

消費者協会との懇談会

平成21年6月19日

13:30～14:30

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

一般(社)北海道代協札幌支部 向出(北海道代協会長)
山口(北海道代協専務理事)
赤山(苦情処理委員長)
富谷(苦情処理委員)

今年2月に続いての定例懇談会を1時間強に亘り実施させていただいた。
損害保険に関する苦情及び相談の内容と苦情発生防止策を主な議題とした。
平成21年1月より現在までの発生件数は43件(前回報告時とほぼ同程度)で、
保険種類別には下記のとおりとなっている。

- ・自動車—20件、
- ・火災—14件、
- ・傷害・医療—5件、
- ・新種(自転車)—1件、
- ・海外旅行—2件、
- ・その他アンケートに関する苦情—1件

内容別では、

- ・車両保険未付保での事故発生時の支払トラブル(4件)を筆頭に
- ・法人～個人間の等級継承トラブル
- ・証券未着時の保険会社の対応への不満
- ・台風での20万円以下損害未払いへの不満
- ・火災時価額支払への不満
- ・保険会社の信用性の問い合わせ
- ・傷害保険での後遺障害非認定への不満 等々多岐に亘っている。

消費者より保険会社直接ではなく、有識者へ問い合わせがあれば解消していたであろう
トラブルもいくつか見受けられた。発生防止に向けてはやはり売り手側のできるだけ丁寧で
わかり易い商品説明(契約時のみならず、事故発生時も)に努めることであろうか。

*消費者と売り手業者とのトラブルにおいて、消費者協会が間に入って斡旋業務に当たっ
ている件数は年間1000件を超えているそうです。(損害保険関連はありません)