)

	H16年度	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度(4～1)
苦情	31	37	69	99	60
問合せ	4	6	21	14	9
合計	35	43	90	113	69
割合	0,3%	0,4%	0,9%	1,0%	0,8%
全体	12,069	10,192	10,091	11,055	8,910

○損害保険の種類別内訳 (H21年1月末現在)

火災保険13件 自動車保険41件 その他13件 全般2件 合計69件

○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21年1月末) 内訳

補償20件、クレーム処理17件、説明不足11件、解約トラブル9件、

契約更新・変更9件、約束不履行5件、返金5件、虚偽説明2件、接客対応2件

○相談事例について

- ・過失割合についての苦情・相談が相変わらず多い。
- ・更新を断われた事例がある。

- ・今年度は火災保険の事故についての相談はなかった。
  - ・具体的な相談事例について大阪府消費生活センターより発表があった。
- ② 本会より上記の具体的な相談事例について解説を行なった。
- ③ 本会より東京海上日動・損保ジャパン・三井住友社の自動車保険に関する自動更新特約について説明を行なった。
- ④ 大阪府消費生活センターからの主たる要望並びに意見
- ・ 保険については毎年検討する機会が必要である。(車両保険の有無 等)
  - ・ 保険証券は契約の都度、発行するべきである。消費者が不安になる。
  - ・ 早くに案内をもらっても消費者は忘れてしまう。
  - ・ 消費者の選択機会を増やして欲しい。
  - ・ 年令を登録しているにもかかわらず、21歳を過ぎても高い保険料を支払わされているケースがある。(通販)
  - ・ 最近の消費者のニーズは多岐に亘っているので難しい面がある。

○本会より「月刊消費者」の荻野会長、対談記事について話題を提供した。