

## 第1回「消費者の声」諮問会議議事録

「消費者の声」諮問会議

日 時 2006年9月14日(木) 18:10~20:10

場 所 損保会館16階 理事会室

出席者 有識者委員：松本委員(議長)、原委員(議長代理)、丹野委員、八代委員  
損保委員：石原委員(協会長)、半田委員(専務理事)、吉田委員(常務理事)

欠席者 山田委員

議 長 松本委員

### 1. 開会

事務局が本会議の開会を宣し、続いて本日の議事内容について説明があった。

### 2. 委員紹介

事務局から、配付資料に基づき委員の紹介があり、各委員の自己紹介が行われた。  
続いて配付資料に基づき、本会のオブザーバーについて紹介があった。

### 3. 協会長挨拶

石原協会長から挨拶があり、本会設置にあたっての問題意識、期待する役割等について説明があった。

### 4. 「消費者の声」諮問会議の運営方法

事務局から、配付資料に基づき、本会議の運営方法について説明があった。なお、運営規則に定める事項のほか、以下の点が確認された。

(1) 委員の名簿は損保協会ホームページ等で公開する。

(2) 本会議の議事内容は事務局で取りまとめのうえ、開催後2週間を目処に損保協会ホームページ等で公表する。

### 5. 議長の選出・議長代理の指名

仮議長として選出された石原委員から、運営規則第4条第2項に定める「議長の選出」について、松本委員を選出することについて提案があり、異議なく了承された。

次いで松本議長が議事を引き継ぎ、運営規則第4条第3項に定める「議長代理」として、原委員が指名された。

## 6．損保協会の活動・取組み

松本議長から、本日は事務局から損保協会の概要や現在の消費者の声を聞く仕組み等についての説明を受ける旨説明があった。

引き続き、事務局から、「消費者の声」諮問会議の位置付け、現在の消費者の声を聞く仕組みとこれまでに寄せられている苦情・意見の概要、信頼回復のための取組み、および損保協会の概要について説明があった。

## 7．審議事項

松本議長から、損保協会の信頼回復のための取組みの一環として作成している「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」について審議・意見交換を行う旨説明があった。

引き続き、事務局から同ガイドラインの内容について、また、あわせてバイヤーズガイドの普及・活用策について説明があった。

## 8．意見交換

続いて意見交換が行われた。出された主な意見等は以下のとおり。なお、同ガイドラインについては、近々に公表予定であり、出された意見については今後の見直しの際に取り入れていくこととされた。

### (1) 損害保険の保険金支払に関するガイドラインについて

<ガイドライン全般について>

(有識者委員)

ガイドラインを作成する際には、なるべく具体的に記載した方が読んでいる者にとってわかりやすいと思うが、その時に参考になるのが「消費者行政機関等および有識者との懇談会における意見・要望」である。その中で、例えば「商品が複雑化しすぎているので、どのようなときに消費者が保険金を受け取れるのかわからない」というような具体的な意見に対してどう答えているのか。

(事務局)

支払い漏れに関しては、ガイドライン2ページ . の1 . において、不適切な保険金支払いの要因が保険金支払態勢のあり方に関連するとの認識のもと、経営陣が率先して支払漏れが生じないような適切な支払態勢を構築していくということが1つである。具体的には、3 ページの「関連部門の連携」に記載のとおり、支払い部門と商品開発部門、募集部門といった関連部門が相互に密接に連携し、保険金の適切な支払態勢を構築していく。次に2ページの2 . では、損害保険の保険商品が非常に多様であるので、支払漏れを防止するようなシステム対応についても整備するとしている。その下では、費用保険金を含め、チェックを促すような仕組みをシステムに組み込むことが考えられる旨記

載している。3.の教育・研修では、保険金支払い業務にかかる会員会社としての基本的な姿勢や保険金の支払漏れを防止する観点からの内容を教育・研修に含んでいることが重要であるとしている。5ページ以降の具体的な一連の業務の中でも、例えば7ページのオ.において、主たる保険金およびこれに付随する特約・費用保険金の内容をご説明するとしており、これは保険金支払いの可能性の説明、またお支払いできない場合の理由の説明であるが、その他にも支払漏れが生じないような注意喚起・留意事項をまとめている。

(有識者委員)

