

札幌消費者協会との懇談会

平成21年11月18日

12:00～14:00

ノボテル札幌にて

平成21年11月18日 ノボテル札幌にて（社）札幌消費者協会様（以下消費者協会様）と定例の懇談会が行われました。

消費者協会様からは室長の佐々木様、同主任の島谷様、相談員の高橋様の3名が出席。北海道代協札幌支部からは佐々木支部長、赤山苦情処理委員長、寺本青年部長、佐藤教育委員長、嶋田企画広報委員、広川事業委員の計6名が出席。正午より2時間に渡り、懇談及び質疑応答をしました。



消費者協会様のごあいさつの中で「全体的な苦情件数は前年に比べ減少傾向にある」という事が報告され損害保険分野に関しても前年件数に対し4～10月現在で44件（自動車29件、火災9件、傷害2件、その他4件）という事でした。苦情の中で多いのは、契約・更新時の説明不足によるトラブルや事故対応への不満が大多数を占め、相談を受けた印象として消費者側の知識や理解の不足、勘違いにより発生したものが多かったとのことです。

しかし、代理店側のミスも散見され「勝手に更新された」という苦情や、「年令条件変更のミス」等も未だ多いとの報告に、一同「同業者に居る事は残念極まりなく、身を引き締める思いで気をつけて行きたい」と話しました。

保険会社の「保険料の未入金への対応」において、勝手に失効や解除、解約をされたという苦情が上がっている件については代理店として消費者・契約者への出来る限りのきめ細やかなフォローと行動を、より求められている事を実感しました。

この事には消費者協会様からも代理店選びも重要な要素になりうると理解を頂きました。自動車の事故修理においても「格落ち損害」による不満が後を絶たないというお話の中で、思い通りの修理が明らかにされていない場合は、保険会社との相談の元で再修理で対応することも出来るという修理の現場から報告や、むちうちの症状により保険適用の打ち切りについても、度合いにより保険会社との交渉の余地が残される場合もあるので、最寄りの代理店などにも相談してほしいと話しました。

保険法改正による対応では、代理店として普段から行っている基本的な確認事項を含め改めてこれまで以上に気をつけることによりトラブルを事前に防止し、十分対応できると考え消費者保護のためにまい進することをお話しました。