

そんぽADRセンター

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

統計号
2012年度第1四半期

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2012年度第1四半期(2012年4月1日～6月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が561件、紛争解決手続が113件となった。

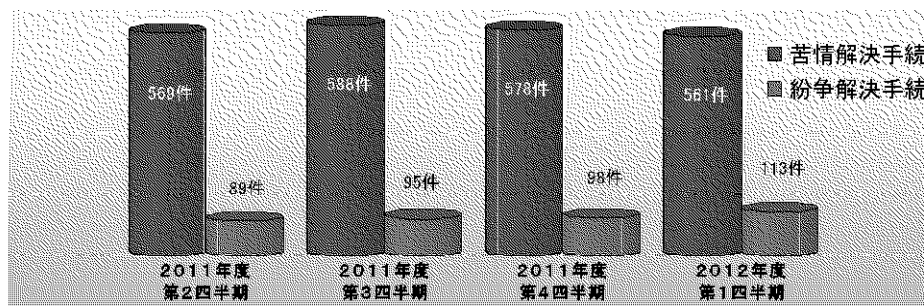
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が607件、紛争解決手続が106件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の 未済	既済		未済	
			当四半期の 新受分	前四半期の 未済分	当四半期の 新受分	前四半期の 未済分
苦情解決手続	561	823	198	409	363	414
紛争解決手続	113	155	12	94	101	61

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2011年度第4四半期(2012年1月1日～3月31日)受付分と比較すると、苦情解決手続は17件(2.9%)減少し、紛争解決手続は15件(15.3%)増加した。

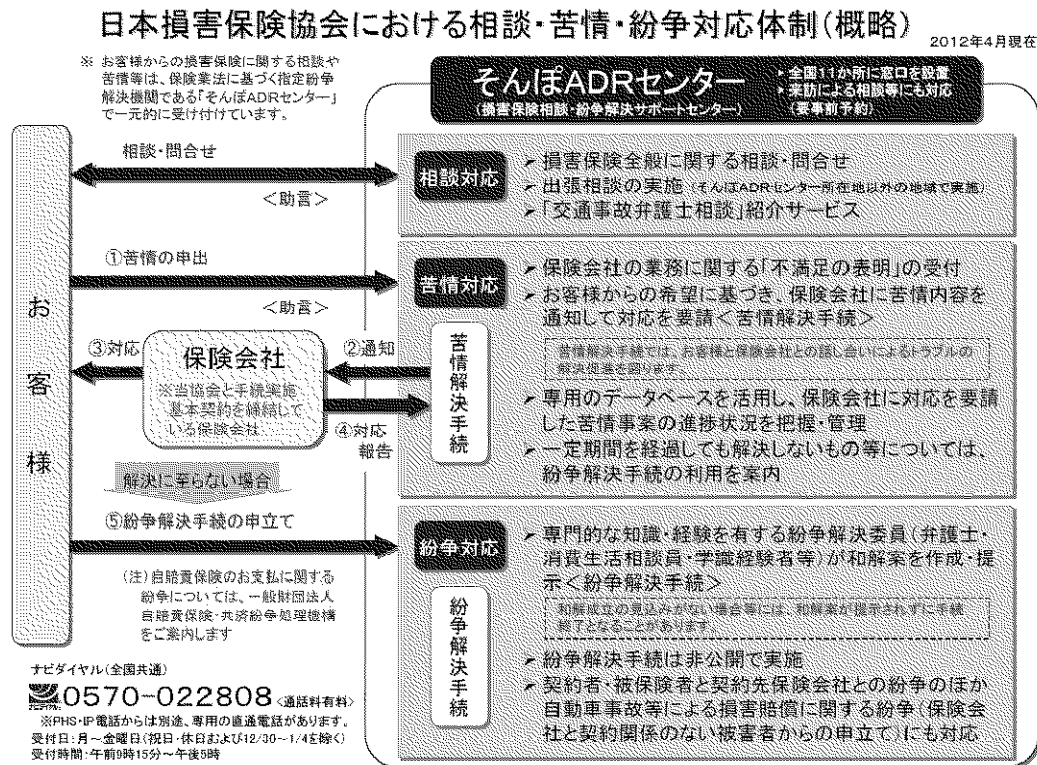


損保協会では、損害保険の相談・苦情・紛争にかかるお客様の利用ニーズに十分応えられるよう、2012年4月にお客様対応窓口を一元化し、「そんぽADRセンター」の対応窓口を全国的に拡大する等の組織改編を行った。2012年度第1四半期(2012年4月1日～6月30日)の統計は、この組織改編後、最初の四半期統計となる。

過去1年分の受付状況について四半期ごとの推移を見ると、苦情解決手続に関しては同水準で推移しているのに対して、紛争解決手続に関しては継続的な増加が見られ、これまでと同様の傾向が窺える。また、相談および苦情の総受付件数については、2011年度第1四半期をピークとして、以降は減少傾向となっている中で、2012年度第1四半期は特に減少の幅が大きくなった(2ページの「受付件数の推移」を参照のこと)。損保協会としては、引き続き紛争解決サポート体制の強化に取り組むとともに、「そんぽADRセンター」の周知・PRに尽力していきたい。

1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

損保協会のお客様対応窓口である「そんぽADRセンター」では、損害保険に関する一般的な相談に対応するほか、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決のための業務を行っている。



(1) 受付件数の推移

(単位:件)

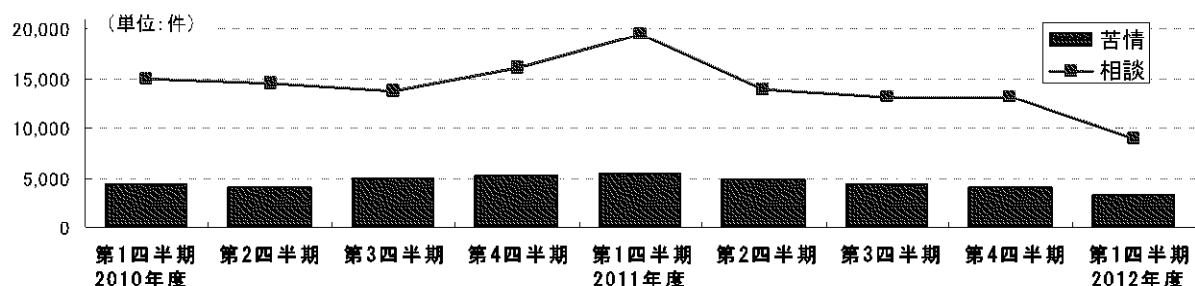
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2010年度	19,279 (100.0)	18,548 (100.0)	18,636 (100.0)	21,199 (100.0)	77,662 (100.0)
苦情	4,291 (22.3)	4,019 (21.7)	4,922 (26.4)	5,186 (24.5)	18,418 (23.7)
相談	14,988 (77.7)	14,529 (78.3)	13,714 (73.6)	16,013 (75.5)	59,244 (76.3)
2011年度	24,882 (100.0)	18,808 (100.0)	17,417 (100.0)	17,154 (100.0)	78,261 (100.0)
苦情	5,389 (21.7)	4,845 (25.8)	4,330 (24.9)	3,971 (23.1)	18,535 (23.7)
相談	19,493 (78.3)	13,963 (74.2)	13,087 (75.1)	13,183 (76.9)	59,726 (76.3)
2012年度	12,105 (100.0)				12,105 (100.0)
苦情	3,181 (26.3)				3,181 (26.3)
相談	8,924 (73.7)				8,924 (73.7)

＜2012年8月16日集計＞

(注1) かつこ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況(年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

		自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2010年度		57,467 (73.9)	4,460 (5.7)	2,835 (3.6)	2,487 (3.2)	10,563 (13.6)	77,812 (100.0)
	苦情	15,630 (84.6)	994 (5.4)	785 (4.2)	659 (3.6)	413 (2.2)	18,481 (100.0)
	相談	41,837 (70.5)	3,466 (5.8)	2,050 (3.5)	1,828 (3.1)	10,150 (17.1)	59,331 (100.0)
	第1四半期	14,289 (74.0)	590 (3.1)	651 (3.4)	552 (2.9)	3,239 (16.8)	19,321 (100.0)
	苦情	3,720 (86.2)	175 (4.1)	207 (4.8)	132 (3.1)	80 (1.9)	4,314 (100.0)
	相談	10,569 (70.4)	415 (2.8)	444 (3.0)	420 (2.8)	3,159 (21.1)	15,007 (100.0)
	第2四半期	14,170 (76.2)	674 (3.6)	592 (3.2)	564 (3.0)	2,585 (13.9)	18,585 (100.0)
	苦情	3,502 (86.8)	175 (4.3)	157 (3.9)	145 (3.6)	54 (1.3)	4,033 (100.0)
	相談	10,668 (73.3)	499 (3.4)	435 (3.0)	419 (2.9)	2,531 (17.4)	14,552 (100.0)
	第3四半期	14,434 (77.3)	646 (3.5)	585 (3.1)	664 (3.6)	2,349 (12.6)	18,678 (100.0)
	苦情	4,167 (84.4)	234 (4.7)	219 (4.4)	196 (4.0)	123 (2.5)	4,939 (100.0)
	相談	10,267 (74.7)	412 (3.0)	366 (2.7)	468 (3.4)	2,226 (16.2)	13,739 (100.0)
	第4四半期	14,574 (68.7)	2,550 (12.0)	1,007 (4.7)	707 (3.3)	2,390 (11.3)	21,228 (100.0)
	苦情	4,241 (81.6)	410 (7.9)	202 (3.9)	186 (3.6)	156 (3.0)	5,195 (100.0)
	相談	10,333 (64.4)	2,140 (13.3)	805 (5.0)	521 (3.2)	2,234 (13.9)	16,033 (100.0)
2011年度		54,440 (69.4)	10,001 (12.8)	3,568 (4.6)	2,956 (3.8)	7,450 (9.5)	78,415 (100.0)
	苦情	14,627 (78.8)	1,989 (10.6)	712 (3.8)	715 (3.9)	542 (2.9)	18,565 (100.0)
	相談	39,813 (66.5)	8,032 (13.4)	2,856 (4.8)	2,241 (3.7)	6,908 (11.5)	59,850 (100.0)
	第1四半期	14,921 (59.8)	5,710 (22.9)	1,109 (4.4)	812 (3.3)	2,395 (9.6)	24,947 (100.0)
	苦情	3,854 (71.4)	968 (17.9)	194 (3.6)	201 (3.7)	184 (3.4)	5,401 (100.0)
	相談	11,067 (56.6)	4,742 (24.3)	915 (4.7)	611 (3.1)	2,211 (11.3)	19,546 (100.0)
	第2四半期	13,578 (72.0)	1,829 (9.7)	981 (5.2)	766 (4.1)	1,695 (9.0)	18,849 (100.0)
	苦情	3,909 (80.6)	436 (9.0)	203 (4.2)	177 (3.6)	127 (2.6)	4,852 (100.0)
	相談	9,669 (69.1)	1,393 (10.0)	778 (5.6)	589 (4.2)	1,568 (11.2)	13,997 (100.0)
	第3四半期	13,169 (75.5)	1,256 (7.2)	725 (4.2)	704 (4.0)	1,588 (9.1)	17,442 (100.0)
	苦情	3,561 (82.1)	337 (7.8)	154 (3.6)	167 (3.9)	118 (2.7)	4,337 (100.0)
	相談	9,608 (73.3)	919 (7.0)	571 (4.4)	537 (4.1)	1,470 (11.2)	13,105 (100.0)
	第4四半期	12,772 (74.4)	1,206 (7.0)	753 (4.4)	674 (3.9)	1,772 (10.3)	17,177 (100.0)
	苦情	3,303 (83.1)	228 (5.7)	161 (4.1)	170 (4.3)	113 (2.8)	3,975 (100.0)
	相談	9,469 (71.7)	978 (7.4)	592 (4.5)	504 (3.8)	1,659 (12.6)	13,202 (100.0)
2012年度		8,811 (72.6)	727 (6.0)	522 (4.3)	595 (4.9)	1,474 (12.2)	12,129 (100.0)
	苦情	2,707 (84.9)	176 (5.5)	123 (3.9)	133 (4.2)	51 (1.6)	3,190 (100.0)
	相談	6,104 (68.3)	551 (6.2)	399 (4.5)	462 (5.2)	1,423 (15.9)	8,939 (100.0)
	第1四半期	8,811 (72.6)	727 (6.0)	522 (4.3)	595 (4.9)	1,474 (12.2)	12,129 (100.0)
	苦情	2,707 (84.9)	176 (5.5)	123 (3.9)	133 (4.2)	51 (1.6)	3,190 (100.0)
	相談	6,104 (68.3)	551 (6.2)	399 (4.5)	462 (5.2)	1,423 (15.9)	8,939 (100.0)
	第2四半期						
	苦情						
	相談						
	第3四半期						
	苦情						
	相談						
	第4四半期						
	苦情						
	相談						