今回のいろいろな不祥事は、保険金の支払いのところが非常に大きいことから、9月末に支払ガイドラインがまとめられるということが世間的には大変注目されているところである。これまで商品の説明については、今契約概要や注意喚起情報にまとめるということではいろいろな工夫がなされている。しかしながら、保険では支払いが非常に大きなポイントになるところであり、どのような形で出すのかよくよく検討していただきたい。

当分、試行錯誤が続くものと考えている。案についての感想であるが、「消費者側にもっと丁寧になりやすく説明します」というトーンだけで最初から最後まで流れている。本来であれば、寄せられている苦情や今回の案件を分析したものがもう少し生きて入ってくるのではないかと思う。まだまだ工夫をしていただきたい。

(損保委員)

今回、我々としてはなぜ支払漏れが生じたのかという原因分析をそれなりに行った。保険金支払いの局面におけるこちら側の問題もちろんあるが、商品の開発時点、募集時の説明の仕方、事故が起こったときの初動としての被害者の方、お客様に対する説明、そして現実の支払いがどうであったか、一連の流れについて原因分析を行い、それぞれの段階において遺漏のないようにしようという観点から今回のガイドラインを作成した。

このガイドラインはこれまでの保険金のお支払いプロセスを自分たちで改めていくためのものである。保険会社はお客様に対しこうした対応をとるのだという一種の宣言でもある。

(有識者委員)

この支払ガイドラインは大変注目している。1月に生保業界が告知のガイドラインを出して支払いのガイドラインも出したわけだが、その後を追うように、個社が給付金について払う場合、払わない場合という冊子を出して契約者に配付した。それを損保業界としては対岸の火事として見ていたのか、という印象がある。

生保の場合は不適切な不払いだったから、そのことに観点を置いた個別の会社向けのガイドラインであるが、細かく具体的なことが載っている。満を持してお作りになった今回の損保のものは読んでいてどこも引っかからない。正直に申し上げると、訓示規定ば

かり書いているように思う。当然、保険は入口と出口があり、出口を期待して消費者は入口から保険に入るわけだから、そのときもっとどろどろした苦情やトラブルが出てきて、それが反映されなければならない。代理店が誤説明をしたのであれば、ここはどうするというような、もっと具体的な記載があって欲しい。

例えば、保険金を支払う場合、支払わない場合ということだって、もっと場合分けして、例えば商品種類分けにしたような書き振りをしていただきたいと思う。そうしたらもっと具体例が出るのではないのか。また、一例を挙げればガイドラインの別紙1「告知義務<sup>(注1)</sup>と支払責任<sup>(注2)</sup>」の部分で、「除斥期間」<sup>(注3)</sup>のところまで到達日を客観的に証明できる方法を利用するのが望ましいと書いてあるが、もっと前の段階で、いつから除斥期間が始まるのかを客にわかるように書く必要があるということも、もう少し具体的に書いて欲しい。例えば告反解除(告知義務違反による解除)<sup>(注4)</sup>では、保険会社が知ってから除斥期間が1か月であるが、その1ヶ月が消費者から見ているとわからないというような苦情が当然たくさんあるわけで、そのようなものを踏まえたとえ、もう少し具体的に記載してほしいというところが出てくる。

(注1) 保険を契約する際に、契約の条件を設定するための重要な事実を保険会社に申し出る義務、および重要な事項について不実の事を申し出てはならないという義務のこと。

(注2) 保険会社が保険金を支払う責任が生じる場合のこと

(注3) 保険会社が保険契約を解除することができる期間のこと。商法により、保険会社が告知義務違反の事実を知ったときから1か月間と定められている。

(注4) 告知義務違反があった場合に保険会社が契約を解除すること。

(損保委員)

これをさらにより分かりやすいものにするために、皆様のご意見を伺いながらやっていきたい。

(有識者委員)

金融庁から業務改善命令を出された件について、私なりの認識であるが「消費者契約」という視点が欠けているということではないか。ガイドラインの中にもお客様に説明しなければならないとは書いてあるが、なぜ丁寧に説明しなければならないのかということを見ると、消費者契約だからということである。消費者と事業者圧倒的な情報量の差があるからきちんと説明しなければならないということがどれだけ理解されているかが不明である。

