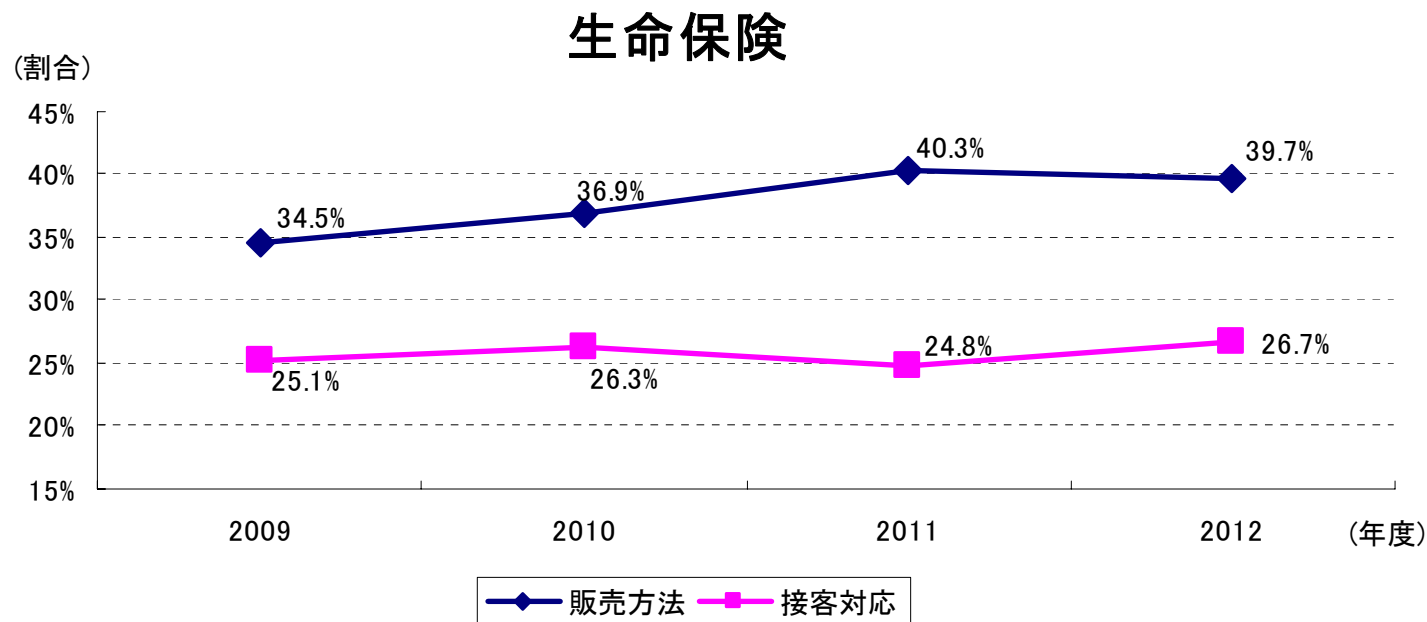


保険に関するトラブルの傾向と 相談事例

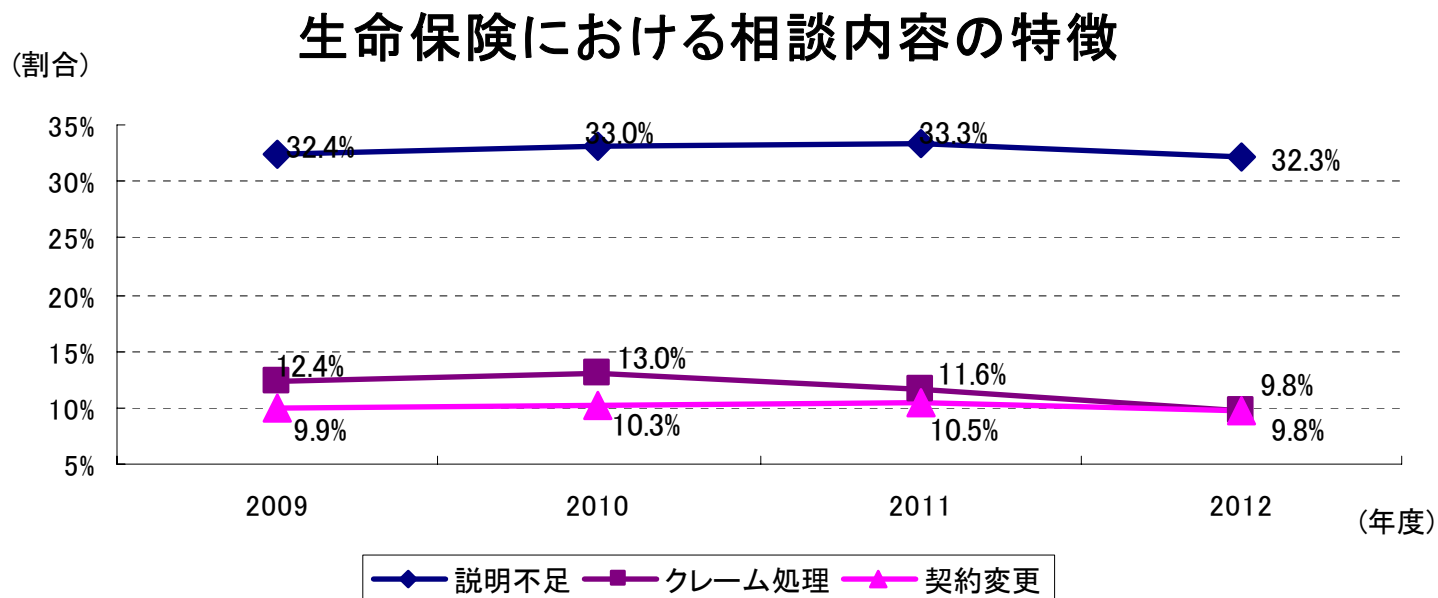
平成24年9月27日（木）
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

