

平成22年

開催日時； 平成22年3月3日（水）午後3時～4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	次長 小林 勝
	課長補佐 垣内 俊之
大阪損害保険代理業協会	(財) 関西消費者協会
会長 奥 忠道	相談グループ長 白崎 友起子
副会長 坂野 章	
専務理事 田中 研一	
企画環境委員長 順西 能成	
事務局長 美濃 正二	

司会 垣内課長補佐

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（H21年度はH22年1月）

	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度1月末
苦情	37	69	99	77	52
問合せ	6	21	14	13	6
合計	43	90	113	90	58
割合	0,4%	0,9%	1,0%	0,8%	0,6%
全体	10,192	10,091	11,055	10,827	9,748

*平成21年度の件数については第三分野の保険を除く

○損害保険の種類別内訳（H22年1月末現在）

火災保険13件 自動車保険38件 少額短期1件 他の損害保険5件
全般 1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22年1月末）内訳

クレーム処理15件、補償14件、説明不足10件、約束不履行8件、
接客対応7件、解約トラブル6件、契約更新・変更3件、虚偽説明2件、
返金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。
- ・支払保険金（火災保険）に対する不満。（明記物件の盗難事故）
- ・自動車保険の割引制度（複数所有）の説明に対する不満
- ・保険会社の対応に対する不満
- ・上記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 本会より保険法の改正点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損害保険に関する情報提供の要請を受けた。

以上