<2012年8月16日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注2) かつこの数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。
 (注3) 1事案に複数種類の中出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。
 (注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(3) 受付地域別の受付状況

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)		2010年度												合 計		
		第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道		319	74	245	277	63	214	324	60	264	323	58	265	1,243	255	988
契約募集		9	4	5	10	4	6	19	7	12	10	3	7	48	18	30
契約管理		11	6	5	5	4	1	4	2	2	7		7	27	12	15
保険金支払		274	62	212	245	51	194	290	50	240	298	55	243	1,107	218	889
その他		25	2	23	17	4	13	11	1	10	8		8	61	7	54
取 北		686	178	508	699	138	561	669	91	578	584	78	506	2,638	485	2,153
契約募集		5	2	3	3		3	5	2	3	5	1	4	18	5	13
契約管理		5	2	3	12	4	8	5	1	4	10	5	5	32	12	20
保険金支払		552	163	389	581	127	454	557	84	473	466	68	398	2,156	442	1,711
その他		124	11	113	103	7	96	102	4	98	103	4	99	432	26	406
東 京		12,017	2,754	9,263	11,282	2,473	8,809	11,730	3,510	8,220	14,362	3,711	10,648	49,391	12,151	36,940
契約募集		794	175	619	774	162	612	771	206	565	1,248	197	1,051	3,587	740	2,847
契約管理		473	172	301	417	131	286	538	256	282	857	247	610	2,285	806	1,479
保険金支払		6,934	2,260	4,674	6,827	2,013	4,784	7,708	2,841	4,867	9,321	2,978	6,343	30,790	10,122	20,668
その他		3,816	147	3,669	3,264	137	3,127	2,713	207	2,506	2,936	292	2,644	12,729	783	11,946
静 岡		311	100	211	306	89	217	289	107	182	269	86	183	1,175	382	793
契約募集		11	2	9	6	1	5	3	2	1	16		16	36	5	31
契約管理		5	2	3	1	1		5		5	5	3	2	16	6	10
保険金支払		257	94	163	254	85	169	249	101	148	209	74	135	969	354	615
その他		38	2	36	45	2	43	32	4	28	39	9	30	154	17	137
中 部		950	138	812	888	136	752	777	115	662	869	171	698	3,484	560	2,924
契約募集		6	1	5	7	4	3	6	2	4	14	5	9	33	12	21
契約管理		14	10	4	8	3	5	11	7	4	16	3	13	49	23	26
保険金支払		606	98	508	620	104	516	579	99	480	642	147	495	2,447	418	1,999
その他		324	29	295	253	25	228	181	7	174	197	16	181	955	77	878
北 陸		279	60	219	317	70	247	291	64	227	273	77	196	1,160	271	889
契約募集		4	2	2	2		2	5	2	3	7	4	3	18	8	10
契約管理		2	1	1	2	1	1	2	1	1	10	4	6	16	7	9
保険金支払		234	55	179	265	65	200	249	60	189	225	68	157	973	248	725
その他		39	2	37	48	4	44	35	1	34	31	1	30	153	8	145
近 畿		2,250	565	1,685	2,246	536	1,710	2,116	488	1,628	2,024	486	1,538	8,636	2,075	6,561
契約募集		27	11	16	31	10	21	15	5	10	20	3	17	93	29	64
契約管理		41	6	35	20	4	16	28	6	22	25	8	17	114	24	90
保険金支払		1,968	541	1,427	1,948	500	1,448	1,858	462	1,396	1,784	457	1,327	7,558	1,960	5,598
その他		214	7	207	247	22	225	215	15	200	195	18	177	871	62	809
中 国		590	136	454	600	82	518	588	85	503	612	87	525	2,390	390	2,000
契約募集		19	8	11	2	1	1	5	1	4	1		1	27	10	17
契約管理		10	4	6	7	3	4	8	2	6	5		5	30	9	21
保険金支払		494	124	370	548	77	471	548	81	467	564	84	480	2,154	366	1,788
その他		67		67	43	1	42	27	1	26	42	3	39	179	5	174
四 国		481	107	374	458	88	370	472	90	382	489	92	397	1,900	377	1,523
契約募集		7	1	6	6	4	2	4	3	1	4	1	3	21	9	12
契約管理		5	1	4	9	2	7	7	4	3	7	2	5	28	9	19
保険金支払		435	103	332	400	81	319	419	80	339	422	86	336	1,676	350	1,326
その他		34	2	32	43	1	42	42	3	39	56	3	53	175	9	166
九 州		1,250	140	1,110	1,340	304	1,036	1,205	257	948	1,238	282	956	5,033	983	4,050
契約募集		27	5	22	37	11	26	25	4	21	24	1	23	113	21	92
契約管理		21	1	20	25	3	22	31	8	23	21	3	18	98	15	83
保険金支払		1,104	131	973	1,188	280	908	1,071	239	832	1,085	273	812	4,448	923	3,525
その他		98	3	95	90	10	80	78	6	72	108	5	103	374	24	350
沖 縄		146	39	107	135	40	95	175	55	120	156	55	101	612	189	423
契約募集					4		4	5	2	3				9	2	7
契約管理								4	1	3				4	1	3
保険金支払		109	36	73	102	39	63	113	50	63	111	50	61	435	175	260
その他		37	3	34	29	1	28	53	2	51	45	5	40	164	11	153
合 計		19,279	4,291	14,988	18,548	4,019	14,529	18,636	4,922	13,714	21,199	5,186	16,013	77,662	18,418	59,244
契約募集		909	214	698	882	197	685	863	236	627	1,349	215	1,134	4,003	859	3,144
契約管理		587	205	382	506	156	350	643	288	355	963	275	688	2,699	924	1,775
保険金支払		12,967	3,657	9,300	12,978	3,452	9,526	13,641	4,147	9,494	15,127	4,340	10,787	54,713	15,606	39,107
その他		4,816	208	4,608	4,182	214	3,968	3,489	251	3,238	3,760	356	3,404	16,247	1,029	15,218

＜2012年8月16日集計＞

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」

(い)ずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの「一覧表」を参照のこと。

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2011年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	289	65	224	249	55	194	231	65	166	262	42	220	1,031	227	804
契約募集	18	4	14	6	1	5	9	5	4	10		10	43	10	33
契約管理	4	1	3	8	5	3	6	3	3	7	1	6	25	10	15
保険金支払	261	59	202	229	46	183	212	55	157	242	40	202	944	200	744
その他	6	1	5	6	3	3	4	2	2	3	1	2	19	7	12
東北	618	79	539	568	72	496	504	59	445	517	55	462	2,207	265	1,942
契約募集	6	1	5	4		4	4	2	2	3		3	17	3	14
契約管理	21		21	9	2	7	9	3	6	7	1	6	46	6	40
保険金支払	459	71	388	434	65	369	409	52	357	426	52	374	1,728	240	1,488
その他	132	7	125	121	5	116	82	2	80	81	2	79	416	16	400
東京	18,087	3,918	11,139	12,665	3,169	9,196	11,660	2,990	8,670	11,698	2,812	8,856	51,110	13,249	40,861
契約募集	1,632	213	1,419	1,058	174	884	830	157	673	884	133	751	4,404	677	3,727
契約管理	1,660	271	1,389	928	226	702	781	211	570	726	173	553	4,095	881	3,214
保険金支払	11,514	3,119	8,395	8,374	2,808	5,566	8,052	2,434	5,618	7,738	2,318	5,390	35,678	10,709	24,969
その他	3,281	345	2,936	2,305	261	2,044	1,997	188	1,809	2,350	188	2,162	9,933	982	8,951
静岡	285	77	208	216	73	173	221	75	146	226	51	175	978	276	702
契約募集	9	1	8	10	2	8				7	1	6	26	4	22
契約管理	3		3	3	1	2	2	1	1				8	2	6
保険金支払	228	71	157	198	70	128	177	69	108	182	50	132	785	260	525
その他	45	5	40	35		35	42	5	37	37		37	159	10	149
中部	784	191	593	670	183	487	660	158	502	602	133	469	2,716	665	2,051
契約募集	12	2	10	10	2	8	3	2	1	9	1	8	34	7	27
契約管理	19	8	11	11	7	4	10	3	7	9	1	8	49	19	30
保険金支払	665	174	491	575	170	405	535	142	393	562	130	432	2,337	616	1,721
その他	88	7	81	74	4	70	112	11	101	22	1	21	296	23	273
北陸	277	89	188	222	77	145	217	57	160	187	57	130	903	280	623
契約募集	16	4	12	9	3	6	4	2	2	3	1	2	32	10	22
契約管理	5	3	2	4		4	2	1	1	2		2	13	4	9
保険金支払	227	82	145	184	74	110	185	53	132	163	54	109	759	263	496
その他	29		29	25		25	26	1	25	19	2	17	99	3	96
近畿	2,110	468	1,672	1,846	387	1,459	1,892	452	1,440	1,662	342	1,320	7,549	1,649	5,891
契約募集	22	8	14	27	6	21	13	1	12	10	3	7	72	18	54
契約管理	28	5	23	23	4	19	17	2	15	18	1	17	86	12	74
保険金支払	1,905	431	1,474	1,635	357	1,278	1,698	442	1,256	1,526	333	1,193	6,764	1,563	5,201
その他	185	24	161	161	20	141	164	7	157	108	5	103	618	56	562
中国	602	45	557	480	60	420	445	51	394	399	23	376	1,926	179	1,747
契約募集	8	1	7	2	2		2		2	2		2	14	3	11
契約管理	4		4	6		6	5		5	5		5	20	0	20
保険金支払	550	44	506	439	55	384	426	51	375	370	23	347	1,785	173	1,612
その他	40		40	33	3	30	12		12	22		22	107	3	104
四国	477	98	379	458	75	383	400	51	349	387	58	329	1,722	282	1,440
契約募集	5		5	5	1	4	4		4	6	1	5	20	2	18
契約管理	6	2	4	5	2	3	7	2	5	6		6	24	6	18
保険金支払	425	94	331	400	69	331	331	49	282	330	57	273	1,486	269	1,217
その他	41	2	39	48	3	45	58		58	45		45	192	5	187
九州	1,127	254	873	1,204	308	896	1,008	278	730	1,038	277	761	4,377	1,117	3,260
契約募集	37	7	30	32	5	27	29	3	26	26	7	19	124	22	102
契約管理	14	1	13	19	5	14	15		15	14		14	62	6	56
保険金支払	976	236	740	1,070	292	778	924	273	651	959	267	692	3,929	1,068	2,861
その他	100	10	90	83	6	77	40	2	38	39	3	36	262	21	244
沖縄	196	75	121	200	87	113	179	94	85	176	91	85	751	347	404
契約募集	2		2	3	1	2	1		1	2	1	1	8	2	6
契約管理	2	2					1	1		1	1		4	4	0
保険金支払	144	69	75	150	81	69	138	86	52	141	85	56	573	321	252
その他	18	4	14	17	5	12	39	7	32	32	4	28	166	20	146
合 計	24,882	5,389	19,493	18,808	4,846	13,962	17,417	4,330	13,087	17,154	3,971	13,183	78,261	18,536	59,725
契約募集	1,767	241	1,526	1,166	497	969	899	172	727	952	148	814	4,794	758	4,036
契約管理	1,766	293	1,473	1,016	252	764	855	227	628	795	178	617	4,432	950	3,482
保険金支払	17,354	4,450	12,904	13,688	4,087	9,601	13,087	3,706	9,381	12,639	3,439	9,200	56,768	15,682	41,086
その他	3,995	405	3,590	2,938	310	2,628	2,576	255	2,351	2,758	206	2,552	12,267	1,146	11,121

＜2012年8月16日集計＞

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」

(い)すれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの「一覧表を参照のこと。

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2012年度																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
-------------------	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<2012年8月16日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。