生命保険に関する相談内容の傾向



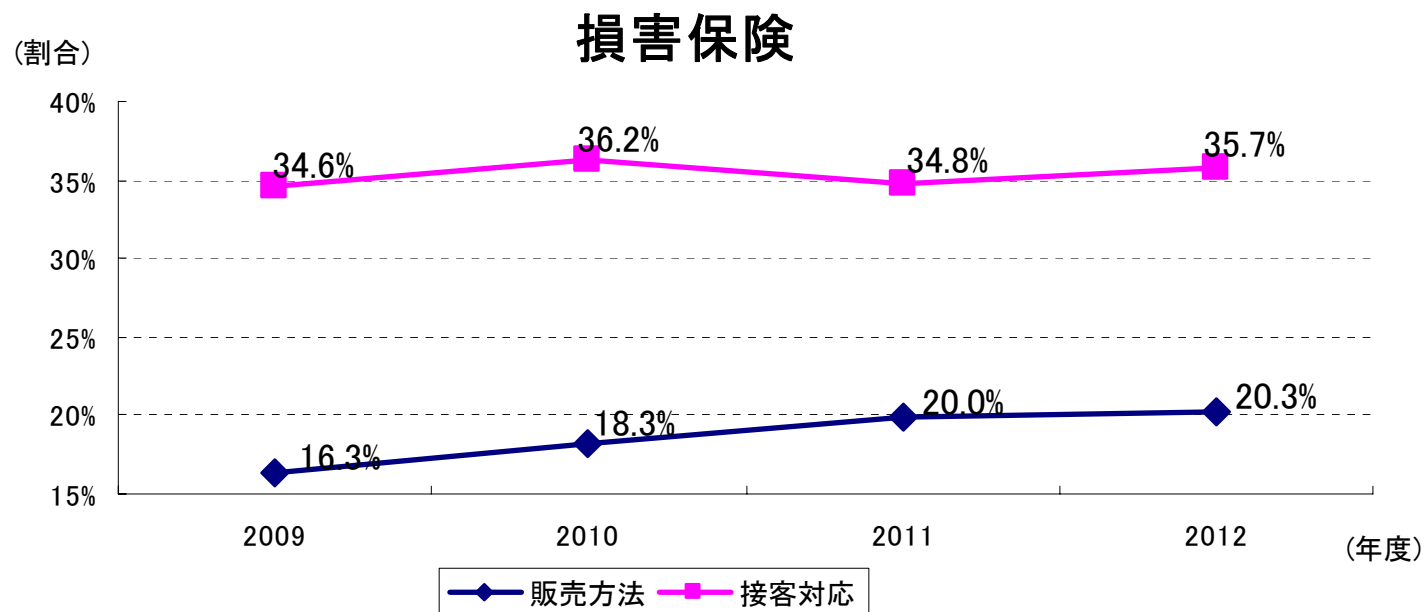
データは2012年8月末日までのPIO-NET登録分
「生命保険」に関する相談には、共済も含まれる

