

平成 19 年度

北海道代協札幌支部と札幌市消費者協会との懇談会 報告書

平成 19 年 11 月 15 日(木)

於：札幌第一ホテル AM11:00～PM2:00

出席者

北海道代協札幌支部		札幌市消費者協会	
支部長	町野 泰明	専務理事	館岡 浩
環境整備委員長	大西 勝	相談課課長	長原 久恵
教育委員	梅基 伸男	相談課主任	鹿野 良子
組織委員長	佐々木 雅之		
事業財務委員	富谷 則史		
企画広報 HP 委員長	坂本 和正		
青年部長	寺本 朋史		
事務局長	末原 正二		

司会、進行 大西 勝

○＝代協側、●＝消費者協会側

支部長挨拶 町野泰明

- 消費者協会との懇談会は再開されてから 4 回目となる。代協側としては毎回消費者の貴重な意見がお聞きできること期待している。

専務理事挨拶 館岡 浩

- 今年は前年より相談件数が少ないと思うが、反面内容が複雑で、重くなってきたことを感じる。
- 当事者間の食い違いにより、消費者側にも問題があるとの事例もある。他機関への問い合わせに対して、保険会社も説明が懇切丁寧になってきているように思える。保険業界の現状をお聞きし、今後の消費者に対して、相談の参考にしたい。

自己紹介

〈消費者から協会への相談事と対応、意見〉

● 長原課長

- 1、今年度より、夜間(午後 4:30 から午後 7:00 に延長)開設され、1 ヶ月 200 ～250 件くらい増えたかと思う。
- 2、高齢化が進んだせいか、当事者の周りの方が相談にこられることが増えた。
- 3、当事者間の話し合いを勧める例が多いが、保険に関しての相談に対し

ては直接保険会社へ連絡する。出来ないときは損保協会へ相談しているが、今後は代協側にも相談したい。

- 4、保険商品は複雑で、販売側に説明不足を感じられる。馴れ合いの継続契約は今一度確認が必要なのではないか。

● 鹿野主任

- 1、地震保険について内容の説明不足を聞く。
- 2、満期近くになると、いくつかの保険会社より何通ものダイレクトメールが届くのが不愉快との苦情がある。
- 3、保険使用によって次年度保険料の割高に関しての説明がない。また契約者が認識していた保険の内容に齟齬がある。さらに引き受けも拒否された。
- 4、水漏れ事故による保険金支払い説明が納得できない。

〈意見の交換〉



- 保険の内容については現在すべての保険について契約者より移行確認書の取り付けが必要となっているので、契約者との認識相違も少なくなるのではないか。

意向確認書も更なる改善により、分かりやすくすべきと思う。

- 消費者は保険会社への不信により、消費者からの問題を損保

協会に相談するが、その後、保険会社や代理店まで伝わっているのか、フィードバックの関係が見えない。

- 保険会社のカスタマーセンターにお客様の苦情相談があると、支社まで連絡が入り、代理店も解決するまでは処理に時間がかかる。
- 生保に関する相談事が増えてきている。消費者は直接保険会社、代理店に言うのを嫌がっている。
- 今後の損協との懇談の機会に、消費者からの苦情、相談を受け入れやすい環境作りを話し合い、模索していくようにする。
- 高齢者の相談には、代理店との「言った、言わない」のトラブルが寄せられるのでプロセスの記録は残しておいたほうが良い。

- 先ほどの鹿野主任の発言にDMが多く寄せられるとの事ですが、「住宅金融公庫」質権の火災物件について、各社への通知から各社の研修生が送付するのではないかと。
- 送付の封筒等で大事なものと区別できるものがあると思う。
- 重要な文書には契約者自筆のサインが必要と思われるが、代筆が後にわかり、トラブルとなるケースが多い。高齢者の周りのもの、夫婦間。
- 親身になって相談に応じてくれないとの苦情がある。
- 対応する側の生損協、代協の親密な連携関係が消費者を救うことになる。損保代理店は1契約についてはある程度長く対応が出来ると思うが、生保外務員については、入れ替えが多く、契約についての関連した話が希薄になり、消費者が思うほど親身さが感じられないのではないかと。
- ネットによる保険の通販で保険を求める消費者は、時間の経過で契約意識が薄くなっているのではないかと感じる相談がある。消費者の思い込みで後のトラブルとなることがある。(例として、海外旅行保険)
- 消費者の中には「クレーマー、」といわれる方の相談もある。肝要、お互い様の気持ちが薄れているのではないかと。(ペット、自転車によるトラブル)
- 罹災にあった方からの相談で、支払い時の説明が十分でないとのこと。
- 以前の保険会社の対応は、契約者からの請求がないとの説明であったが、今は改善されていると思う。まずは何かあったら連絡して欲しい。また今は保険会社より契約確認の案内が出されているので、消費者に広く知らせたい。
- 保険商品が多様で、求める保険の選択に苦慮している消費者が見受けられる。簡素な商品開発を要望したい。
- トラブル、諸問題の情報についてはなるべく、消費者協会と共有し、解決に向けた知識の提供が出来るようにしたい。
- 今日的なトラブルの背景に、家族間のコミュニケーションが不足しているのではないかと感じられる。



※今後については情報のやり取りをし、消費者に安心感を提供できる組織でありたいとの認識で、3時間に渉り和やかな雰囲気懇談を終えることが出来た。