

## 札幌消費者協会との懇談会

平成20年11月19日 午前11時～午後1時 ノホテル札幌

出席者（社）札幌消費者協会 佐々木英雄室長・舘山洋子次長・伊藤美恵子専門相談員  
北海道代協札幌支部 佐々木雅之支部長・赤山 登 環境整備委員長・  
米子 浩正・伊藤 隆人・佐藤 裕子

午前11時、名刺交換の後、佐々木室長挨拶と佐々木支部長挨拶で懇談会は始まった。

消費者協会への全体相談件数としては、約19,000件（昨年度）。ほぼ札幌の人口（平成20年9月末：188万人）の1%に相当する。その内、損保の相談件数は今年9月末の段階で45件あり、昨年度と比較すると横ばいといったところである。（昨年1年間の相談件数は108件）

消費者協会では、損保の商品や契約内容などの専門知識が無い為、保護機構へ回すか助言で終わっているのが現状である。よって保険会社や代理店へフィードバックすることはほとんどない。



損保関係の相談は、9割が苦情である。

10月末現在で、火災65件、自動車44件、賠償や医療傷害も少々来ている。



重複契約による超過保険、代理店の説明不足やお客様の認識不足によるトラブル。

しかし消費者協会の方々には、売り手たる代理店の生の声を聞かれたことがないとの事でした。そこで一例として我々の商品の進め方、他社商品との比較の仕方、重複契約になる原因、等の質問にお答えし、代理店の日常業務時の対応等に（契約、異動解約の処理、支払いの仕方）についても質疑応答を重ねた。

また、消費者協会へ寄せられた相談の中から、事故時の対応（過失がゼロの場合）レクリエーションやスポーツ時の責任範囲（国家賠償にいたる事例）など。懇談会では消費者協会の方々が、実際の相談内容に基づいた相談をされた。最後に消費者協会の出席者様からは「損保実務の話が聞けて良かった」とおっしゃられました。

今後は、赤山さんを窓口の数ヶ月に1回位の頻度でお話させて頂くように要望し終了しました。