

## 平成 25 年度「札幌支部 消費者協会との懇談会」議事録

平成 25 年 11 月 20 日 11:00～13:00 ノホテル札幌 2F ファンテーム

### 【出席者】

(社)札幌消費者協会 様:2名

(社)北海道代協 札幌支部:4名

まず北海道代協札幌支部(以下代協)の田中支部長より「例年の貴重な懇談会を通じて業界及び金融について広く情報交換していきたい」とあいさつ。

続いて札幌消費者協会(以下消費者協会)副会長様より「保険と関わる苦情について、今までの相談内容とは異なる新しい相談事が増えている。については、この機会に情報交換が出来ればと思います」とお話がありました。



田中支部長より改めて当代協についての説明がされた後、懇談会を開始。

消費者協会様から昨年から今年にかけての傾向として、全相談件数自体は減少しているが損害保険に関わる相談は増加している。今年度10月の時点で7745件中85件が寄せられており、対応をしている状況である、とご報告頂きました。

特に保険金請求でリフォーム業者と消費者との間でトラブルが増えている。さらに、保険会社による過剰な支払調査も苦情として上がっている様子。これら支払時のトラブルの遠因として契約の簡素化による消費者側の知識不十分や、損害保険に対する消費者のそもそもの意識の低さもあるように考えるとのことでした。

続いて消費者協会様より「リフォームに関して虚偽の事故報告をさせて火災保険で修繕するよう誘導する業者が居り、申請自体も業者が自ら申請手数料を目当てに行う。ただし、実際は事故調査の段階で判明して、クーリングオフするパターンも多い。火災保険を販売する保険代理店として、これらリフォームに関する保険金支払トラブルを未然に防ぐ方策をおこなっているか？」との質問があり、これに対し代協は「我々のような保険代理店が事故受付・相談に乗ることで、ある程度を防止させることは可能。また、高額損害は専門の鑑定会社から鑑定人を派遣することで調査段階で防止出来る。

しかし旧・住宅金融公庫の火災保険契約等は代理店が介在していないので相談が出来ず、直接に保険会社の事故受付センターに連絡をすると、ターゲットになりやすい高齢の消費者に対して未然に注意喚起出来ない場合もある。したがって、相談内容によっては身近な代理店に相談するように案内を行って欲しい」と回答しました。

加えて「我々は販売者としては地道な声かけをするしかない。逆に札幌市から回覧板方式や町づくりセンターに注意喚起のチラシを掲示したりすることで行政から呼びかけられないか？」という提案を行ないました。

なお「損害保険会社のスタンスとして適正な見積りであれば保険金は支払う。しかし高額な見積りと実際の工事代金の乖離からトラブルにならないように、保険会社が善意で支払を止めたりする行為を行うのは実質不可能であろう」との見解もお答えしました。

ただし、保険会社は収支が合わなくなると保険料を上げる決断をする場合もある。その事は最終的には一般の消費者や正規金額で作業を請け負うリフォーム業者へ影響がでてくる可能性があるもので、やめてほしいと話しました。

消費者協会様からは「消費者(契約者)からそのような相談を受けたら、工事の発注をクーリングオフができるかもしれない、という事を案内して欲しい」と要望があり、代協側も同意。

その他、賃貸住宅における保険金トラブルと管理責任の所在や一部の自動車ディーラー等による消費者利益を無視した保険加入の案内、不勉強による車両入替ミス等の話から、昨今の日本人の道徳観まで話は広がり、定刻に閉会となりました。