

平成24年度「札幌支部 消費者協会との懇談会」議事録

平成24年11月21日 11:30～13:30 ノボテル札幌 2F フォンテーム

【出席者】

(社) 札幌消費者協会

相談室 次長 館山 洋子
相談室 相談員 堀川 一恵
相談室 相談員 伊藤 美恵子

(社) 北海道代協 札幌支部

支部長 田中 幹
企画環境委員長 坂本 和正
企画環境副委員長 酒井 正衛
幹事 西山 明
幹事 嶋田 拓馬



(進行：坂本和正／議事録：嶋田拓馬)

進行の坂本氏より開会の挨拶。続いて、消費者協会 館山次長様と北海道代協 札幌支部長 田中氏よりそれぞれ挨拶がありました。

また情報交換に先立って、消費者協会様よりご要望のあった各社の保険証券サンプル※や申込書類サンプルを各委員より差し上げ、今後の損保案件対応に活用して頂く事としました。(※各委員・幹事個人の保険証券です)

最近の動向として、損保案件における相談件数は若干ながら増加。

昨年同時期で39件に対し、今年は49件(内訳：自動車18件、火災21件、少額短期2件、その他数件)となっています。特に火災保険におけるリフォーム工事、及び保険金支払いに関する相談が急増しており、協会側も今までにない傾向であると認識しているようです。

例えば、リフォーム業者からの積極的な働きかけで「火災保険で全部修理できる」「全額タダ」といった甘い言葉に惑わされ工事契約を取り交わしてしまい、後々にトラブルに至った相談があったとのこと。

特にだまされやすい高齢者を狙っている傾向があり、見積もりをだした後に工事中止を申し出た途端に高額な見積書作成代を請求されたり、業者の連れてきた鑑定人らしき人物と工事業者との間で勝手に話が進んでしまっていた等の相談もあったようです。

これらについて「保険金請求までの流れはどうなっているのか？」質問を頂戴し、各委員・

幹事より請求手続きの一般的な流れや、鑑定人を現地へ入れる基準（写真 or 鑑定人）を参考としてお話をしました。

また、消費者協会様より「こういった火災保険の保険金請求の時、委任状を用いた代理請求は何が問題なのか？消費者（契約者）も工事業者も得するのではないか？」というご質問がありました。

これには、事実と異なる事故（時期・原因不明にも関わらず推定事故として請求すること）は消費者が詐欺行為を間接的働く事になる事、保険金支払いが急増すると保険の仕組み上、他契約の善良な契約者の保険料負担増となる可能性があるという事をお話しご納得頂きました。



さらに近年、保険会社の勧めるペーパーレス化でも問題がおきており、タブレット端末を使った契約手続きを高齢者等に行い申込書・控え・証券全てが省略されてしまった事で、困惑・不安を感じる人もいます。

これについては、ひとえに保険会社の費用削減の一環であり、必ずしも消費者目線とは

言えないものであるとの見解をお話し、PC等が使えない高齢者に対しては、従来どおりの書面による手続きか、もしくは控え等をお渡しすることで、ある程度は対応、解消するように心がけるとしました。

残念ながら代協としての認知度は保険会社と今ひとつ差別化することが出来てないように感じましたが、丁寧に説明する事で「一番消費者に近く・寄り添った存在＝代理店」であるという事を改めて理解して頂けたように思います。

今後も消費者協会様からの呼びかけや地道な活動を通じて、より一層の連携と情報交換を行う事とし、閉会となりました。