(注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

2. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
保険種類別	自動車	454 (70.2)	414 (72.4)	443 (75.1)	462 (79.9)	1,773 (74.3)	446 (78.5)				446 (78.5)
	火災	120 (18.5)	75 (13.1)	69 (11.7)	44 (7.6)	308 (12.9)	36 (6.3)				36 (6.3)
	傷害	26 (4.0)	51 (8.9)	37 (6.3)	35 (6.1)	149 (6.2)	42 (7.4)				42 (7.4)
	新債・海上	44 (6.8)	28 (4.9)	40 (6.8)	30 (5.2)	142 (5.9)	41 (7.2)				41 (7.2)
	その他	3 (0.5)	4 (0.7)	1 (0.2)	7 (1.2)	15 (0.6)	3 (0.5)				3 (0.5)
	合計	647	572	590	578	2,387	568				568
苦情局面別	契約募集	31 (4.8)	41 (7.2)	28 (4.8)	21 (3.6)	121 (5.1)	35 (6.2)				35 (6.2)
	契約管理	57 (8.9)	48 (8.4)	50 (8.5)	46 (8.0)	201 (8.5)	44 (7.8)				44 (7.8)
	保険金支払	528 (82.4)	449 (78.9)	501 (85.2)	503 (87.0)	1,981 (83.4)	459 (81.8)				459 (81.8)
	その他	25 (3.9)	31 (5.4)	9 (1.5)	8 (1.4)	73 (3.1)	23 (4.1)				23 (4.1)
	合計	641	569	588	578	2,376	561				561
申出内容別	契約引受	27 (3.4)	33 (4.8)	20 (2.8)	16 (2.2)	96 (4.3)	23 (4.0)				23 (4.0)
	接客態度	98 (12.4)	86 (12.6)	77 (10.7)	92 (12.7)	353 (12.1)	42 (7.4)				42 (7.4)
	手続遅延等	103 (13.0)	94 (13.8)	99 (13.8)	96 (13.3)	392 (13.4)	50 (8.8)				50 (8.8)
	説明不足等	89 (11.2)	64 (9.4)	62 (8.6)	61 (8.4)	276 (9.5)	45 (7.9)				45 (7.9)
	不適正手続	57 (7.2)	60 (8.8)	63 (8.8)	48 (6.6)	228 (7.8)	54 (9.5)				54 (9.5)
	提示内容	199 (25.1)	186 (27.2)	201 (28.0)	224 (30.9)	810 (27.8)	175 (30.6)				175 (30.6)
	支払可否	118 (14.9)	61 (8.9)	120 (16.7)	102 (14.1)	401 (13.7)	74 (13.0)				74 (13.0)
	保険金関連	94 (11.9)	91 (13.3)	70 (9.7)	79 (10.9)	334 (11.4)	95 (16.6)				95 (16.6)
	その他	7 (0.9)	8 (1.2)	7 (1.0)	6 (0.8)	28 (1.0)	13 (2.3)				13 (2.3)
	合計	792	683	719	724	2,918	571				571

<2012年8月16日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
(注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。
(注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	不開始	(0.0)	1 (0.2)	2 (0.3)	3 (0.7)	6 (0.3)	1 (0.2)				1 (0.2)
	解決	452 (84.2)	494 (81.1)	453 (78.2)	313 (74.3)	1,712 (79.8)	505 (83.2)				505 (83.2)
	移行	50 (9.3)	53 (8.7)	56 (9.7)	60 (14.3)	219 (10.2)	67 (11.0)				67 (11.0)
	不応答	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不調	29 (5.4)	54 (8.9)	56 (9.7)	40 (9.5)	179 (8.3)	33 (5.4)				33 (5.4)
	その他	6 (1.1)	7 (1.1)	12 (2.1)	5 (1.2)	30 (1.4)	1 (0.2)				1 (0.2)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	537	609	579	421	2,146	607				607
所要期間別	1か月未満	159 (29.6)	166 (27.3)	157 (27.1)	83 (19.7)	565 (26.3)	90 (14.8)				90 (14.8)
	3か月未満	229 (42.6)	232 (38.1)	220 (38.0)	174 (41.3)	855 (39.8)	206 (33.9)				206 (33.9)
	6か月未満	116 (21.6)	137 (22.5)	113 (19.5)	92 (21.9)	458 (21.3)	155 (25.5)				155 (25.5)
	6か月以上	33 (6.1)	74 (12.2)	89 (15.4)	72 (17.1)	268 (12.5)	156 (25.7)				156 (25.7)
	合計	537	609	579	421	2,146	607				607
手続方法別	電話	528 (98.3)	603 (99.0)	573 (99.0)	416 (98.8)	2,120 (98.8)	603 (99.3)				603 (99.3)
	文書(郵便)	6 (1.1)	5 (0.8)	3 (0.5)	1 (0.2)	15 (0.7)	2 (0.3)				2 (0.3)
	来訪	3 (0.6)	1 (0.2)	3 (0.5)	4 (1.0)	11 (0.5)	2 (0.3)				2 (0.3)
	合計	537	609	579	421	2,146	607				607

<2012年8月16日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。

【参考1】当四半期における都道府県別の受付状況（保険種別／苦情局面別）

(単位:件)

	保険種別					合計	苦情局面別				合計
	自動車	火災	傷害	新種・海	その他		契約募集	契約管理	保険金支払	その他	
北海道	20	4	1	2		27	4	5	17		26
青森県	2	1				3			3		3
岩手県	3	1				4		1	3		4
宮城県	14	4	5	1		24	1	3	20		24
秋田県						0					0
山形県	4	1	1			6			6		6
福島県	9	2	1	1		13	1	1	10	1	13
茨城県	14	1	1			16			15	1	16
栃木県	7		1	2		10			9	1	10
群馬県	2		1	1		4	2		2		4
埼玉県	28	1	7	3	2	41	2		36	3	41
千葉県	27	2	1	3		33	1	3	29		33
東京都	55	2	4	9		70	1	3	65		69
神奈川県	29	3	1	3		36		4	32		36
新潟県	6		1			7		1	6		7
富山県	2	1				3	1		2		3
石川県	3			1		4	1		3		4
福井県		1				1			1		1
山梨県	6					6	1		5		6
長野県	6					6	1		5		6
岐阜県	7					7	1	2	4		7
静岡県	7			1		8	2		6		8
愛知県	37	3	3	4		47	4	3	29	10	46
三重県	6					6			5	1	6
滋賀県	3		1			4		1	2	1	4
京都府	10					10	2		8		10
大阪府	37	2	2	4	1	46	2	7	34	3	46
兵庫県	22	1	2	1		26	2	1	21	2	26
奈良県	6					6			6		6
和歌山県	3		2			5	1		4		5
鳥取県						0					0
島根県			1			1			1		1
岡山県	4		2			6		1	5		6
広島県	9					9		2	7		9
山口県	1		1			2			2		2
徳島県	3	1	1			5			5		5
香川県	2			1		3			3		3
愛媛県	2					2			2		2
高知県	1					1			1		1
福岡県	26	3	2	2		33	2	5	23		30
佐賀県	3			1		4	1		3		4
長崎県	1					1			1		1
熊本県	3	1				4			4		4
大分県	2	1		1		4		1	2		3
宮崎県	5					5	1		4		5
鹿児島県	5					5			5		5
沖縄県	4					4	1		3		4
その他						0					0
合計	446	36	42	41	3	568	35	44	459	23	561

＜2012年8月16日集計＞

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
(注2) 保険種別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
(注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの「一覧表」を参照のこと。
(注4) 保険種別に関して、1事案に複数種類の中出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

【参考2】当四半期における都道府県別の受付状況（申出内容別／個人法人別）

(単位:件)

	申出内容別									合計	個人法人別		
	契約引受	接客態度	下統滞延当説明不足等不適正下統	指示内容	支払可否	保険金問題	その他				個人	法人	合計
北海道	1	1	4	3	4	5	2	5	2	27	23	3	26
青森県						1		2		3	2	1	3
岩手県			1	1	1	1				4	4		4
宮城県		1	1	1	2	11		7	1	24	23	1	24
秋田県										0			0
山形県			1	1		2		2		6	5	1	6
福島県	1	2	1	1	1	2	2	3	1	11	13		13
茨城県			4		1	9	1	2		17	14	2	16
栃木県		1	1	1		6				9	9	1	10
群馬県	1			2						3	4		4
埼玉県	1	4	4	1	4	12	12	6		44	39	2	41
千葉県	1	2	5	1	2	12	4	6	2	35	30	3	33
東京都	3	8	9	5	3	32	8	9		77	63	6	69
神奈川県	1	4	4	4	5	13	8	2		41	36		36
新潟県		2	1	1	1	2		1		8	7		7
富山県					1		1	2		4	3		3
石川県	1			1	2					4	4		4
福井県								1		1	1		1
山梨県	1	1	1			2		2		7	6		6
長野県		1			1	3	1	1		7	6		6
岐阜県	1	1		1	1	2	1			7	7		7
静岡県		1	1	1	1	3				7	8		8
愛知県	3	4	3	2	5	8	7	4	2	38	45	1	46
三重県				1			1	2		4	6		6
滋賀県					1	1		1	1	4	4		4
京都府	1	1	1		1		1	5		10	10		10
大阪府	3	4	2	2	6	10	8	11	1	47	42	4	46
兵庫県			3	4	2	6	3	5	2	25	25	1	26
奈良県						4	1	1		6	6		6
和歌山県				1		1	3			5	5		5
鳥取県										0			0
島根県								1		1	1		1
岡山県		1		1		2	1	1		6	6		6
広島県				1	3	2	1	2		9	9		9
山口県					1	1				2	2		2
徳島県				1		2	2			5	5		5
香川県								3		3	3		3
愛媛県				1				1		2	2		2
高知県						1				1	1		1
福岡県	2	2	2	3	4	8	3	5		29	28	2	30
佐賀県	1		1	1		1	1			5	3	1	4
長崎県						1				1	1		1
熊本県		1			1	1		1		4	4		4
大分県						1	1			2	2	1	3
宮崎県				1		3			1	5	5		5
鹿児島県				1		2	1			4	5		5
沖縄県	1					2		1		4	4		4
その他										0			0
合計	23	42	50	45	54	175	74	95	13	571	531	30	561

<2012年8月16日集計>

(注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。

(注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(3) 苦情の代表的な事例（当四半期における手続終了事案から）

① 事故対応が進展せず不安であるので早急に手続を進めてもらいたい [自動車保険／被害者からの申出]

当方過失ゼロの追突事故に遭った後、めまいや耳鳴り等の症状が生じたことから医療機関に通院して治療しているが、保険会社は「事故と症状との因果関係が明白でない」として医療調査を行っている。しかしながら、事故から3か月以上経過する現在も医療調査が続いており、このことについて保険会社から何の説明や連絡もない。

医療機関に治療費の内払いが行われていることもあり、保険会社としては当方への対応は不要と考えているのかも知れないが、当方としては補償を受けられるかどうか不安定な立場にあり、大変不安な気持ちでいるので、状況を説明してもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社は、中出人が複数の医療機関で受診していることを踏まえ、治療内容の妥当性を適切に判断するため、当初から対応を弁護士に委任して医療調査を実施していたが、保険会社の担当者と当該弁護士との連携が不十分だったこともあり、中出人に経過報告等を行っていなかった。

保険会社から中出人に連絡し、対応不備を謝罪するとともに、委任弁護士との面談等を通じて現状および今後の手続について説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

事故対応に関し、お客様への手続所要期間の案内や医療調査を実施する場合における実施目的の説明を徹底するよう、担当者を指導した。

② 当初案内どおりの内容で契約を引き受けてもらいたい [自動車保険／契約者からの申出]

自動車保険の満期が近づいたので、契約を見直すこととし、インターネットを通じて見積もりを依頼した。

その後、保険会社から送付された見積もり結果のハガキに基づきインターネットで契約申込みをしようとしたところ、当該ハガキに記載されたお客様番号とパスワードではログインできなかったことから、保険会社に問い合わせたところ、「ハガキで案内した見積もり内容に誤りがあったので、ログインできないようにしてある。別の見積もりをメールで送ってあるので確認してもらいたい」と言う。

手違いが起きること自体を責めるつもりはないが、満期日が近づいているにもかかわらず、保険会社の対応は一方的で不親切であり、このことについて本社(相談室)に苦情を申し出てもしっかりと対応してくれず納得がいかない。当方としては、当初案内どおりの内容で契約を引き受けてもらいたい。

<経過・対応結果>

インターネットの見積もりサイトにおいてシステム障害が発生し、見積もり処理が適切に行われない状態となっていたことが判明したため、保険会社からすべての見積もり依頼者あてに、正しい見積もり内容を記載したメールを送信するとともに、ハガキで案内した内容に基づくインターネットのアクセスを制限する対応を行っていた。

保険会社から申出人に連絡し、案内に不足があり心配をかけたことを謝罪するとともに、誤った見積もり内容では契約できないことを再度説明し、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

今後万が一同様の事案が発生した場合には、対象のお客様に対してより丁寧かつ迅速な案内を行うよう注意喚起したほか、お客様への適切な情報提供のため、メール内容の改善・工夫や他の通信手段での案内等も検討することとした。

