

資料1-1

# 損害保険事業の信頼回復に向けて —日本損害保険協会の取り組みと 苦情・相談対応の現状—

2006年12月6日(水)

金融トラブル連絡調整協議会

社団法人日本損害保険協会

そんがいほけん相談室 坂本仁一

# 1. 信頼回復に向けた損保協会の取り組み

## (1) 全体像

### 消費者の声を原点とした業務運営の見直し

- ⇒「『消費者の声』諮問会議」の設置
- ⇒消費者の声を集約、分析・評価する仕組みの構築 など

### 消費者への情報提供の強化

- ⇒バイヤーズガイドの普及促進
- ⇒保険金請求に関する手引きの作成

### コンプライアンスに関する取り組み強化

- ⇒コンプライアンス委員会の機能強化
- ⇒保険金支払いに関する自主ガイドラインの策定

# 1. 信頼回復に向けた損保協会の取り組み

## (2) 「消費者の声」諮問会議－1

- 消費者の皆さまの声を業界全体の業務運営に反映させていくための仕組み
- 委員の過半数を消費者代表、学識経験者など外部の有識者で構成



- 様々な消費者の声を踏まえて、業界として取り組むべき課題を論議し、損保協会理事会に対して提言
  - 提言を踏まえ、理事会は対応策を検討し諮問会議に報告
- ⇒ 諮問会議を核とした「P・D・C・Aサイクル」の確立

# 1. 信頼回復に向けた損保協会の取り組み

## (2) 「消費者の声」諮問会議－2

### <理事会への諮問例(2006年10月10日の例)>

- 損保商品のパンフレット等の募集文書は、消費者から見てわかりにくい面や有利誤認しやすい面があり、契約時の理解不十分等の原因になっているおそれがある。
- 募集文書のあり方について、業界としての基本的な考え方や作成上の留意点等を整理・共有しておくことは意義がある。



- 業界として、募集ツールについて基本的な考え方や作成上の留意点等を整理したガイドラインを取りまとめることが適当
- 広告の表示のあり方についても併せて検討することが適当

# 1. 信頼回復に向けた損保協会の取り組み (3)バイヤーズガイドの普及促進

<バイヤーズガイド:「損害保険の契約にあたっての手引」>



■ 消費者の方々からの声をもとに、デザイン・体裁を抜本的に見直し

■ 普及促進を図る学習会を、消費生活相談員、損保各社社員、代理店等を対象に全国各地で実施

(12/6現在の実施状況)

- ・消費生活相談員等を対象: 25か所
- ・損保社員、代理店を対象: 19か所

## 2. 苦情・相談対応機能の強化

### (1) 全体像

#### 組織の強化

⇒「そんがいほけん相談室」を役員直轄の独立部署化

#### 受付機能の強化

⇒フリーダイヤルの増設  
⇒相談員の増強

#### 分析・フィードバック機能の強化

⇒「不満」の意を示した事案を広く収集・分析  
⇒損保各社経営層への直接のフィードバック

#### 損害保険調停委員会事務局機能の強化

⇒専任担当者の設置

## 2. 苦情・相談対応機能の強化 (2) 受付機能の強化

■フリーダイヤル回線の増設、本部相談員の増員(2006年9月～)

<現在の体制>

本部そんがいほけん相談室

支部そんがいほけん相談室  
(全国10か所)

自動車保険請求相談センター  
(全国48か所)

専従相談員:78人  
(本部18人、センター60人)

## 2. 苦情・相談対応機能の強化

### (3) 分析・フィードバック機能の強化ー1

#### 分析

- 定量的・統計的分析
  - ・ 全社的傾向、個社別の傾向 (保険種別、内容別等)
- 定性的分析
  - ・ 個々の苦情・不満の内容に係る分析
- 定期的分析
  - ・ 月次、四半期、年次
- 特定事案分析 (保険募集行為上の問題など)
  - ・ 都度



## 2. 苦情・相談対応機能の強化

### (3) 分析・フィードバック機能の強化ー2

#### フィードバック

- 「消費者の声諮問会議」へのフィードバック
  - ・都度(論議テーマに即した苦情・不満事例、特徴的事例等)
- 各社担当部門へのフィードバック
  - ・月次、四半期、年(個社実態の推移、全社計と対比した個社の位置)
- 各社経営層へのフィードバック
  - ・月次(特に憂慮すべき苦情・不満の生データ、業界・協会への提言)
  - ・四半期(全社的傾向・・・「損保協会 お客様の声レポート」としてホームページで公表)
- 協会役員への報告
  - ・毎日(受付件数、特定の事案に対する苦情・不満事例)