商品開発が非常に多様化して複雑化しているということもあるが、致命的だったのは消費者契約の視点ではなかったのかという感じがしているので、その点から何が欠けているのか、具体的な相談・苦情事例、金融庁から指摘されたことなどを当てはめていった方が、業界の中で読まれる時にしても、具体的に何を指すのかがわかるのではないか。

( 損保委員 )

今回のガイドラインについては、保険金の支払い業務に関するものとして作成した。もちろん注意すべき事項はそれ以外にもあり、例えば保険契約の申し込み時のものとして、バイヤーズガイドを作成した。これについては、現在、キャラバンとして全国に出かけていって、私どもからこれをできるだけPRしていこうという努力をしている。

一方で、保険商品は各社によって異なるので、どのようなケースについて支払う、支払わないというのは各社の工夫の中でやっていくことになる。

( 有識者委員 )

このガイドラインが商品共通の総論だとすれば、商品分野別に各論を作ればもう少し具体的になるかもしれない。私は消費者の言うことが全部正しいと思っているわけではない。不利なことは言わないのが人間の常であり、都合の悪いことは言わない。しかしながら、消費者が言っていることで合理的な理由があって、信憑性があることを言っている部分については、やはりきちんと取り入れていかななくてはならないと思う。

ガイドラインの中で一番よかったと思ったのは、お支払いできる場合、できない場合について、約款に基づいてきちんと説明がなされるということである。約款の何条に基づいてお支払いします、約款の何条に基づいてお支払いしませんという透明性の担保は必要である。約款を平易にと言う課題はこれから検討するとして、そこはとてども踏み込んでいる。

< ガイドラインの位置付けについて >

( 有識者委員 )

ガイドラインは一般の消費者に向けては全然出さないのか。業界の中だけなのか。

( 損保委員 )

今回、消費者向けに保険契約の際のバイヤーズガイドを作成している。もう1つ、保険金請求の際のバイヤーズガイドを作成しようとしており、これも消費者向けのものである。ガイドラインは我々自身の指針として作成したものである。ただし、ホームページ等で公表する。

< 代理店について >

( 有識者委員 )

全体の仕組みの中にも入るし、ガイドラインにも入ってくるのが、代理店についてである。損保協会では、現在、消費者の声を聞くための媒体として、消費者団体・有識者と一般消費者があるが、実際には代理店にもたくさんの苦情や相談が寄せられていて、また、代理店に対する苦情が協会や各社にも入ってきている。説明が丁寧ではなかったとか不十分だったという話には代理店が介在することが多い。このような状況を踏まえると、代理店からの声を聞くということや、ガイドラインにおいても代理店を意識した内

容として欲しい。

一所懸命にやっている代理店は非常に一所懸命であるが、代理店間にすごく差があるという印象がある。また、今回、損害保険会社のみが責められているが、代理店に帰する問題もあると聞いている。私たちは直接代理店と接するというのもあるので、今回の検討論議の枠組みの中に、パートナーシップをうまく組んでやっていく方向で代理店を盛り込んでいただきたい。

( 損保委員 )

ご指摘を踏まえて対応していきたい。

( 有識者委員 )

基礎的な質問であるが、消費者は代理店を選べないのか。私の経験では、昔、火災保険に入った際に、保険会社に申し込んだら、あなたの住んでいる家だとこの代理店ではどうですか、と紹介された。

( 損保委員 )

我々からご紹介はするが、別の代理店でご契約いただくこともできる。契約者がどの代理店を選ぶかは自由である。

( 有識者委員 )

このようなお客のニーズの損保ならこの会社の損保がよいですよというように、代理店が保険会社を選ぶという関係もあってよいのではないかと思う。

( 有識者委員 )

今のご意見はとてもよくわかるが、現実の苦情を見ていると、やはり消費者が代理店に誤説明を受けたり、保険金が支払われない場合に、代理店が支払われると言ったばかりにトラブルになるという事例が多数ある。現実には消費者相談を受けていると、そのような代理店とのトラブルがすごく多い。良質の代理店ばかりなら問題ないが、そうではないケースがある。

( 損保委員 )

「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」に記載された事項について、代理店資格試験の中にこれを取り入れていくなど、代理店教育の中に各社が取り入れていくことになる。

( 有識者委員 )