③ 保険会社の担当者が治療費補償の打ち切りを強行している [自動車保険／被害者からの申出]

妻が追突事故に遭い、受傷した。

対物損害については既には示談解決済みであるが、事故から3か月ほどして保険会社の担当者から連絡があり、何の事前説明もなく治療費補償の打ち切りを通告してきた。

担当者は「被害者本人(妻)が治っていると証言している」と言うが、妻にそのような認識はなく、また主治医も「あと1か月は治療が必要」との見解を示しているのだから、補償を継続してもらいたい。

＜経過・対応結果＞

保険会社の担当者は、事前に申出人の妻に「ケガの内容と治療状況から判断して賠償対応は今月末で終了したい」旨を申し入れたところ、「医療機関が遠方であり、治療をやめたいと思っていた」との発言があったことから、治療終了について合意が得られたものと認識していたため、申出人に補償終了を案内していた。

保険会社から申出人に連絡して事情を確認したところ、申出人の妻は「治療をやめたい」とは思っているものの補償終了に合意したわけではなく、医師の指示等もあり治療継続の意向があることから、補償を継続することとし、必要に応じて医療照会を実施することを申し入れ、了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

①責任者および担当者による定期的な打合せを通じた事案管理の徹底、②担当者による定期的な治療状況の確認、③賠償交渉の実施にあたりお客様の同意が得られていることの確認の徹底、④必要に応じた医療照会や医師面談の実施等により、適切な治療期間の管理に努めることとした。

④ 自動継続プランに加入した覚えはないので契約を取り消してもらいたい [自動車保険／契約者からの申出]

自動車保険が満期を迎えるにあたり、代理店の対応や継続後の契約について保険料が値上がりすることに不満があったため、他社に契約を変更するつもりで契約更改手続を行っていなかった。

ところが、満期後も銀行口座から保険料が引き落とされていたため、保険会社の本社(相談室)に苦情を申し入れると、「自動継続プランとなっている」とのことで、契約は継続されていた。

当方としてはそのようなプランに加入した覚えはなく、同意なしに勝手に契約を継続して保険料を引き落とすのは納得がいかないため、契約を取り消して保険料を返還してもらいたい。

＜経過・対応結果＞

保険会社において事実関係を確認したところ、本件契約は満期時にお客様と連絡が取れない場合には契約が自動継続される特約付きの契約内容となっていたが、当該特約の内容について、代理店が申出人に十分説明を行っていなかったことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、代理店の説明不足を謝罪するとともに、申出人の意向を踏まえ、継続された契約を取り消して保険料を返還することとし、了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

契約時における意向確認・重要事項説明の再徹底のほか、代理店内での事例共有および定期的な打合せにより再発防止に努めることとした。

⑤ 補償提示内容の根拠を書面で示してもらいたい [火災保険／契約者からの申出]

台風により工場および事務所に水害の被害が発生した。

保険会社に事故報告を行った後、鑑定人による損害調査が行われ、後日、代理店を通じて書面で損害認定額の提示を受けたが、屋根まで水に浸かるほどの被害だったものの損害認定額は予想よりも低額な内容だったことから納得がいかず、根拠資料を示すよう依頼した。しかし、しばらく待っても連絡がなかったため、今度は保険会社に問い合わせると、代理店が示したものと同じ書面を送付してきた。

このような経緯について本社(相談室)に苦情を申し出たが、一向に状況は進展せず、また工場は被害を受けた状態のままであり早急に修理する必要があるため、早急に事故対応を進めてもらいたい。

＜経過・対応結果＞

保険会社は、中出人からの損害認定の根拠説明要望を受けて説明するとともに、立会い調査を実施したが、中出人は納得しなかったため、苦情の申し出に至ったもの。

その後、中出人は対応を弁護士に委任したため、当該弁護士を通じて中出人の意向等を確認したところ、立会い調査の再度の実施とその結果に基づく損害認定の要望があったことから、再度鑑定人による立会い調査を実施するとともに損害認定内容を丁寧に説明したところ、中出人の了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

損害認定額の根拠説明にあたってはお客様目線で分かりやすい説明に努めるほか、お客様の理解がなかなか得られない状況においては、粘り強く誠意を持った対応を心がけるよう担当者を指導した。

⑥ 十分な補償内容を提示せず、また対応も放置されている [傷害保険／契約者からの申出]

外出先で転倒して、骨折等したため、医療機関で入院治療等を受けた後、保険会社に傷害保険金の支払請求を行った。

2か月以上が経過した後、保険会社から連絡があり、詳細な説明もなく「請求の一部しか補償できない」とのことだったため、担当者にて再検討を依頼したところ、医療調査を行うこととなった。

その後、保険会社に医療調査にかかる同意書を提出してから2週間以上が経過するが、保険会社から何の連絡もない。対応が放置されており、申出人が連絡してようやく調査を行うといった状況であるので、迅速に進めてもらいたい。

＜経過・対応結果＞

保険会社は、中出人から提出を受けた診断書の内容に既往症の影響があると認められたことから、その寄与度について検討を行っていたが、そのような事情について中出人に経過報告等を行っていなかったため、中出人に对应遅延と受け取られ、苦情の申出となったもの。

また、医療調査にかかる同意書の取付けにあたり、中出人は複数の医療機関で治療を受けており、その場合には医療機関ごとに同意書が必要となることを事前に案内できていなかったため、必要以上の時間を要することとなった。

保険会社から中出人に連絡し、担当者の対応不備を謝罪するとともに、保険会社の顧問医の見解も参考にした上で速やかに保険金支払手続を進めていくことを申し入れ、了解を得た。

＜保険会社における再発防止の取り組み＞

担当者に対して、初動対応および経過報告の重要性について認識徹底するとともに、対応の方向性が判然としない場合には早期に上席者に相談したり、顧問医を活用したりするよう指導した。

3. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位: 件, %)

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計
保険種類別	自動車	43 (55.1)	51 (67.3)	49 (61.6)	54 (69.1)	197 (64.7)	70 (61.9)				70 (61.9)
	火災	16 (20.5)	23 (25.8)	30 (31.6)	22 (22.4)	91 (25.3)	21 (18.6)				21 (18.6)
	傷害	8 (10.3)	6 (6.7)	9 (9.5)	11 (11.2)	34 (9.4)	14 (12.4)				14 (12.4)
	新種・海上	10 (12.8)	5 (5.6)	6 (6.3)	9 (9.2)	30 (8.3)	7 (6.2)				7 (6.2)
	その他	1 (1.3)	4 (4.5)	1 (1.1)	2 (2.0)	8 (2.2)	1 (0.9)				1 (0.9)
	合計	78	89	95	98	360	113				113
手続区分別	一般(東京)	40 (51.3)	50 (56.2)	46 (48.4)	50 (51.0)	186 (51.7)	53 (46.9)				53 (46.9)
	一般(大阪)	25 (32.1)	30 (33.7)	41 (43.2)	36 (36.7)	132 (36.7)	43 (38.1)				43 (38.1)
	交通賠償	13 (16.7)	9 (10.1)	8 (8.4)	12 (12.2)	42 (11.7)	17 (15.0)				17 (15.0)
	合計	78	89	95	98	360	113				113
紛争局面別	契約募集	7 (9.0)	4 (4.5)	7 (7.4)	5 (5.1)	23 (6.4)	2 (1.8)				2 (1.8)
	契約管理	2 (2.6)	8 (9.0)	12 (12.6)	3 (3.1)	25 (6.9)	2 (1.8)				2 (1.8)
	保険金支払	66 (84.6)	68 (76.4)	73 (76.8)	86 (87.8)	293 (81.4)	100 (88.5)				100 (88.5)
	その他	3 (3.8)	9 (10.1)	3 (3.2)	4 (4.1)	19 (5.3)	9 (8.0)				9 (8.0)
	合計	78	89	95	98	360	113				113

<2012年8月16日集計>

(注1) 保険種類別について、自動車には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、

火災には地震保険に関するものを含む。

(注2) 手続区分および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 手続終了状況

(単位: 件, %)

		2011年度					2012年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	成立	4 (6.0)	7 (8.0)	11 (13.4)	8 (11.6)	30 (10.0)	14 (13.2)				14 (13.2)
	特別調停	8 (13.1)	12 (13.8)	15 (18.3)	15 (21.7)	50 (16.7)	21 (19.8)				21 (19.8)
	見込みなし	46 (75.4)	61 (70.1)	44 (53.7)	40 (58.0)	191 (63.9)	64 (60.4)				64 (60.4)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	2 (2.4)	2 (2.9)	4 (1.3)	(0.0)				0 (0.0)
	一方の離脱	1 (1.6)	5 (5.7)	8 (9.8)	4 (5.8)	18 (6.0)	7 (6.6)				7 (6.6)
	その他	2 (3.3)	2 (2.3)	2 (2.4)	(0.0)	6 (2.0)	(0.0)				0 (0.0)
	不承諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	61	87	82	69	299	106				106
所要期間別	1か月未満	1 (1.6)	2 (2.3)	1 (1.2)	(0.0)	4 (1.3)	1 (0.9)				1 (0.9)
	3か月未満	14 (23.0)	29 (33.3)	23 (28.0)	21 (30.4)	87 (29.1)	26 (24.5)				26 (24.5)
	6か月未満	39 (63.9)	50 (57.5)	43 (52.4)	32 (46.4)	164 (54.8)	53 (50.0)				53 (50.0)
	1年未満	7 (11.5)	6 (6.9)	15 (18.3)	13 (18.8)	41 (13.7)	26 (24.5)				26 (24.5)
	2年未満	(0.0)	(0.0)	(0.0)	3 (4.3)	3 (1.0)	(0.0)				0 (0.0)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	61	87	82	69	299	106				106
所要回数別	2回以内	24 (39.3)	48 (55.2)	32 (39.0)	39 (56.5)	143 (47.8)	57 (53.8)				57 (53.8)
	4回以内	30 (49.2)	35 (40.2)	42 (51.2)	22 (31.9)	129 (43.1)	35 (33.0)				35 (33.0)
	5回～10回	7 (11.5)	4 (4.6)	8 (9.8)	8 (11.6)	27 (9.0)	14 (13.2)				14 (13.2)
	11回以上	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)				0 (0.0)
	合計	61	87	82	69	299	106				106

<2012年8月16日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

項目名		内容	使用箇所
相談		損害保険に関する一般的な問合せ。	1.
苦情		保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの。	
苦情解決手続		そんぽADRセンターにおいて、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの。	表紙 2.
紛争解決手続		そんぽADRセンターにおいて、紛争（苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの。）について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの。	表紙 3.
局面別 苦情・紛争	契約募集	保険契約の勧誘（保険商品の説明等）や締結における段階	1. (3)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	2. (1)
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	2. [参考1]
	その他	上記以外の段階	3. (1)
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1)
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	2. [参考2]
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定（提示内容）に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
	その他	上記以外のもの	
苦情解決手続関係			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した（顧客が了解した）もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの（「移行」を除く。）	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの（取下げのあったもの等）	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付することが相当としたもの	
	紛争解決手続関係		
手続区分	一般（東京）	保険契約等に関する紛争事案（意見聴取等を東京で実施するもの）	3. (1)
	一般（大阪）	同上（意見聴取等を大阪で実施するもの）	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付することが相当としたもの	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

PHS・IP電話からは以下の直通電話へおかけください

北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 静岡/054-333-5051
北陸/076-203-8581 中部/052-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201
四国/087-883-1031 九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951

