

消費者協会との懇談会

平成21年2月20日

14:00～14:40

札幌消費者協会にて

出席者 (社)札幌消費者協会 佐々木室長
北海道代協札幌支部 佐々木支部長・赤山環境整備委員長・佐藤

午後2時より消費者協会の一室をお借りして懇談会が始まった。

まずは、平成20年4月1日から平成21年2月19日までの損害保険に関する苦情及び相談の件数、内容などをお尋ねしたところ、全体の件数としては81件。その内訳は、苦情が68件、問い合わせが13件であった。

苦情及び相談は、自動車保険に関するものが多いとのことでした。

例えば……車両事故があり車両保険の請求をしたところ保険金支払いの対象とならなかった。

自損事故による入院保険金及び後遺障害保険金支払い対象となるかなど、最終報告がされないままとなっている。

他に……海外旅行保険にインターネットで加入したが、手荷物紛失時の保険請求をしても支払いの対象とならなかった。

火災保険を2社のわたり加入したが、保険金支払い時の問い合わせがあった。

損害保険に関する案内文が不明瞭である。

保険料引き落とし口座を変更できない。

賃貸マンション屋上からの水漏れを個人賠償責任保険で賠償されなかった。(本来、施設賠償保険になる。)

などなど……

お客様に保険の知識がなく→『保険代理店にまかせる』→トラブルが多くなると、いった悪循環もあるようだ。

※ 相談時に保険加入経路を相談者に聞いて頂くように、佐々木室長へ要望致しました。

保険代理店にとって、専門分野の隔たりが無くなってきているのも、トラブルの元ではないだろうか。

一言で言うなら消費者協会への相談内容は、『商品説明不足による相談』といえるようだ。