生命保険に関する相談内容の傾向②



データは2012年8月末日までのPIO-NET登録分
「生命保険」に関する相談には、共済も含まれる

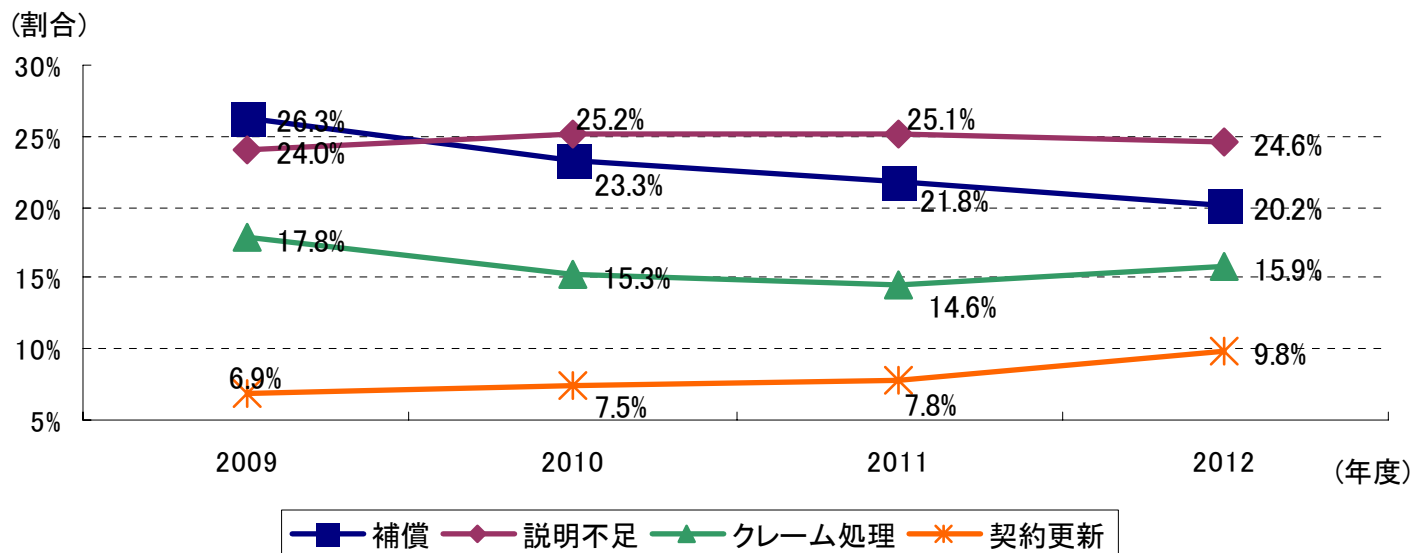
損害保険に関する相談内容の傾向



データは2012年8月末日までのPIO-NET登録分
「損害保険」に関する相談には、共済も含まれる

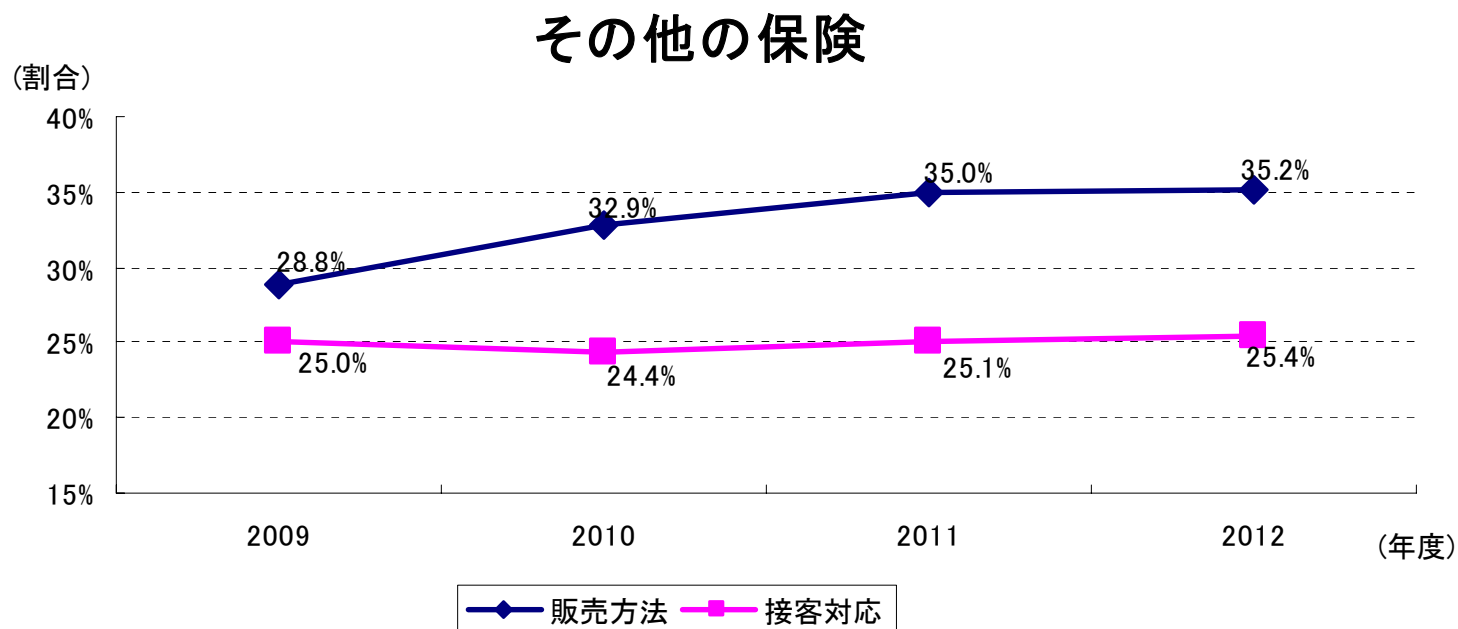
損害保険に関する相談内容の傾向②

損害保険における相談の特徴



データは2012年8月末日までのPIO-NET登録分
「損害保険」に関する相談には、共済も含まれる

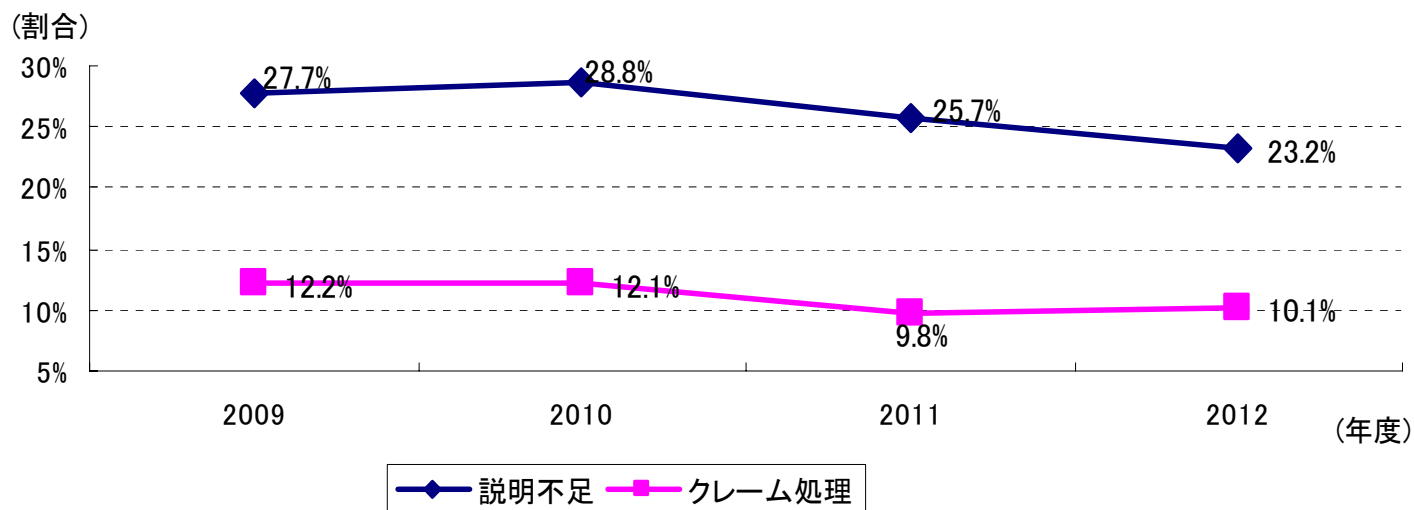
その他の保険に関する相談内容の傾向



データは2012年8月末日までのPIO-NET登録分
「その他の保険」に関する相談には、共済も含まれる

その他の保険に関する相談内容の傾向②

その他保険における相談の特徴



データは2012年8月末日までのPIO-NET登録分
「その他の保険」に関する相談には、共済も含まれる

相談事例

【事例1】一時払い終身保険の勧誘トラブル

「満期になった2つの定期預金を1つにまとめ、利率の良い定期預金に書き換えてはどうか」と銀行員から自宅に電話があった。良い商品があればと思っていたところだったので、銀行に出かけた。いろいろな商品の説明を受けたが、定期預金との理解で900万円の契約をした。契約後2週間ほどして保険証券が送付され、そこで初めて一時払い終身保険の契約だと分かった。9年間は据え置かないと元本割れしてしまうもので、80歳を越えた高齢者が入るような商品ではない。銀行に預金したつもりであり、保険を契約したつもりはなかった。週明けに解約の連絡をしたが、クーリング・オフは過ぎたと応じてもらえなかった。どうしたらよいか。