受付日：月～金曜日（祝日・休日および12月30日～1月4日を除く）／受付時間：午前9時15分～午後5時

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター本部企画グループ
〒101-8335

東京都千代田区神田淡路町 2-9

電話：03-4335-9291

ファックス：03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます

会 社 名	受 付	状 況
エース損害保険株式会社 (元受正味保険料 53,790,926千円)	オンブズマン受付 9件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 100% その他 0%	会員会社受付 949件 契約・募集に関するもの 7% 契約の管理等に関するもの 72% 保険金に関するもの 18% その他 3%
AIU保険会社 (元受正味保険料 241,709,545千円)	オンブズマン受付 54件 契約・募集に関するもの 7% 契約の管理等に関するもの 4% 保険金に関するもの 89% その他 0%	会員会社受付 1815件 契約・募集に関するもの 26% 契約の管理等に関するもの 26% 保険金に関するもの 46% その他 2%
アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー (元受正味保険料 81,970,210千円)	オンブズマン受付 29件 契約・募集に関するもの 17% 契約の管理等に関するもの 17% 保険金に関するもの 66% その他 0%	会員会社受付 5876件 契約・募集に関するもの 51% 契約の管理等に関するもの 22% 保険金に関するもの 26% その他 1%
アトラディウス信用保険会社 (元受正味保険料 601,724千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
アリアンツ火災海上保険株式会社 (元受正味保険料 5,338,676千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 8件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 100% 保険金に関するもの 0% その他 0%
アクサ損害保険株式会社 (元受正味保険料 36,637,536千円)	オンブズマン受付 62件 契約・募集に関するもの 10% 契約の管理等に関するもの 1% 保険金に関するもの 89% その他 0%	会員会社受付 2599件 契約・募集に関するもの 36% 契約の管理等に関するもの 26% 保険金に関するもの 37% その他 1%
カーディフ・アシュアランス・リスク・デイベール (元受正味保険料 8,330,099千円)	オンブズマン受付 1件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 100% その他 0%	会員会社受付 78件 契約・募集に関するもの 32% 契約の管理等に関するもの 33% 保険金に関するもの 34% その他 1%
コファスジャパン信用保険会社 (元受正味保険料 1,967,572千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
フェデラル・インシュアランス・カンパニー (元受正味保険料 1,131,439千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 2件 契約・募集に関するもの 100% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
ゼネラル保険会社 (元受正味保険料 3,600,974千円)	オンブズマン受付 3件 契約・募集に関するもの 33% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 67% その他 0%	会員会社受付 19件 契約・募集に関するもの 32% 契約の管理等に関するもの 21% 保険金に関するもの 10% その他 37%
エイチディーアイゲーリング・インドウストウリー 保険会社 (元受正味保険料 2,446,726千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
ユーラーヘルメス信用保険会社 (元受正味保険料 351,427千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
現代海上火災保険株式会社 (元受正味保険料 4,796,271千円)	オンブズマン受付 1件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 100% その他 0%	会員会社受付 6件 契約・募集に関するもの 17% 契約の管理等に関するもの 16% 保険金に関するもの 67% その他 0%

ザ・ソサイエティー・オブ・ロイズ (元受正味保険料 1,147,717千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
スター保険 (元受正味保険料 — 千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
ニューインディア保険会社 (元受正味保険料 3,031,946千円)	オンブズマン受付 3件 契約・募集に関するもの 33% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 67% その他 0%	会員会社受付 9件 契約・募集に関するもの 11% 契約の管理等に関するもの 22% 保険金に関するもの 67% その他 0%
スイス・リー・インターナショナル・エスイー (元受正味保険料 202,724千円)	オンブズマン受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%	会員会社受付 0件 契約・募集に関するもの 0% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 0% その他 0%
チューリッヒ保険会社 (元受正味保険料 51,981,887千円)	オンブズマン受付 38件 契約・募集に関するもの 10% 契約の管理等に関するもの 0% 保険金に関するもの 87% その他 3%	会員会社受付 1848件 契約・募集に関するもの 44% 契約の管理等に関するもの 14% 保険金に関するもの 32% その他 10%

注:元受正味保険料は平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)成績です。

スター保険は平成24年度に事業開始のため、平成23年度の営業成績はありません。

平成24年11月14日

「少額短期ほけん相談室レポート（第4号）」

（社）日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

ほけん相談室の相談・苦情等受付状況

（１）相談・苦情受付件数の推移

期間	受付件数	苦情	相談
① 平成22年下半年期（P3 注1）	64	49	15
② 平成23年上半年期（P3 注2）	147	62	85
③ 平成23年下半年期（P3 注3）	149	61	88
④ 平成24年上半年期（P3 注4）	120	51	69
合 計	480	223	257

平成24年上半年期に入り苦情及び相談件数は若干減少総傾向にある。相談内容は少額短期保険の商品内容、保険金支払い、契約手続等についての一般的な質問が多い。又、保険加入に際しての少額短期保険についての質問、少額短期事業者の紹介依頼等の相談を受け対応している。

（２）苦情の内容

期間	契約関係	対応の不備	支払関係	その他	合計
① 平成22年下半年期	11	7	27	4	49
② 平成23年上半年期	8	11	39	4	62
③ 平成23年下半年期	13	8	38	2	61
④ 平成24年上半年期	5	7	36	3	51
合 計	37	33	140	13	223

苦情の内容は保険金支払に関するケースが140件（約62.8%）、契約時、更改時における説明不足や対応の不備が原因と思われるケースが70件（約31.4%）である。特に説明不足及び対応の不備の苦情は紛争に発展するケースが多い。苦情は初期対応と早期解決が紛争ケースにならないためのポイントであり、各事業者の社内苦情受付、早期解決に向けた対応が今後とも課題と考えられる。

（３）申立人別の受付件数

期間	契約者	一般消費者	代理店	その他	合計
① 平成22年下半年期	34	7	6	2	49
② 平成23年上半年期	45	3	5	9	62
③ 平成23年下半年期	49	7	0	5	61
④ 平成24年上半年期	44	0	2	5	51
合 計	172	17	13	21	223

苦情申立人の属性は契約者172件（77.1%）、契約者以外の一般消費者からの苦情17件（7.6%）は、商品内容の説明不足、対応の不備などがある。代理店からの苦情13件（5.8%）は契約者からの苦情を代弁するもの

も含まれるが、その大半は事業者への苦情である。その他 21 件（9.4％）は賠償事故に係る被害者からの苦情が大半であり、特に賠償金額の和解に時間を要している。契約者（加害者）と被害者との紛争解決については当事者間の協議・和解に向けて、事業者の積極的なサポート態勢が今後必要と思われる。

（４）販売商品別の受付件数

期間	家財/賠償	生保/医療	ペット	費用保険他	合計
① 平成 22 年下半期	31	8	9	1	49
② 平成 23 年上半期	38	13	6	5	62
③ 平成 23 年下半期	21	15	21	4	61
④ 平成 24 年上半期	24	7	18	2	51
合 計	114	43	54	12	223

平成 24 年度上半期の商品別の苦情受付状況は、家財賠償（47.0％）・ペット（35.3％）・生保医療（13.7％）・費用保険（3.9％）の順となっている。特に生保医療系の苦情は平成 23 年上半期及び下半期に比して半減した。

（５）解決までの期間

解決までに要した期間	件 数
1 月未満	167（29）
1 月以上～3 月未満	30（14）
3 月以上～6 月未満	6（1）
6 月以上	1（0）
合 計	204（44）

（注）（ ）内は平成 24 年上半期に解決した件数

苦情申立の 223 件の内 167 件（74.9％）は 1 か月未満に解決、1 か月を超える案件は 37 件（苦情申立て全体の約 16.6％）で、その内 3 か月を超える案件は 7 件（全体の 3.1％）である。平成 24 年上半期の解決案件の 44 件中、1 か月未満 29 件（65.9％）、1 か月を超える案件は 15 件（34.1％）であった。3 か月を超える長期案件は、賠償被害者との損害額についての和解に時間がかかったケースである。

紛争解決手続の実施状況

（１）紛争解決手続の実施状況

期間	受付件数	手続終了件数		
		和解成立	不調	取下げ他
① 平成 22 年下半期	3	0	0	1
② 平成 23 年上半期	2	2（2）	0	1
③ 平成 23 年下半期	3	0	1	2
④ 平成 24 年下半期	0	1	0	0
合 計	8	3（2）	1	4

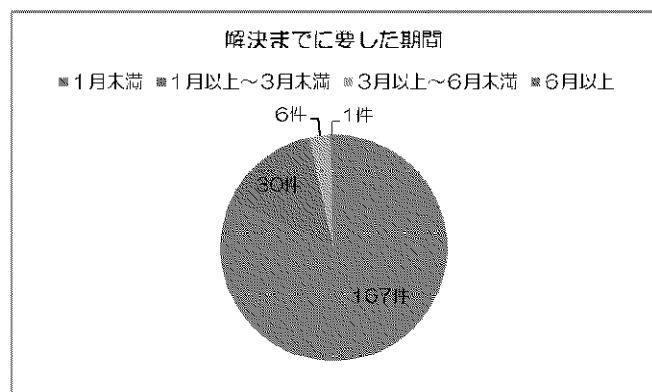
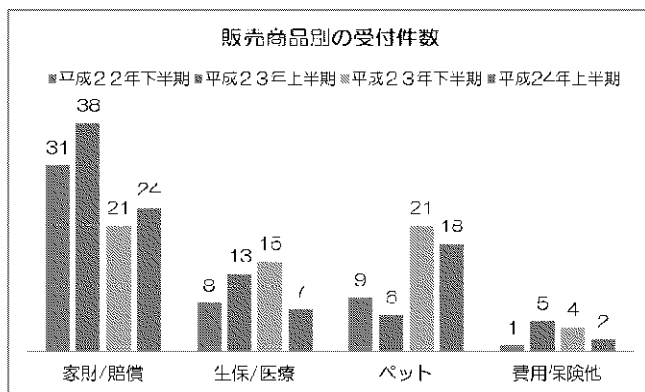
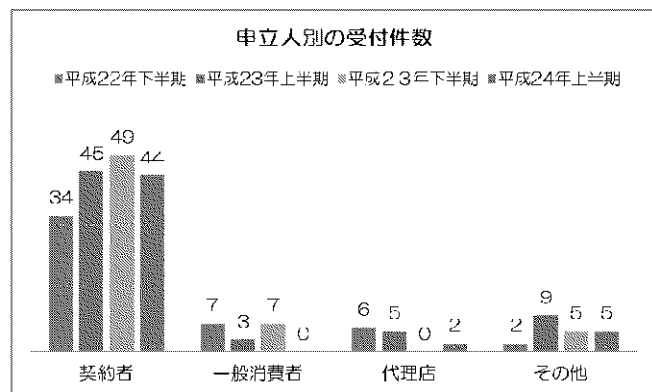
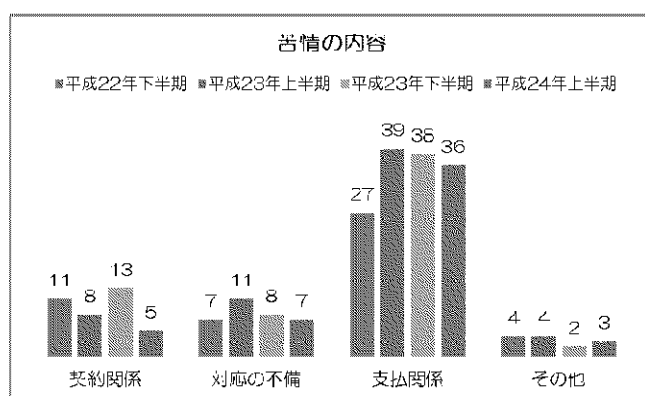
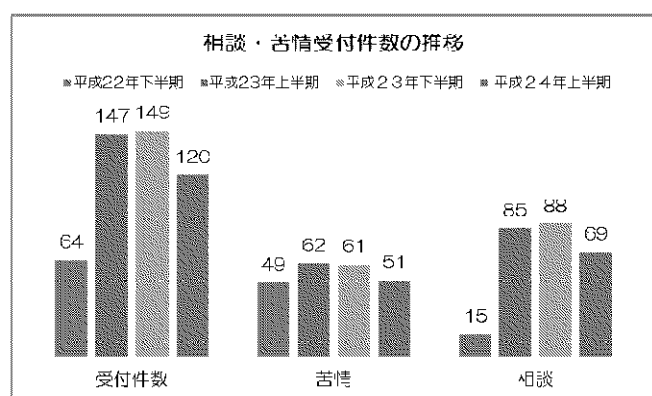
（注 1）（ ）内は特別調停案に基づき和解

（注 2）取下げには審議の結果、裁定不開始とした案件を含む。

(2) 解決までの期間

解決までにした期間	件 数
1 月未満	0
1 月以上～3 月未満	3
3 月以上～6 月未満	4
6 月以上	1
合 計	8

主要データハイライト



(注1) ①平成22年下半年期とは、平成22年10月1日から平成23年3月末まで

(注2) ②平成23年上半年期とは、平成23年4月1日から平成23年9月末まで

(注3) ③平成23年下半年期とは平成23年10月1日から平成24年3月末まで

(注4) ④平成24年下半年期とは平成24年4月1日から平成24年9月末まで

主な苦情（解決依頼）事例

① 解約手続きにかかる苦情

家財保険の加入者から、「2012年5月10日に同年3月にアパートを退去したので保険契約を解約したい」旨の連絡を事業者宛にしたところ、解約日は5月10日からと言われたが納得出来ないとの苦情があった。