#### 注意喚起・改善勧告

- 特に問題と思われる傾向が見られた場合、協会専務理事から当該会社の経営者に、注意喚起または改善勧告

## ＜ご参考＞ 損害保険関係の紛争処理機関

### 損害保険調停委員会

- 損保協会受付から3か月経過しても未解決の苦情を対象（ただし、下記2機関の対象事案を除く）

### （財）自賠責保険・共済紛争処理機構

- 自賠責保険金の支払いに係る事案を対象

### （財）交通事故紛争処理センター

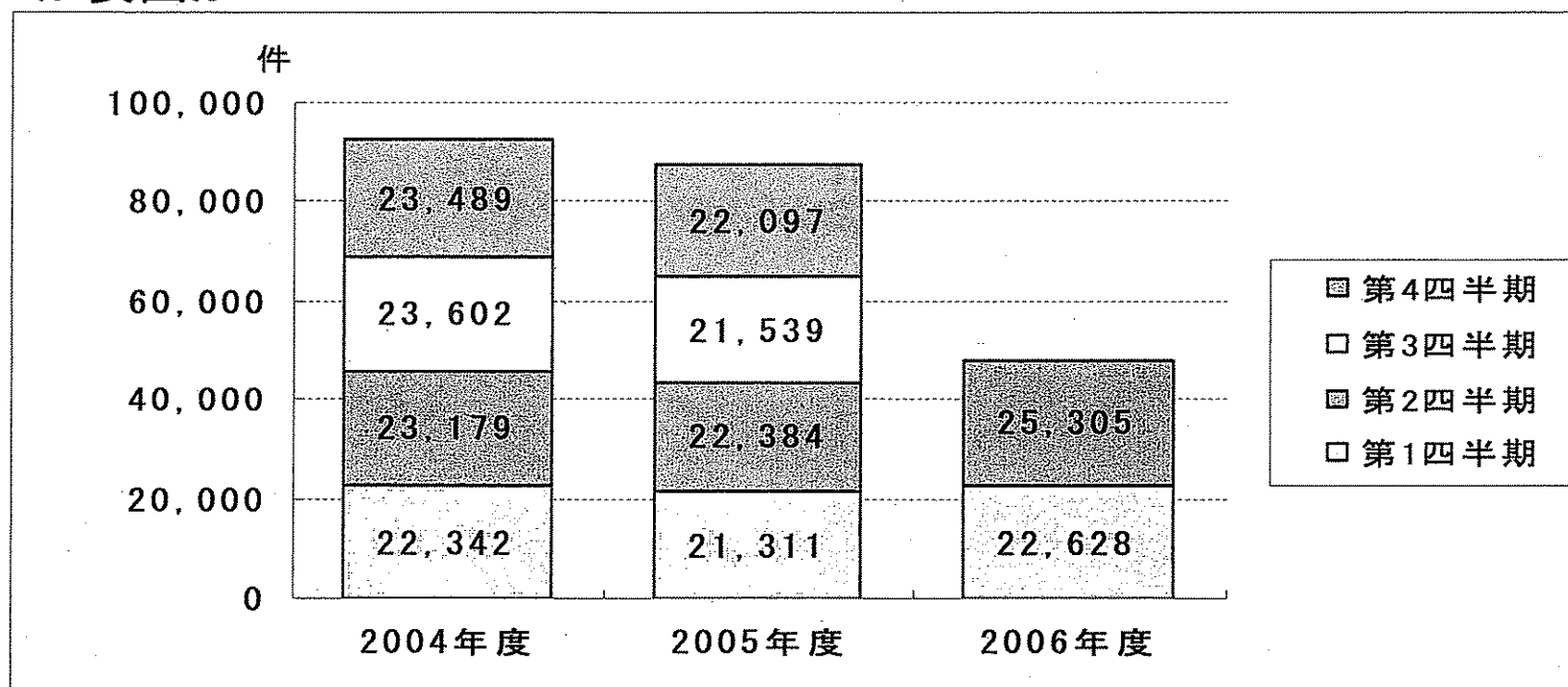
- 自動車事故による対人・対物損害賠償に係る事案を対象

詳細は別紙  
ご参照

### 3. 最近の苦情・相談の状況 (1) 受付総件数

■ 2006年度第2四半期は過去3年間で最多

■ 5月、6月の損保会社の行政処分の影響、および協会の相談体制の増強が要因か



### 3. 最近の苦情・相談の状況

#### (2) 10月以降の特徴と想定される背景

##### ■ 受付件数の一層の増加

⇒ 損保会社に対する行政処分および保険金支払い問題等に係る報道等に接した消費者の不信感の増大

(ニュース・新聞報道直後に受付件数が急増する傾向あり。)

⇒ 損保協会における対応体制の強化(2006年9月のフリーダイヤル回線の増設、相談員の増員)

⇒ 「契約概要」、「注意喚起情報」の普及(2006年9月以降急増。契約保険会社と間違えて協会宛に連絡するケースも多々あり。)

##### ■ 一連の問題に関する損保協会や業界への提言

⇒ 損保協会の指導力発揮に対する期待感の高まり

### 3. 最近の苦情・相談の状況 (3) 主な事例

保険金支払漏れ関連の報道を受けた不満・問い合わせ	保険に加入しようと考えているが、各保険会社とも不払いが報道されている。どこの会社なら安心して契約できるのか。
	交通事故の被害者。損保会社の指示で治療費を立て替え、保険金請求書類を提出したが、一向に保険金が支払われない。担当者に尋ねると「今審査中です」とのこと。これも今話題の不払いではないか。
損保協会や業界に対する提言	協会がどう対応しているのかということが消費者の信頼を大きく回復する要素となると思うので、是非、早期に協会ホームページを活用して不払い問題に対する考え、コメント等を掲載することを要望する。（10/5に寄せられたもの）
	各保険会社のパンフレットを見ると内容がばらばらで、同じ補償にでも記載があったり無かったりである。約款についても、保険の内容が同じであれば専門用語は統一すべきであるし、文字も大きく見やすくすべきである。

## 4. 今後の課題

### ■ 苦情・相談の受付

- ・相談体制の一層の周知
- ・相談員のスキルアップ
- ・損保各社との連携強化

### ■ 収集・分析

- ・外部機関との連携に基づく幅広い情報収集
- ・システム化の推進
- ・背後要因に踏み込んだ分析

### ■ フィードバック

- ・よりタイムリーかつ的確・適切(内容、相手先等)なフィードバック
- ・各社の対応・対策に踏み込んだ情報提供

⇒消費者の視点に立った業界運営に対するより一層の貢献

**ご清聴ありがとうございました**

**2006年12月6日(水)**

**社団法人 日本損害保険協会  
そんがいほけん相談室 坂本 仁一**