

## 「消費者協会との懇談会」議事録

平成22年11月18日（木）12:00～14:00 ノボテル札幌2F フォンテータム



- 出席者 (社)札幌消費者協会  
相談室 室長 佐々木英雄  
相談室 相談員 樋口 康子（経験6年）  
相談室 相談員 内田 央子（経験5年）

(社)北海道損害保険代理業協会 札幌支部  
支部長 佐々木雅之  
苦情処理委員長 坂本 和正  
事務局長 川口 直一  
幹事 濱谷 一弘  
幹事 酒井 正衛

- 進行役／坂本 和正      ○ 議事録／川口 直一

○ 佐々木支部長挨拶

- ・消費者協会に寄せられた損害保険の苦情等の相談があれば聞かせていただいて、今後の業界の健全運営に役立てたいと思っております。

○ 佐々木室長挨拶

- ・札幌市の委託を受けて41年になり、現在はエルプラザ2階で私と相談員18名で相談を受け付けています。相談件数は一昨年から減少傾向にあります。内容では携帯電話とアパートの相談が多くを占めています。

損害保険の相談は全体の0.73%で4月～10月で56件でした。  
その内自動車保険30% 火災保険24%です。

#### ○ 損害保険に関する相談

- ・雪災損害を探して住宅街を回り壁に損傷がある住宅に火災保険で修理出ると話を持ちかける悪徳リフォーム業者が増えている。
- ・雪の重みで家の一部が崩壊して、家の取り壊しに100万円かかると言われたが、代理店をやっている従兄弟に話をしてもらったら保険金が350万円支払われた。
- ・野球場で飛んできたファールボールの球が当たってケガをした場合、球場の責任はあるのか？賠償保険に入っているか。
- ・灯油配達タンクローリー車が自宅の汚水マスのふたに上がってふたが壊れた。業者に話しをして払ってもらった。
- ・自動車事故(車両)があり整備工場の見積りで修理したが、保険会社から支払われた金額が10万円も低かったのはどうしてか。
- ・家の屋根から雪が落ちて隣の物を壊した。自然災害なのに賠償しなければならぬのは納得できない。
- ・自宅マンション駐車場で車を駐車しようとした際、ポールに接触し修理したが保険金が半分しか支払われなかった。
- ・バイクで全損事故になり、車両保険200万円で契約していたのに70万円しか支払われなかった。

#### ○ 生命保険に関する相談

- ・去年より今年は増えている。細かな説明はされているとおもうが、やはり説明不足が原因ではないか。
- ・独居の高齢者が契約の有無を忘れていたケースも多い。年に一回は親族の立会いのもとで説明をしたらどうかと保険会社に話をしたら、3社は対応すると申し出て、すでに対応している保険会社もあった。

#### ○ その他の相談

- ・主婦が携帯出会い系サイトで巧みな誘いにより500万円、1000万円クレジット決済され、支払いに困っている人が増えている。
- ・架空請求詐欺で期日までに払えば訴訟が取り下げられるというので50万円払った人がいる。
- ・サラ金の整理をするといわれ、ゆうパックで200万円送ったがサラ金は整理されていなかった。
- ・車の買取りに関して、特定の業者だけで約100件の相談があった。オークションにかけてもらったが、後で事故車だといわれ満額もらえなかった

- り、車もどってこないケースもあった。この業者は申込書を書くとき念書を書かせていた。
- ・整備工場の社員から、修理にはいった車の壊れていない部分をこわすように指示されたと内部告発があった。
  - ・スーダン等の貨幣を儲かるからと言って高く売りつける詐欺もある。

○ 全体を通して（佐々木室長）

- ・最近クレマーみたいな人が増えている。
- ・若い人の相談は少なくなっているが、高齢者の苦情は若干増えている。収入から考えると、お年寄りはお金をもっている人が多いので悪徳業者は、お年寄りの現金を狙ってきている。現在の無縁社会も影響していると思う。