（経過・対応結果）

相談室は申立に基づき、事業者にはアパートの退去日を管理会社等を確認し、実際に退去した日にて解約処理をするように助言した。事業者はアパート管理会社に連絡、3月31日が退去日であることを確認し、当日を解約日として解約処理を行った。

② 保険金の支払遅延についての苦情

階上からの漏水事故により損害が発生し、事業者と賠償額について協定したが1か月経過しても賠償金の支払いがない、との苦情が相談室にあった。

（経過・対応結果）

事業者には申立内容を伝えたと、契約者との示談書の取り交わしに時間を要したため遅延していたとのこと。事業者は申立人に連絡し、賠償金の支払い遅延について謝罪するとともに、賠償金については金額も確定しているため申立人より免責証書を取得することにより賠償金の支払を行った。

③ 個人賠償事故における事故処理の連絡にかかる苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人は、路上で転倒した際に歩行者に接触、負傷させた。被害者のケガの治癒を待って示談する予定であるが、時間も経過しており事業者担当の保険金請求等に対する説明が解りにくいため、有責処理をしてくれるか否か不安になり相談室に連絡をしたとのこと。

（経過・対応結果）

事業者には申立内容を連絡したところ、事業者は申立人に対し、本件は有責処理をすることを伝えるとともに、被害者との示談についての助言及び保険金の請求方法等について説明して申立人の理解を得た。

④ 損害賠償額にかかる苦情

アパートの階上より被った漏水事故の賠償金額（損害内容）について事業者と話し合いがつかない。損害調査に来た調査人の調査内容についても不満、との苦情があった。

（経過・対応結果）

相談室は申立に基づき、事業者には苦情内容を連絡し、当事者間での話し合いを勧めた。事業者は調査人より調査の内容を確認するとともに、損害額の算定について申立人と面談の上、算定内容について説明・協議した結果、申立人と損害額について了解を得た。

⑤ 損害賠償事故にかかる苦情

申立人より、入居直後に階上の漏水事故により家財に損害が発生したが、事業者が損害賠償請求について応じないとの苦情があった。

（経過・対応結果）

事業者にも申立内容を伝えたと、本件漏水事故は調査の結果、給排水管の老朽化による（築後約50年の分譲マンション）ことが判明していること、漏水の給排水管は共有部分であり、契約者に漏水した事実もないとのことであった。相談室より申立人に上記を説明し了解を得た後、本件は家主あるいは取扱不動産業者に相談する様に伝えた。

⑥ 保険金支払い遅延にかかる苦情

賃貸住宅家財保険に契約していた申立人は、盗難事故に遭い保険金請求をしたが、2か月以上経過しているのに事業者から連絡がないとの苦情があった。

（経過・対応結果）

事業者にも申立内容を連絡したところ、事業者は申立人に対応の不備を謝罪するとともに、損害額について申立人の了解を得て、即日保険金支払いを行った。手続遅延の原因は担当者の対応不備であり、事業者からは滞留案件についての社内管理態勢を強化するとの報告があった。

紛争の事例

保険契約更新時における更新手続にかかる事業者の債務不履行の申立

（終了事由）

和解成立

（申立内容）

申立人は、居住するアパート内にて平成24年2月3日発生した漏水事故により、階下居住者及び家主に損害を与えたことにより、事業者にも事故報告をし、保険金請求を行った。

これに対し事業者は、当該保険契約が平成24年1月24日に保険期間を終了しており、申立人の請求には応じられないとの回答を行ったが、申立人は当該保険契約の約款に「保険契約の更新」及び注意喚起情報には「事業者から保険契約の更新」の案内することが記載されており、申立人は事業者よりその通知を一切受理しておらず、これは事業者の申立人に対する債務不履行になるとして、階下居住者及び家主に対して申立人が賠償・負担する損害賠償金を事業者にも請求する申し立てをした。

申立人は要求内容の根拠として、事業者と平成19年1月25日代理店を介して保険契約を締結し、その後、平成21年11月30日事業者の更新案内に基づき保険契約（契約期間：平成22年1月25日～平成24年1月24日＝1回目の更新）の更新手続を行っているが、当該保険契約の満期後（2回目の更新）の平成24年1月25日を始期とする満期更新案内文書を事業者並びに代理店より一切受理していない。申立人が事業者より受け取っている約款及び契約の概要等には保険期間満了60日前までに更新案内を記載した書面を郵送すると記載しているが、その更新案内を一切受理しておらず、これは明らかに事業者の申立人に対する債務不履行であることを申し立てた。

（事業者の回答）

事業者は、申立人が平成22年2月19日、代理店に来店し、同年3月頃に借戸室を退居する予定があることを申出て「解約届出書」を提出しており、その後同年2月28日、申立人より代理店に退居日は5月5日になったと電話連絡をしている。その際代理店は保険の解約手続きは事業者と直接するよう案内をした。代理店はその後申立人が退去を中止したとの連絡を受けておらず、既に退去したものととして平成23年10月に事業者の発行した更新案内リストより申立人を除外した。更新案内をしなかったのは申立人の申出にしがったものである。更には代理店からの更新案内の事前に平成23年10月27日、事業者が申立人に送付した「ご契約の満期に関するご案内」葉書は宛先不明で戻って来ておらず、申立人はその葉書により更新時期については管理できたはずである。従って損害賠償に應ずることは出来ない。

（申立内容等についての調査内容）

委員会は申立書、答弁書並びに各当事者から提出を受けた保険申込書、重要事項説明書、その他の資料等に基づき、本件申立を申立人に対する事業者の債務不履行（約款第21条「保険契約の更新」）に基づく損害賠償の請求と解し審議を行った。

（債務不履行に基づく損害賠償請求について）

本件では申立人が退去を中止したことを代理店に通知したか否かの事実は認定できないが、事業者が平成23年10月に24年1月の保険更新リストに申立人の契約があったこと並びに更にそのリストに基づき代理店に更新手続依頼をした書類には申立人宛の更新案内があったことから、保険契約は解約されず存在しており、申立人が引き続き入居しているか等の確認は代理店では事業者に契約照会をすることで容易に出来たものと思われる。またこのような確認作業は保険代理店の保険更新業務では通常行われる、一般的な契約保全業務である。

よって、本件は代理店の錯誤により甲の保険契約更新を怠った結果、申立人が漏水事故による賠償損害の事業者への求償機会を失ったものと判断する。従って、代理店の業務上の責任は事業者の責任として、事業者は申立人の損害を賠償するべきと判断する。

（結論＝裁定結果）

申立人の事業者に対する賠償請求は、上記事実より今回の紛争が代理店の契約更新業務の不適切から発生したとするが、一方、申立人についても、昨今の社会生活を営む上では火災保険を始め、個人生活を守るため自己の契約する保険について、その内容の把握・契約の管理については一定の「自己責任が存在」するものである。申立人は本件で審議した中で既に2回賃貸住宅用の火災保険契約を契約しており、当該保険の更新についても経済生活を営む消費者として適切な管理がなされて当然であったと判断し、当裁定委員会は申立人についての過失を50%相当とする。

従って、事業者は賠償額のうち申立人の過失50%を相殺した金額を申立人に支払うものとする和解案を提示した。後日両者から和解案を受託する旨の連絡があり和解契約書を作成・送付し、和解契約書の取り交わし及び事業者から和解金の支払いも完了した。

以上

平成 23 年度のあっせん・苦情・相談の処理状況について

1. あっせん

(1) 概況

- ・ 平成 23 年度におけるあっせんの新規申立件数は 308 件（対前年同期比 69 件増加（+28.9%））であった。
- ・ 終結件数は 314 件（対前年同期比 127 件増加（+67.9%））であった。
- ・ 終結件数の内訳は、和解となった事案が 156 件、不調となった事案が 144 件、取下げとなった事案が 14 件であった。和解率は、終結件数（取下げを除く）の 52.0% となり、昨年度の水準（50.6%）を上回る結果となった。
- ・ 3 月末の係属件数は 79 件で、昨年度末（平成 23 年 3 月末時点）の係属件数（85 件）よりも 6 件減少した。

あっせん状況一覧

（単位：件数）

項目	23 年度	対前年増減率
前期末係属件数	85	70.0%
新規申立件数	308	28.9%
終結件数	314	67.9%
和解成立	156	—
不調打ち切り	144	—
取下げ	14	—
当期末係属件数	79	-7.1%

（参 考）

22 年度	21 年度	20 年度
50	100	54
239	205	278
187	255	232
90	127	132
88	119	92
9	9	8
85	50	100

（23 年度 和解率） 52.0 %

（22 年度 和解率） 50.6 %

（注）和解率 = 和解成立件数 / （終結件数 - 取下げ件数）

(2) 分類別申立件数

【勧誘に関する紛争】が圧倒的に多く、構成比は 86.7%と昨年度の構成比より更に増加している。

分類別申立状況	23 年度	構成比	22 年度	構成比
勧誘に関する紛争	267	86.7%	184	77.0%
売買取引に関する紛争	35	11.4%	47	19.7%
事務処理に関する紛争	6	1.9%	3	1.3%
その他の紛争	0	0%	5	2.1%
(合 計)	308		239	

(注) 【勧誘】とは、勧誘時における担当者の説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を顧客が主張する内容

【売買取引】とは、無断売買、売買執行ミス等を顧客が主張する内容

【事務処理】とは、入出金といった手続事務等のミスを顧客が主張する内容

(3) あっせん申立の主な内訳

① 勧誘に関する紛争

【勧誘時の説明義務に関するもの】 153 件 (49.7%) : 前年同期 108 件 (45.2%)

【適合性に関するもの】 69 件 (22.4%) : 前年同期 35 件 (14.6%)

【誤った情報による勧誘に関するもの】 34 件 (11.0%) : 前年同期 30 件 (12.6%)

② 売買取引に関する紛争

【無断売買に関するもの】 13 件 (4.2%) : 前年同期 23 件 (9.6%)

【売買執行ミスに関するもの】 4 件 (1.3%) : 前年同期 6 件 (2.5%)

(注) カッコ内の割合は、あっせん申立て総件数に対する割合である。

(4) 商品別申立件数

【債券】の構成比が 38.0%と最も多い。次いで【投信】の構成比 30.5%、【株式】17.9%の順となっている。

商品別	23 年度	構成比	22 年度	構成比
株式	55	17.9%	64	26.8%
債券	117	38.0%	48	20.1%
投資信託	94	30.5%	121	50.6%
有価証券デリバティブ	8	2.6%	2	0.8%
CFD	1	0.3%	0	0.0%
その他デリバティブ	33	10.7%	3	1.3%
その他	0	—	1	0.4%
(合 計)	308		239	

(5) 業態別申立件数

【会員】の構成比が上昇した。

業態別	23 年度	構成比	22 年度	構成比
会 員	239	77.6%	167	69.9%
特別会員	68	22.1%	72	30.1%
会員仲介業者	1	0.3%	0	—
(合 計)	308		239	

(6) 性別等申立件数

【法人】の構成比率が上昇した。

男女等	23 年度	構成比	22 年度	構成比
男	130	42.2%	99	41.4%
女	121	39.3%	125	52.3%
法人	57	18.5%	15	6.3%
(合 計)	308		239	

(7) 地区別件数

地区名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
北海道	7	2.3%	1	0.4%
東北	11	3.6%	6	2.5%
東京	138	44.8%	101	42.3%
名古屋	41	13.3%	26	10.9%
北陸	7	2.3%	10	4.2%
大阪	70	22.7%	50	20.9%
中国	12	3.9%	19	7.9%
四国	7	2.3%	6	2.5%
九州	15	4.9%	20	8.4%
(合 計)	308		239	

2. 苦 情

(1) 概況

平成23年度における苦情の受付件数は1,205件(対前年同期比で204件の増加(+20.4%))であった。苦情処理終結件数は、1,182件(対前年同期比で240件の増加(+25.5%))であった。

苦情処理件数

(単位：件数)

項目	23 年度	対前年増減率	22 年度
新規受付件数	1,205	20.4%	1,001
終結件数	1,182	25.5%	942
解決	821	—	576
あっせんへの移行	286	—	244
不調	38	—	76
その他	37	—	46
期末未済件数	136	20.4%	113

【参考】

平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度
1,037	966	773

(注) 「苦情」とは、顧客が個別協会員の業務に関し不満足の表明を行ったもののうち、当該協会員に取り次いだもの。

(2) 分類別件数

分類別件数では、【勧誘に関する苦情】が692件(構成比57.4%)であった。次いで【売買取引に関する苦情】が286件(構成比23.7%)、【事務処理に関する苦情】が134件(構成比11.1%)となっている。

