

「消費者団体との懇談会」実施報告書

1. [事業名]

消費者団体との懇談会

2. [事業概要]

昨年度に引き続き「宮城代協と消費者団体の交流」として、テーマを3つに分けて公開事業を開催する。

内容は、保険業界について販売チャネルや専業代理店の仕組みなどを説明し、その価値や存在意義を伝える。

また、損害保険についてより理解を深めていただけるよう、情報提供する。

3. [実施日時]

2016年 2月27日(土) 13:30～15:00

(参考) 午前中は損保協会セミナー

4. [実施場所・会場]

戦災復興記念会館 4階 第2会議室

5. [外部協力者・協力種別]

・公益社団法人 全国消費生活相談員協会(全相協)

6. [参加員数]

(外部) 一般参加者 11名(全相協 相談員)

(内部) 代協会員 6名(副会長 阿部 広報委員会 小野・鈴木・小菅・佐藤・岡崎)

合計 17名

7. [事業内容]

①タイムスケジュール

13:30 開会宣言

13:31 主催者挨拶 阿部副会長

13:33 ご来賓挨拶 公社)全国消費生活相談協会 東北支部長

13:38 全相協からのお知らせ

13:43 配布資料の確認

13:45 テーマ1 損保業界について(鈴木副委員長)

「宮城代協の紹介、販売チャネル、
損害保険トータルプランナー」

14:00 テーマ2 損害保険について(岡崎委員)

「水災で補償できる保険」

14:15 テーマ3 損害保険について(小菅幹事)

「建物オーナー火災保険と借家人賠償」

- 14:30 質疑応答 (小野副委員長)
14:45 謝辞・閉会宣言 (小野副委員長)

②講演・プログラム内容

テーマ1 保険業界について

(内容) 専業代理店の理解を深めていただく為に、保険業界の知識として、販売チャンネルの事例などを伝えた。

テーマ2 損害保険について

(内容) 最近多発している水害時の火災、自動車保険の対応、支払い条件などパワーポイントで事例や写真を見せながら説明をした。

テーマ3 損害保険について

(内容) 消費生活センターに相談の多い賃貸物件に関係した損害保険の内容やどんな問題が発生しその時にどんな保険が対象になるかをパワーポイントで説明した。(Q&A方式)

8. [まとめ]

消費生活センターに損害保険についての相談数は少ないが、宮城代協との懇談会は毎年楽しみだと言っていた。また相談員様の質問も多く、それに伴いレベルも高く、その質問に答えるのに広報委員会としてのレベルも上げていかなければと感じました。今後も続けていきたいと思えます。

【質問内容】

1. 来店型ショップに相談に行ったら、取り扱いのない生保のカタログを見せられそちらの会社を紹介させられたが、いいのか?
2. 昨年古川での大雨である保険会社の調査員から濡れた家財の買った時の領収書や濡れた物の一覧表を出せと言われて消費者が困っていた。
(すでにゴミとして出しているのにどうしたらよいか)
3. 今までアパートの部屋が焼けてしまって大家さんの保険で支払って、保険会社から本人に求償したことあるのか?
4. 賃貸契約時加入させられる火災保険はいいが、更改時にきちんと代理店は管理しているのか? 更改してなくて、もめた時がある。
5. 雪が多い地域でアパートの屋根から雪が落ちて車がへこんだ時は何の保険が対象になるのか?
6. 隣の屋根から雪が落ちて買ったばかりの車の屋根がへこんだ。新車を買ってくれと言ったのに修理代しか出せないといわれたのはなぜ?

【アンケート結果】

問1: 宮城代協、または日本代協をご存知でしたか?

- ① 知っていた = 8 ② なんとなく知っていた = 0 ③ 知らなかった = 2

問2: 損害保険トータルプランナー (旧 日本代協認定保険代理士) の存在をご存知でしたか?

- ① 知っていた = 6 ② なんとなく知っていた = 0 ③ 知らなかった = 4

問3：自動車保険はどこで加入するイメージですか？（複数回答可）

- ①自動車販売店（ディーラーなど） = 7
- ②通信販売 = 2
- ③ 専業代理店 = 2
- ④自動車整備工場 = 0 ⑤勤務先の団体自動車保険 = 2
- ⑥生保外務員 = 0 ⑦JA・共済など = 0 ⑧その他（ ） = 0

問4：住宅購入後、火災保険はどこで加入するイメージですか？（複数回答可）

- ①銀行・住宅金融支援機構（旧住宅金融公庫） = 4
- ② 専業代理店 = 3 ③不動産会社 = 1
- ④ JA・共済など = 1 ⑤通信販売 = 0 ⑥生保外務員 = 0
- ⑦ハウスメーカー・工務店 = 2 ⑧その他（ ） = 0

問5：これから宮城代協に期待することをご記入下さい

- ・消費生活センター用、消費者用のわかりやすいパンフレットの作成をしてほしい。
- ・これからも消費者と誠実に接点を持って発展して行ってください。
- ・相談窓口を明確にしてほしい。（設置してほしい）
- ・トータルプランナーの周知と啓発活動に期待します。
- ・代理店の指導をきちんとしてほしい。
- ・法律が新しくなっていて大変参考になりました。

問6：今後、懇談会を開催させていただく場合、テーマのご希望があれば教えて下さい

- ・事例検討会もやってみたいです。
- ・質問しやすくて助かりました。勉強になりました。ありがとうございました。
- ・とてもわかりやすい説明でした。ありがとうございました。
- ・とても参考になりました。
- ・賃貸物件、車、すまいと何度聞いてもよいのでまたやってください。
- ・午前中の講座や昨年と同じものがあつたので少し整理してやってほしい。
- ・懇談会の質疑応答がよかったです。ありがとうございました。
- ・テーマが分かれていてよかった。

【写真】

1. (公社) 全国消費生活相談員協会 東北支部長 佐々木 真知子様 挨拶



2. 当協会 阿部副会長の挨拶



テーマ1 損保業界について 「宮城代協の紹介、販売チャンネル、損害保険トータルプランナーの紹介」 (鈴木副委員長)



テーマ2 損害保険について「水災で補償できる保険」(岡崎委員)



テーマ3 損害保険について「建物オーナー火災保険と借家人賠償」(小菅幹事)

