

お客様が保険商品をより身近に活用していただけるよう、これまでに保険オンブズマンに寄せられた苦情相談例のなかから参考となる事例を紹介いたします。

## 1. 苦情処理手続き

- 損害調査の顧客説明に関する苦情(きちんと事故調査をしたうえで被害者対応をはかってもらいたい)

### (申立の内容)

- ① 申立人は週末のドライブ中に被追突事故にあった。
- ② 休日明けに相手方保険会社の損害調査担当者から挨拶の電話が入った。ところが、担当者は挨拶もそこそこに申立人側があたかも加害者であるがごとき調子で申立人の過失責任割合をあげつらってきたので、言い争いとなり、苦情申立となった。

### (対応結果)

- ① 保険会社担当者は示談交渉の予備知識として損害賠償問題における過失責任の考え方を説明する心算であったが、話の切り出し方が唐突であったため、申立人の過失責任を一方的に問い詰めるがごとき誤解を与えてしまったことを謝罪。
- ② あらためて両当事者の意見を聴いたうえで事故現場の調査・事故車両の損傷状況調査等の損害調査結果を説明し、これまでの事故処理例を基に協議を進めた結果、お互いに納得のいく内容で解決を図ることができた。

- 保険内容の顧客説明に関する苦情(申込書を提出していなくても保険契約は成立するのか)

### (申立の内容)

- ① 申立人はTV宣伝を見て加入申し込みを思い立ち、契約センターに電話連絡を入れ、クレジットカード払いによる月払自動車保険の内容説明を受けた。
- ② 申立人は申込書が送られてきたが、翻意して申込書を提出しないでおいたにもかかわらず保険契約が成立しているとして保険料が引き落とされていることに納得できず、苦情申立となった。

### (対応結果)

- ① 保険会社から、電話申込みによるクレジットカード払い自動車保険ではクレジットカードの有効性等所定の条件が確認できれば、契約者および被害者保護の観点から電話受付時に確認された保険開始日時から補償が開始することとなっていることを説明して申立人の了解を得た。

② なお、申立人が翻意した時点で取消通知を入れておけばよかったものの保険責任は開始しているため、苦情申立のあった日を解約日とする解約処理をおこなうことで解決された。

○ 保険金の支払に関する苦情(和解のあっせんにより解決を図った事例)

(申立の内容)

・申立人はクレジットカード付帯傷害保険に基づいて保険金請求手続きをとった。加入手続き時に引受けを行ったとされる旧保険会社から業務継承を受けた新保険会社から契約存在の確認ができず支払不可との通知を受け、苦情処理手続きを申立てた。

(対応結果)

・申立人からクレジット会社宛に提出されたとする加入手続き書類に基づく旧保険会社における事務処理経緯に不明な点が認められ、新保険会社においても契約成立の有無が確証を持って判定できないところから、保険紛争の解決のため保険オンブズマンに和解の斡旋を申し立てた。一定の和解金を支払うこととすることで解決がはかられた。