分類別区分	23 年度	構成比	22 年度	構成比
勧誘に関する苦情	692	57.4%	490	49.0%
売買取引に関する苦情	286	23.7%	257	25.7%
事務処理に関する苦情	134	11.1%	141	14.1%
その他	93	7.7%	113	11.2%
(合 計)	1,205		1,008	

(3) 苦情の主な内訳

① 勧誘に関する苦情として

【勧誘時の説明義務に関する苦情】372件(30.9%)：前年同期241件(24.1%)

【適合性に関する苦情】119件(9.9%)：前年同期62件(6.2%)

【強引な勧誘に関する苦情】	62 件（5.1%）	： 前年同期	58 件（5.8%）
【断定的情報提供に関する苦情】	49 件（4.1%）	： 前年同期	45 件（4.5%）
【誤認勧誘に関する苦情】	48 件（4.0%）	： 前年同期	44 件（4.4%）

② **売買取引**に関する苦情として

【無断売買に関する苦情】	71 件（5.9%）	： 前年同期	82 件（8.2%）
【扱者主導による売買に関する苦情】	52 件（4.3%）	： 前年同期	41 件（4.1%）
【売買執行ミスに関する苦情】	33 件（2.7%）	： 前年同期	46 件（4.6%）
【システム障害に関する苦情】	20 件（1.7%）	： 前年同期	15 件（1.5%）

③ **事務処理**に関する苦情として

【入出金等に関する苦情】	32 件（2.7%）	： 前年同期	32 件（3.2%）
【株式事務に関する苦情】	23 件（1.9%）	： 前年同期	24 件（2.4%）
【口座開設等に関する苦情】	15 件（1.2%）	： 前年同期	17 件（1.7%）

④ **その他**に関する苦情として

【会社不満に関する苦情】	86 件（7.1%）	： 前年同期	100 件（10.0%）
--------------	------------	--------	--------------

（注）カッコ内の割合は、当期の苦情総件数に対する割合である。

（４）商品別件数

【債券】の構成比（28.6%）が上昇し、【株式】の構成比（29.5%）とほぼ並ぶ水準となっている。【投信】の構成比（32.4%）は、昨年度に比較して低下しているが、商品別で最も高い構成比となっている。

商品別区分	23 年度	構成比	22 年度	構成比
株式	356	29.5%	372	37.2%
債券	345	28.6%	211	21.1%
投資信託	391	32.4%	351	35.1%
有価証券デリバティブ	28	2.3%	35	3.5%
CFD	4	0.3%	9	0.9%
その他デリバティブ	38	3.2%	1	0.1%
その他	43	3.6%	20	2.0%
（合 計）	1,205		1,001	

（５）業態別申立件数

【特別会員】の構成比が低下した。

業態名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
会 員	1,036	86.0%	837	83.6%
特別会員	167	13.9%	164	16.4%

会員仲介業者	2	0.2%	0	0.0%
(合 計)	1,205		1,001	

(6) 性別等件数

【法人】の構成比率が上昇した。

男女等	23 年度	構成比	22 年度	構成比
男	635	52.7%	504	50.3%
女	490	40.7%	468	46.8%
法人	80	6.6%	29	2.9%
(合 計)	1,205		1,001	

(7) 地区別件数

地区名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
北海道	32	2.7%	14	1.4%
東北	41	3.4%	29	2.9%
東京	613	50.9%	535	53.4%
名古屋	152	12.6%	113	11.3%
北陸	28	2.3%	31	3.1%
大阪	164	13.6%	118	11.8%
中国	47	3.9%	53	5.3%
四国	38	3.2%	35	3.5%
九州	87	7.2%	71	7.1%
その他	3	0.2%	2	0.2%
(合 計)	1,205		1,001	

※ 「その他」とは海外居住者等からの苦情

【参 考】

○ FINMAC を知った方法

23 年度	協会員	HP	既知	消費生活 センター	金融庁等	知人の 紹介	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	24.4%	17.3%	16.5%	12.2%	9.1%	6.7%	3.2%	1.6%	0.1%	4.3%

22 年度	HP	協会員	既知	消費生活 センター	金融庁等	知人の 紹介	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	19.2%	19.1%	17.4%	15.4%	11.2%	8.7%	2.4%	2.1%	0.6%	4.0%

3. 相 談

(1) 概況

平成 23 年度における相談の受付件数は、4,358 件（対前年同期比 260 件増加（+6.4%））であった。

相談受付件数

平成 23 年度	(参考)			(単位：件数)
	平成 22 年度	平成 21 年度	平成 20 年度	
4,358 件	4,098	7,286	8,625	

(注 1) 相談とは、有価証券関連業務に関するもの、個別協会員に係る事案で、質問や意見といったもの。個別協会員に係る事案については、当該協会員に取り次いだ以外の事案を集計している。

(注 2) 平成 22 年度における相談の受付件数が平成 21 年度に比して大幅に減少したのは、相談件数のうち、従来、最も件数の多かった「未公開株に関する相談」（平成 21 年度 実績 1,855 件）が、平成 22 年 4 月以降、本協会内に設置された未公開株コールセンターに移行したため。

(2) 分類別件数

【勧誘】に関する相談や質問が最も多く（構成比 31.3%）、昨年度最も多かった【取引制度等】に関する各種問い合わせを上回った。

【勧誘】に関する相談内容としては、【勧誘時の説明義務に関する相談】が最も多い。

分類別	23 年度	構成比	22 年度	構成比
取引制度等に関する相談	1,309	30.0%	1,485	36.2%
勧誘に関する相談	1,365	31.3%	972	23.7%
売買取引に関する相談	802	18.4%	566	13.8%
事務処理に関する相談	388	8.9%	454	11.1%
その他	494	11.4%	621	15.2%
(合 計)	4,358		4,098	

(3) 相談の主な内訳

① 取引制度等に関する質問及び意見として

【FINMAC の業務に関するもの】 318 件（7.3%）： 前年同期 285 件（7.0%）
（あっせん制度に関する質問、FINMAC で扱う事案に関する質問）

【取引制度に関する相談】 267 件（6.1%）： 前年同期 302 件（7.4%）
（取引制度等に関する質問や相談、法定帳簿、相続手続等に関する相談）

【金融商品に関する相談】 202 件（4.6%）： 前年同期 138 件（3.4%）
（商品性に関する質問や相談）

② **勧誘**に関する質問及び意見として

【勧誘時の説明義務に関する相談】	668 件（15.3%）	： 前年同期 451 件（11.0%）
【強引な勧誘に関する相談】	294 件（ 6.7%）	： 前年同期 201 件（ 4.9%）
【適合性に関する相談】	201 件（ 4.6%）	： 前年同期 178 件（ 4.3%）
【断定的情報提供に関する相談】	118 件（ 2.7%）	： 前年同期 65 件（ 1.6%）
【誤認勧誘に関する相談】	84 件（ 1.9%）	： 前年同期 76 件（ 1.9%）

③ **売買取引**に関する質問及び意見として

【売買一般に関する相談】	348 件（8.0%）	： 前年同期 169 件（4.1%）
【扱者主導売買に関する相談】	208 件（4.8%）	： 前年同期 122 件（3.0%）
【無断売買に関する相談】	166 件（3.8%）	： 前年同期 130 件（3.2%）
【売買執行ミスに関する相談】	52 件（1.2%）	： 前年同期 44 件（1.1%）

④ **事務処理**に関する質問及び意見として

【口座開設等に関する相談】	123 件（2.8%）	： 前年同期 137 件（3.3%）
【入出庫、入出金に関する相談】	86 件（2.0%）	： 前年同期 112 件（2.7%）
【手数料に関する相談】	41 件（0.9%）	： 前年同期 41 件（1.0%）

⑤ **その他**に関するもの

【会社不満に関する相談】	407 件（9.3%）	： 前年同期 435 件（10.6%）
【上場会社に関する相談】	62 件（1.4%）	： 前年同期 47 件（ 1.1%）

（注）カッコ内の割合は、当期の相談総件数計に対する割合である。

（４）商品別件数

【株式】の構成比が低下し、【債券】、【投信】の構成比が上昇した。

商品別区分	23 年度	構成比	22 年度	構成比
株式	1,606	36.8%	1,929	47.1%
債券	1,036	23.8%	603	14.7%
投資信託	1,370	31.4%	1,152	28.1%
有価証券デリバティブ	99	2.3%	122	3.0%
CFD	6	0.1%	27	0.7%
その他デリバティブ	13	0.3%	11	0.3%
その他	228	5.3%	243	5.9%
（合 計）	4,358		4,098	

(5) 性別等件数

男女等	23 年度	構成比	22 年度	構成比
男	2,329	53.5%	2,299	56.1%
女	1,821	41.8%	1,598	39.0%
法人	208	4.8%	201	4.9%
(合 計)	4,358		4,098	

(6) 地区別件数

地区名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
北海道	124	2.8%	87	2.1%
東北	88	2.0%	100	2.4%
東京	1,876	43.0%	1,753	42.8%
名古屋	424	9.7%	327	8.0%
北陸	72	1.7%	74	1.8%
大阪	831	19.1%	980	23.9%
中国	144	3.3%	149	3.6%
四国	90	2.1%	74	1.8%
九州	278	6.4%	180	4.4%
その他	431	9.9%	374	9.1%
(合 計)	4,358		4,098	

※ 「その他」は、海外居住者及び携帯電話による相談

【参 考】

○ FINMAC を知った方法

23 年度	HP	消費生活 センター	協会員	リ-フレット	既知	金融庁等	知人の 紹介	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	26.1%	16.4%	16.0%	10.8%	9.1%	6.8%	5.9%	3.4%	0.7%	4.7%

22 年度	HP	消費生活 センター	既知	知人の 紹介	金融庁等	協会員	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	27.3%	16.1%	12.7%	11.7%	7.5%	5.6%	6.3%	4.6%	2.2%	6.0%

以 上

フィードバックした苦情の主な事例

苦情事例の紹介

(苦情の申出内容)

- ・ 担当者から「償還時には償還金に 50 万円がプラスされて戻る」との説明を受けて、妻と長男がインデックスファンドを購入した。この投資信託が、当初の説明と違って 50 万円のプラスのないまま償還になった。納得できない。
- ・ 「半年後には分配金が出る」との担当者の説明で、トルコリラ建てディスカウント債を購入した。半年経過しても分配金が出なかったため、確認したところ、担当者は「半年後に分配金が出るとは絶対に言っていない」とのことである。どうしても納得できない。
- ・ 投資信託の勧誘を受けた際に、リスク説明がなかった。業者に苦情を申し出たが、誠意のある対応がない。納得できる説明が欲しい。
- ・ 銀行でリスクの説明がないままに、「4～5 年もすれば元が取れる。途中解約しても損失がない。」との説明を受けて、為替連動債を購入した。その後、大幅に値下がりしており、納得いかない。
- ・ 担当者から、仕組債を勧められて購入したが、その後、大幅な損失となっている。担当者に問い合わせたところ、「経営破たんした上場会社の社債が入っているため」との説明であった。購入時には、そのような説明はなかったため納得いかない。

あっせん事例

事例 <説明義務違反>

(確認された事実関係)

申立人(本件顧客)は、〇〇歳の無職の女性である。金融資産は〇〇〇万円であり、定期的な収入はなかった。申立人の投資方針は、「利子・配当等を安定的に得ることができ、リスク商品への投資は考えない」というものであり、過去、有価証券への投資経験は全くなく、十分な金融知識も有していなかった。

平成〇〇年〇月、申立人が定期預金の満期手続きのため、被申立人窓口へ来店した際、担当者が満期資金の用途を聴取したところ、「当面用途の予定はない。定期預金を継続したい。」との意向であったため、担当者は、投資信託の購入申し込みと同時に3ヶ月定期預金を申込みと定期預金金利が優遇される商品を紹介し、日経平均株価参照ノックイン型投資信託(以下、本件投信という)を勧誘したところ、申立人は、定期預金の満期金〇〇〇万円で本件投信を購入した。

後日、申立人は送付されてきた取引報告書を確認した際、本件投信に係る購入手数料の存在を知り、約定金額が購入価格よりも少ないことに不安を覚えたため、担当者に本件投信の解約を申し入れたところ、担当者より満期まで保有するよう強く説得され、解約を思い留まった。さらに、翌年〇〇月、日経平均株価が購入時の水準より30%程度下落したことを受け、担当者に解約を申し出たものの、担当者は「まだ元本確保の可能性があるので」として、継続して保有するように説得した。その後、平成〇〇年〇月、本件はノックインし、投資元本〇〇〇万円に対し〇〇〇万円で償還された。

