

京都府消費生活科学センターとの懇談会 報告書

開催日時： 平成18年11月22日(水) 午後1時30分～3時

開催場所： 京都テルサ東館1階 消費者研修室

出席者：

(敬称略)

【京都損害保険代理業協会】

副会長 松田 治孝
副会長 芦田 弘
副会長 宮本 明彦
募集環境委員長 市川 晃
募集環境委員 小林 直孝

【京都府消費生活科学センター】

相談係長、他 2名
相談課 相談員 6名

【日本損害保険協会】

近畿支部 事務局長 村田 勝彦

司会・進行： 市川 晃

1. 京都代協副会長より挨拶 宮本 明彦

京都府消費生活科学センター代表より挨拶

2. バイヤーズガイドの解説 日本損害保険協会 近畿支部事務局長 村田 勝彦 氏

配付資料：「バイヤーズガイドについて」「損害保険の契約にあたっての手引(最新改訂版)」

- ・バイヤーズガイドの存在を知って頂く、一般消費者への紹介・案内のお願い。
- ・損保協会における信頼回復事業について。
- ・バイヤーズガイドとは保険についての「買い方ガイド」。
- ・バイヤーズガイドの特徴と作成の背景・経緯の説明。
- ・保険商品の多様化、消費者に提供される情報量の増加による苦情・相談件数の増加。
- ・消費者にとっての意義...「自ら調べ・考える」行動への動機付けから、自己責任化の流れにつながる。また意識して損害保険に加入する。
- ・「損害保険の契約にあたっての手引」の説明。(配付冊子参照)
- ・バイヤーズガイドの入手方法。

3. 懇談ならびに質疑応答 = 京都代協側、 = 府消費生活科学センター側

損害保険での失効に関する相談・トラブルは損保協会へ寄せられているか。

失効ではなく免責事項はあり得る。免責になる前に保険会社からハガキ案内をしているが、消費者が見ていないケースが多い。代理店からは電話連絡を取る、手集金をする等で免責を防いでいる。

後遺障害保険について。耳に物が当たり片方の耳が聞こえない後遺症をおった。本人は2社の損保会社の傷害保険に入っていて請求したところ、傷害保険は2社とも出たが、後遺障害は1社が出て①、もう1社は出なかった②。②社の理由は、両耳が聞こえなくなっていない為出ないとのこと。ここまで会社により差が出るものか、基準が違うのか。後遺障害には等級があり、これは各社だいたい共通である。2社とも傷害保険が出ていて後遺障害が出ていないこのケースはあまり考えられない。考えられる事として、傷害には普通傷害と交通事故傷害がある。②社は交通事故傷害ではなかったか。交通事故によるケガ以外は対象外になる。

生命保険(企業保険)の案件、悪性腫瘍と診断され全摘手術をした。後日診断書をもったところ(初診医師とは別の医師が出した)上皮内癌と記されていた為に保険が出なかった。病院に診断書を訂正してもらい出し直したがそれでも出なかった。弁護士を入れ保険会社と直接やりとりした方が良い。上皮内癌は保険会社によって取扱いが違う。医療保険の面では問題ないと思うが、癌特約は会社により違う。

火災保険の天災について補償は？

風・水・雪害について、一部のTV報道では総合保険でなければ保険は出ないと言っているが、そういうことはなく、普通火災、住宅火災でも補償範囲に入っている。補償は一般的には20万円以上の損害に対してだが、最近の商品は保険会社によってはその限りでないものもある。天災の中でも地殻変動に係わる災害(地震・噴火・津波)は別扱いになる。また、自動車保険にも地震保険が別途ある。

レンタカー保険の内容は？

対人・対物・車両は入っている。免責があるものが一般的。

今回の保険会社の保険金不払い問題に関する相談・苦情はあったか。

先日も会があったが、その件に関するものは出なかった。

悪質な不払いもあるが、特約の細かな内容の不払いが多数で消費者も気付かないケースが多い。

保険金支払時に明細が見つからないのか。

代理店としても事故の給付処理では、支払の報告を受けるが細部の確認までは関わらない現状については反省すべき点である。

4. センター側からの資料、2005年11月1日～2006年8月31日までの相談件名 相談内容は下記の通り

亡父名義であった実家に住んでいた兄が急死し、家は姉と二人で相続することになった。家の火災保険の名義を相続人に変えたい。

ダイヤモンド付きの高級時計が盗難に遭い、盗難保険の申請をした。しかし、宝飾時計は貴金属として扱われる為対象外という。

わずかな保険金をもらうために、費用がかかるのは何故か。

建物の共済で地震保険を2口掛けているが、知人からどちらか一方の保険しかおられないと言われた。確認できる窓口があるか。

トラックが自宅の塀に衝突し塀にヒビが入った。加害者からの賠償でまかなえない分は自分の掛けている共済でおられるはずが出ない。

母が火災保険を契約。しかし父とは内縁関係であるため保険金はおられないことが判明。解約するが掛け金の返金を求めたい。

自動車保険の継続契約になっていたと知らずに他社と契約。保険料を支払い続けてきた。業者と交渉するが返金されない。

8年前に息子の乗った二輪車が急停止した車に追突大破した。加入していた自動車保険の損保会社に交渉を依頼したが放置され不審。

2年前の交通事故で、保険会社から相手に請求するよう言われ、自分で交渉したが損害の一部しか補償を受けられなかった。不満。

夫の自動車保険の契約会社を変更した。その後、車種の変更がわかったから等級を下げる、差額が必要だと通知が来た。不納得。

先月運転中に当て逃げされたので自分の保険を使って修理をしようとしたが車両保険の適用が無いと言われた。何故出ないのか。

こけて肋骨を骨折した。傷害保険に加入していたが、入院日39日の内10日分しか保険金が出ない。納得いかない。

自宅で転倒し左目を失明した。後遺障害の保険請求をしているが業者の対応が悪く不満。

大学通学時の怪我などを補償する傷害保険のDMが届き、年払い保険料を支払った。しかし、未だ契約書は届かず不安。

実父が1週間前に病気で死亡し母が実父の傷害保険の解約を請求したところ、保証人の記載が必要という。適当な人がいない。困惑。

広告に1日目から90日までの通院について補償すると大きな字で記載し小さな字で14日以上通院の場合とある。わかりにくい。

昨年、病気で長期欠勤した期間の所得補償を保険会社に請求したところ、3ヶ月間ということにしてほしいと代理店から言われた。

ゴルフクラブのシャフトが折れたので損保2社に保険金を請求したが、修理費用を2社で等分して支払うと回答された。不納得。

上記案件等を通してうかがえること、また、アドバイス。

一般消費者の相談案件では自動車保険の分野が多いと思っていたが、上記の限りでは他の火災、傷害保険の分野の案件も多く寄せられている。

相談にのる際にすぐに処理や結果が出ない場合は、対象の写真を撮る、見積を取る、事故の場合は警察に出向く等、その時点の証拠が残るよう薦めると良い。

相談案件は保険の支払結果に対する不満が多い。保険会社だけでなく代理店へも相談するのも必要。処理に間違いがないか再度確認を求める。京都代協では随時勉強会をしている。保険会社ではなく代理店選びが重要である。(損保協会村田氏の意見)

以上の内容で懇談会は終了した。今後も相互の情報交換の場を持つことを確認した。

以 上