(2011年9月受付 契約者 80歳代 男性 無職)

相談事例

【事例2】変額個人年金保険の勧誘トラブル

元本保証と口頭で説明を受けて500万円の変額個人年金保険の契約をしたが、実際にはリスクの大きな商品であることを後で知った。納得できない。高齢者にこのような商品を販売することはやめてほしい。

(2012年6月受付 契約者 70歳代 男性 無職)

相談事例

【事例3】判断不十分者への生命保険の問題勧誘

知的障害のある男性が、生命保険会社の募集人から高血圧や糖尿病のことを告知しないよう指示されて、複数の生命保険を契約している。月額保険料が2万円を超えており、保険料の支払いに苦しんでいることがわかった。契約を取り消して欲しい。

(2011年11月受付 契約者 30歳代 男性 無職)

相談事例

【事例4】生命保険のしつこい勧誘

父母の家への生命保険の勧誘がしつこい。父母は非常に嫌がっている。何とか勧誘をやめさせたいが、このような勧誘は規制されていないか。

(2012年6月受付 相談者 40歳代 男性 給与生活者)

相談事例

【事例5】自動車保険の事故対応に対する苦情

自家用車にいたずらをされ、傷をつけられた。すぐに自動車保険を契約している保険会社に連絡して調査をしてもらった。早急に対応すると言ったのに、事故から1ヶ月以上経つのにまだ結論が出ない。結論を出すといった日になっても連絡がない。対応が遅いため車の修理ができず困っている。

(2012年7月受付 契約者 40歳代 男性 給与生活者)

相談事例

【事例6】自動車保険の説明に関するトラブル

約250万円で購入したドイツの中古自動車に任意自動車保険をかけようとした。しかし、保険代理店からは車両保険は入れないと言われた。先日追突事故を起こしてしまい自分の車を130万円で修理しなければならなくなった。保険の手続きをしていくなかで、保険会社に確認したら車両保険に入ることができたことがわかった。納得いかない。

(2012年6月受付 契約者 50歳代 男性 給与生活者)

相談事例

【事例7】自動車保険の補償範囲に関するトラブル

車内に置いた電子辞書を盗まれ保険金を請求したが、自動車保険の適用外と言われた。保険会社の話では、「約款で、携行型電子事務機器は特約の適用外であることが記載されている。会社の内部規定で、電子辞書は携行型電子事務機器とされている」とのことであるが、納得できない。

(2011年9月受付 契約者 60歳代 男性 給与生活者)

相談事例

【事例8】地震保険の判定への不満

自宅マンションが震災で被害を受けた。保険会社からは半壊の判定を受け、既に保険金は振り込まれている。しかし、自治体からの罹災証明の判定は「全壊」であった。自治体の判定と保険会社の判定が異なり不満。今からでも、再度保険会社に判定をやり直してもらうことはできるか。

(2011年7月受付 契約者 60歳代 男性 無職)

相談事例

【事例9】医療保険の告知義務違反を問われたトラブル

娘が中耳炎の手術後に医療保険金の請求をしたが、告知義務違反で支払ができないという回答が来た。保険会社の対応に納得できない。今後どのように交渉したらよいか。

(2012年5月受付 契約者 30歳代 女性 家事従事者)

相談事例

【事例10】がん保険の自動更新に関するトラブル

10数年前に契約したがん保険が3年前に知らぬ間に更新されていたことに気付いた。3年前に代理店の担当者が「もうすぐ満期になります」と説明していたので保険は終了するものだと考えていた。更新については口頭での説明はなかったため気付かなかった。代理店や保険会社からは「更新を希望しない場合は書面で手続きが必要になると通知を送っている」と説明されたが、覚えがない。3年間に保険に関する通知はいくつか届いていたが、ダイレクトメールだと思い廃棄していた。3年間不必要な保険料が引き落とされていたことに納得がいかない。

(2012年3月受付 契約者 60歳代 男性 給与生活者)