申立人は、「リスク商品は購入しないと伝えていたにもかかわらず、投資経験があるとの虚偽の属性登録がされた上、担当者による3年保有したら絶対大丈夫との説明を信用して投信を購入した。その結果、償還金額は投資元本の半分強となってしまった。発生した損害金〇〇〇万円の賠償を求める」とのあっせん申立てを行った。

一方、協会員は、「担当者は、本件投信を勧誘する際、申立人が株式及び投信への投資経験があること、投資への関心があり、投資目的も『投資型』であることを聴取したうえで、本件投信の販売用資料を用いて、商品内容及びリスク、手数料等について75分程度の時間をかけて十分に説明を行い、申立人自身の判断で購入の意思を示したものであり、請求には応じられない」と主張した。

(あっせん委員の見解)

担当者は申立人の投資経験や金融知識について慎重に行うべき確認すべきところ、これを怠った結果、申立人が投資経験豊富であると誤認し、未経験者に対して本来行うべき説明及び理解度の確認が不十分であった。本事案について、申立人にも過失が全くないとは言えないものの、購入後、解約しようとした申立人に対し、担当者が誤解を与えるような不十分な説明を行ったことにより、解約の意思を失わせたことなど、客観的には被申立人の過失割合が大きいと判断されることから、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。

(解決結果)

協会員が、申立人に〇〇〇万円を支払うことで和解成立

(本件投資信託による損害額〇〇〇万円(受取分配金を除く)の約〇割を協会員が負担)



貸金業相談・紛争解決センター

センターだより

季刊誌

発行人：飯島 蔵 発行所：日本貸金業協会・東京都港区高輪3-19-15

H24

8.31 Vol. 7

日本貸金業協会は貸金業法に基づく
貸金業界の自主規制機関です。



日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

6～7月にかけて全国10地区において、「地区協議会全体会議・業務研修会」を開催いたしました。第Ⅰ部の「業務研修会」にADR加入貸金業者の皆様多数のご参加をいただきました。当センターからは、生活再建支援としてのカウンセリングを実施した状況など「顧客相談・苦情対応の実務」について講演いたしました。

「地区協議会全体会議・業務研修会」は来年も開催する予定ですので、よろしくお願いいたします。

1

相談の受付件数推移及び内容

(単位：件、%)

相談内容別推移	23年度 第1四半期					24年度 第1四半期					前年同期 対比増減率
	4月	5月	6月	合計	構成比	4月	5月	6月	合計	構成比	
業者の連絡先	1,027	916	956	2,899	26.5%	1,037	1,165	1,094	3,296	31.7%	13.7%
契約内容	397	482	527	1,406	12.8%	641	696	615	1,952	18.8%	38.8%
貸付自粛依頼・撤回	343	385	423	1,156	10.6%	400	420	366	1,186	11.4%	2.6%
融資関連（借入相談等）	256	324	280	860	7.9%	241	300	231	772	7.4%	-10.2%
登録業者確認	303	319	309	1,016	9.2%	213	243	178	634	6.1%	-37.6%
返済困難	225	191	163	579	5.3%	94	113	101	314	3.0%	-45.8%
信用情報	168	151	135	454	4.1%	96	120	97	313	3.0%	-31.1%
過払金	195	194	221	610	5.6%	102	99	88	289	2.8%	-52.6%
ヤミ金融・違法業者被害なし	124	121	105	350	3.2%	69	94	70	233	2.2%	-33.4%
ヤミ金融・違法業者被害あり	77	69	95	241	2.2%	52	48	56	156	1.5%	-35.3%
身分証明書等の紛失等	78	84	72	234	2.1%	51	44	49	144	1.4%	-38.5%
返済義務	53	61	50	164	1.5%	36	35	49	120	1.2%	-26.8%
金利・計算方法	33	38	28	99	0.9%	17	18	18	53	0.5%	-46.5%
帳簿の開示	20	24	20	64	0.6%	10	8	14	32	0.3%	-50.0%
保証人の関係	3	5	5	13	0.1%	6	2	7	15	0.1%	15.4%
ダイレクトメール	5	9	4	18	0.2%	6	7	1	14	0.1%	-22.2%
自己破産・調停・民事再生手続	2	11	9	22	0.2%	6	3	2	11	0.1%	-50.0%
手数料	2	2	4	8	0.1%	6	2	2	10	0.1%	25.0%
その他	195	216	346	757	6.8%	333	295	233	861	8.3%	13.7%
計	3,516	3,602	3,832	10,950	100.0%	3,416	3,718	3,271	10,405	100.0%	-5.0%

1. 受付件数

平成24年度第1四半期に相談として対応した件数は10,405件で、前年同期比－545件（－5.0%）と減少しています。

2. 相談内容

相談内容別にみると、明細書等に指定紛争解決機関として当センターが記載されていることが背景にあります。様々に入ってくる協会への問い合わせに対応して案内している「業者の連絡先」が

3,296件（31.7%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,952件（18.8%）、貸付自粛制度に関する相談・問い合わせの「貸付自粛依頼・撤回」が1,186件（11.4%）、改正貸金業法に関する相談・問い合わせの「融資関連」が772件（7.4%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が634件（6.1%）、多重債務等による返済相談の「返済困難」が314件（3.0%）等となっています。

また、平成23年度第1四半期との比較では、「契約内容」が546件（38.8%）と最も増加しており、一方、「過払金」は－321件（－52.6%）、「返済困難」は－265件（－45.8%）の順で減少しています。

- ・過払金関連の相談は、平成23年3月以降ピークを過ぎて落ち着いており、本年4月～6月の累計においては、前年同期比－321件（－53%）となっています。そのうち旧武富士の会社更生法に基づく会社分割に伴う問い合わせが過払関連相談全体の57%を占めています。
- ・ヤミ金関連の相談は、前年度から引き続き減少傾向が続いており、本年4月～6月の累計においては、前年同期比で、－202件（－34%）となっています。

3. 対応結果

相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行っていますが、「協会の指導による処理・是正・助言等」の6,639件（63.8%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,473件（23.8%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」の1,175件（11.3%）等でした。

2

苦情の受付件数推移及び内容

（単位：件、%）

苦情内容別推移	23年度 第1四半期					24年度 第1四半期					前年同期 対比増減率
	4月	5月	6月	合計	構成比	4月	5月	6月	合計	構成比	
契約内容	7	5	7	19	24.1%	2	7	4	13	33.3%	-31.6%
取立て行為	5	5	4	14	17.7%	4	3	1	8	20.5%	-42.9%
帳簿の開示	10	3	7	20	25.3%	2	0	5	7	17.9%	-65.0%
過払金	5	0	1	6	7.6%	3	2	0	5	12.8%	-16.7%
事務処理	4	2	4	10	12.6%	3	1	0	4	10.3%	-60.0%
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	1	1	1.3%	1	0	0	1	2.6%	0.0%
融資関連	0	0	0	0	0.0%	0	1	0	1	2.6%	-
個人情報	2	2	2	6	7.6%	0	0	0	0	0.0%	-
過剰貸付	0	1	1	2	2.5%	0	0	0	0	0.0%	-
金利	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
年金担保	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
保証契約	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
その他	1	0	0	1	1.3%	0	0	0	0	0.0%	-
計	34	18	27	79	100.0%	15	14	10	39	100.0%	-50.6%

1. 受付件数

平成24年度第1四半期に苦情として処理を行った件数は39件で、前年同期比－40件（－50.6%）と減少しています。

苦情39件のうち、電話による申立ては30件（76.9%）、次いで文書によるものが4件（10.3%）、その他は、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等からの対応要請があったものでした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが13件（33.3%）、「取立て行為」に関するものが8件（20.5%）、「帳簿の開示」に関するものが7件（17.9%）等でした。

3. 処理結果

協会に寄せられた39件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が38件と全体の97.4%で、「その他」が1件でした。

3 紛争の受理件数推移及び内容

	23年度 第1四半期				24年度 第1四半期			
	4月	5月	6月	合計	4月	5月	6月	合計
新受件数	2	0	0	2	2	0	0	2
終了件数	2	1	0	3	1	0	1	2

1. 受理件数

平成24年度第1四半期における新受件数は2件でした。新受事案の内容別では、「帳簿の開示」に関するものが1件、「その他：弁済条件」が1件でした。

2. 実施状況

平成24年度第1四半期に終了した事案は以下の2件です。

事案1	【申立内容】（契約内容） 申立人は会社代表者。代表者個人として取引のある相手方業者から、会社名義に変更して取引するなら融資が300万円まで可能という勧誘を受け、個人から法人に切り替えて契約した後200万円を借り入れ、その後、申立人が限度枠内の100万円の借入の手続きをしたところ、相手方から、途上与信により追加融資できないと拒否されたが、限度枠について途上与信があるということは聞いておらず、限度枠の確認を求める。
	【手続内容・結果】 聴聞期日において、相手方提出の資料を検討した結果、相手方が申立人に対し途上与信の説明をしているということが認められ、さらに、相手方が、追加融資を行わなかった理由は信用情報機関に登録された申立人の個人信用情報のためである旨述べたため、申立人が同個人信用情報につき確認することとなったが、受理後180日を経過しても何ら対応しなかったため、規則により和解の見込みなしとして終了した。
事案2	【申立内容】（その他：弁済条件） 申立人代理人が相手方に対する貸金債務につき、弁護士会の統一基準に沿って、利息制限法に基づいた引き直し計算後の元金の一括弁済という和解案を提示したが、相手方は弁済までの経過利息を求めている。上記の統一基準は多くの貸金業者に受け入れられ、規範的性格を有するものであるため、元金の一括弁済という条件での和解の成立を求める。
	【手続内容・結果】 紛争解決委員は、聴聞期日において、申立人の支払能力等を聴取した上、相手方が経過利息の支払いを求めていることを勘案し、双方に対し、残元金に、双方の最後の交渉月までの経過利息の半額を加えた金員の一括払いを提示し、当事者双方はそれを受諾し、和解成立となった。

4

手続実施基本契約の締結状況

平成24年6月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、協会員が1,374社、非協会員が927社、合計2,301社が締結済みであり、全登録貸金業者2,316社に対する契約率は99.4%です。

5

お知らせ

1. 平成24年度地区協議会全体会議・業務研修会が開催されました

業務研修会には金融ADR加入貸金業者（協会員・非協会員）の皆様が1,406名、全体会議には協会員の皆様606名が参加されました。

開催日	開催地区	開催日	開催地区
6月21日	東北地区	7月10日	東海地区
6月28日	北海道地区	7月11日	近畿地区
7月3日	四国地区	7月12日	北陸地区
7月4日	中国地区	7月19日	関東地区
7月5日	九州地区	7月24日	沖縄県

2. 相談・紛争解決委員会委員が交代しました

7月の理事会におきまして、退任された勝部三枝子委員の後任に大木美智子委員（財団法人消費科学センター理事長）が就任されました。

3. 貸金業法施行規則が一部改正されました

（本年）7月9日に貸金業法施行規則の一部が改正され、登録申請書及び変更届出書の添付書類における外国人登録原票・外国人登録証明書に係る規程が削除等されました。また、指定信用情報機関に提供する個人信用情報に運転経歴証明書の番号が追加されています。（施行規則 第4条第2項・第4条第3項第1号・第8条第2号・第30条の13第1項第6号・第30条の13第1項第7号）。詳細は、金融庁及び当協会ホームページをご覧ください。

金融庁 (<http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20120706-2.html>)

当協会 (<http://www.j-fsa.or.jp/doc/topics/moneylender/120709.pdf>)

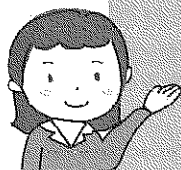
4. 信用情報の目的外使用について

ご高承のとおり、指定信用情報機関から収集した信用情報の目的外利用で貸金業者らが貸金業法違反で検挙されております。このことを踏まえ当協会に、警視庁及び警察庁から信用情報の目的外利用の防止を図るための協力要請があり、また金融庁から情報管理の徹底や信用情報の適正な取り扱いについて一層の留意を求める要請がありました。

ADR加入貸金業者の皆様におかれましては、要請の趣旨にご理解賜り、目的外利用の未然防止を図る観点から、社内態勢を整備する上で一層の安全管理措置を講じられるようお願い申し上げます。詳細は、当協会ホームページをご覧ください。

当協会 (<http://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/member/message/notification/120710.pdf>)

【協会へのお問い合わせ先】



相談・苦情に関すること

貸金業相談・紛争
解決センター

03-5739-3861

手続実施基本契約・
紛争解決手続に関すること

紛争受付課

03-5739-3863

協会への入会等
に関すること

会員部

03-5739-3012

URL <http://www.j-fsa.or.jp>

本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結されている加入貸金業者向けの季刊誌です。