

「消費者協会との懇談会」議事録

平成23年11月25日 12:00～14:00 ノボテル札幌 2F フォンテーン

- 出席者 (社) 札幌消費者協会
相談室 室長 俣野 康寛
相談室 相談員 畑山 律子
相談室 相談員 島 奈美恵
(社) 北海道損害保険代理業協会
支 部 長 佐々木 雅之
企画環境委員長 坂本 和正
幹 事 酒井 正衛
幹 事 嶋田 拓馬



- (進行役/坂本和正) (議事録/嶋田拓馬)

○挨拶

進行役の坂本委員長から開会の挨拶があった後、佐々木支部長より挨拶。

消費者協会相談室室長の俣野室長様より「北海道代協と消費者協会は志が同じだと思うので心強く感じます」とのご挨拶を頂戴した。

○最近の動向について

現在、消費者協会では17名の専門相談員(男1名ほか女性)がTEL相談を受け、場合によっては文書にて申し入れ等を行っている。年間約13000件(月100件)の相談件数の内、最近では年齢層が60歳以上の相談が増えている傾向にある。

特にインターネットを使った不正・架空請求、賃貸住宅の退去に関する金銭問題、クレジット・ローン関係の相談が多い。



○損害保険に関する相談

損害保険については85件(前年89件、前々年93件)で件数は少ないが、全体に占める比率は上がっている傾向にある(ただし全体の相談件数の減少の影響もある)

現時点では39件(4～10月)で昨年同時期よりは減っている。その中でも自動車が約58%、火災が約30%程度の割合である。

○消費者協会に寄せられた自動車保険についてのトラブル事例

【例1】：代理店の説明の仕方が良くなかった事例。

消費者が新車を契約した。車両入替手続き時に代理店に「保険料が上がる理由は何故？」と質問した所、代理店は「買った車は事故率が高いため」と返答した。

これを不快に思い、新車の受け取りを拒否する事態に。結局、車体本体？の値引き等で対応し収拾した（らしい）。

【例2】：車のいたずら事故が無責になった事例。

半年間の調査を経て保険金が降りなかった理由が「車両の標準設定金額は140万なのに保険金額が300万の設定」だったからとのこと。さらに保険会社の見解は「契約者の知人が故意に行ったのでは？」という疑いがあったため。

○代協→消費者協会へ質問

Q：リフォーム関係の保険トラブルも多いか？

A：業者は一定区域内で「チラシ配りローラー作戦」を行ったり、直接消費者へ「電話勧誘」を行ったりしている様子。

ここ2～3年でリフォームに関する相談案件が急激に目立つようになっている。

○消費者協会→代協への質問

Q：保険金請求については鑑定はどうしている？

A：鑑定会社が案件ごとに調査し、保険会社が支払う。

Q：経年劣化か災害かはどう判断？

A：鑑定人は客観的事実や調査、お客様に聴取をして総合的に判断している。

Q：業者が消費者に対し保険金が出るように言うよう誘導してるのか？

A：実態は判らない。

しかし、消費者協会に相談をするという事は、消費者も保険の有無責について確信を得たいと思っている。（また、業者からのキャッシュバック等がお客様に有る場合は良心の呵責があるのかもしれない）

Q：上記のケースで相談された場合どう答えたらいいか？

A：事実関係を確認する。または契約している代理店へ相談する等を勧める。

Q：クリーニングや引越の業者の賠償事故の相談も多いが、業者は保険に入っているのか？

A：入っていない業者もある。

Q：アパート退去による保険解約について

A：消費者は保険の解約については忘れてしまう傾向にあるので注意が必要。
また、契約時の説明責任をしっかりとっているかどうかも重要になる。なお、保険始期から1日でも経過すると短期率を用いて解約返戻金を返す。（保険料の全額は原則戻らない）

Q：通販型自動車保険が安いのは何故か

A：大前提として代理店がないため、中間マージンが発生しない。
さらに保険商品内容をシンプルにするため、そもそもの補償内容が薄い事がある。

Q：自宅等での現金の盗難について

A：空き巣などで盗られた場合、警察に届け出ることを条件に加入している保険の設定限度額まで。（ただし家財等の保険金額ではなく、独自に設定されていることが多い）

Q：原価なしの場合の物が壊れた場合の賠償額は？

A：新品当時の1割が残価下限。0円ということは無い。

Q：ペット（うさぎ）を飼ったら足が複雑骨折。原因はお店？自分？

A：原因の特定・立証は非常に難しい。よって賠償を求めるのも時間がかかる。
なお、ペット等は現代において人間同等に扱われている場合もある。保険としては対物扱いになるが、言動については注意が必要。

最後に代協から消費者協会様へ「損害保険に関しての何かあれば、当協会へ是非ご相談下さい」とお願いし、逆に我々代理店の契約者から何か相談事があった場合は消費者協会様へも相談するように勧めるとお話しした。