代理店に消費者の声や考えが十分届いていない面もあるのではないかと。損保総研の図書館に代理店向けの新聞が置いてあるが、営業とか拡販とか、そういうことばかりで紙面が作られていて、消費者の意見や消費者の苦情、金融庁が検討していることといった記事がない。個々の苦情に接しているのは代理店だという自負もあるかもしれないが、全体としてはどうだろうか。問題が発生したことに対して指導をしているということかもしれないが、代理店から発生している苦情にはこういうものがあるとか、全体的に情報に厚みを持たせる必要がある。

( 損保委員 )

今回、コンプライアンス委員会を改組して拡充・強化した。機能の1つの目玉は各社の取組みの状況について、好事例を披露して参考にしてもらうことである。その中には他業界の事例も入るが、これらを含めて各社の財産にしていこうというものである。その中には、保険会社が代理店とどのような形で接点を持って、消費者のためにどのような努力をしているかということも入ってこよう。

< 個人向け商品の売上比率について >

( 有識者委員 )

損保の場合、もともとは海上・運送などの企業向け商品から始まっている。消費者向けの商品と企業向け商品の売上比率というか、個人向けは何割くらいか。

( 損保委員 )

個社の例で申し上げますと、一般的な売上でいけば個人が7割、企業が3割程度。

< これまでに寄せられた苦情について >

( 有識者委員 )

保険の中途更改<sup>(注5)</sup>時の苦情の件について、きちんと説明すればよいということだが、説明というのは単にこのような約款になっていますということでは不十分で、消費者が納得できるようなロジックでなければならぬと思う。保険とは本来簡単なものであって、リスクに応じて保険料を払うものである。例えば病気になるのにそれを隠して医療保険に入ったら、そんな人にまで払ったら保険が成り立たないというのは極めてわかりやすいし、自動車事故を何度も起こした人の保険料は当然高くなる。そのように誰が見ても納得できるようなロジックの上に約款ができていないはずである。そこがわかれば、わりと簡単に理解できるのではないか。

( 注5 ) 保険期間の途中で従来の契約を解約し、新たな契約を締結すること。

そのような意味で先ほどのケースが理解しがたい。中途更改前の契約はリスクと保険料が均衡している。そうした中で、中途更改をすることによって、追加的な保険料を払って補償を追加しようとしているわけであるから、そこでミスが起こったとしても中途更改前の契約については、保険会社と損得なしの状態にあると考えられ、それを形式が整っていないから保険金を払えないというのは如何か。

( 損保委員 )

契約の途中でリスクが前と全く異なる状態になった場合の手続きとして、中途更改があるが、そうした際の問題ではないか。その場合、リスクと保険料が均衡している、とはいえないことになり、単に形式の問題ではない。

( 有識者委員 )

お客様第一というのであれば、基本的にミスが起こったときはお客様が不利にならない

ように、お客が誤解を受けて契約したリスクは基本的に保険会社が負うというように、ルールを明確にしておいた方がわかりやすいのではないかと。

(有識者委員)

お詫びをするにしても保険証券を発行する前であればまだよいが、保険証券を発行した後で「間違えた説明でした」と言われても、それでは客は何を信用すればよいのかということになる。

<紛争処理機関の記載について>

(有識者委員)

ガイドラインの 11 ページに苦情対応と記載されているが、紛争解決の道筋のことも入れておいていただきたい。単なる苦情対応だけではなく、損保の調停機関があるので、その道筋を加筆していただきたい。

(損保委員)

各種相談機関の中には交通事故紛争処理センターを案内する旨、左側のページに記載がある。ガイドラインは保険会社向けなので、流れは承知しているという前提である。それは請求の手引きで書いた方がむしろよいのかもしれない。

(2) バイヤーズガイドの普及・活用策について

(有識者委員)

キャラバンが半分ほど終わって各地の反応はどうか。

(事務局)

現在まで約 600 名程度の方に参加いただいている。バイヤーズガイドをご存知かということからお聞きしているが、参加者の多くが消費生活センターの方々なので、50%くらいの方がご存知であった。

中身については、使い勝手がよいという印象であるが、まだまだ改定する余地があるということでもいろいろご意見をいただいている。今までにいただいたご意見等を踏まえて現在改定作業を進めている。

(有識者委員)

資料にはキャラバンは消費生活相談員および一般消費者向けの記載があるが、むしろ一般消費者に聞いてもらわないといけないと思う。現実には一般消費者の参加はどうか。

(事務局)

現状は消費生活相談員の方がほとんどである。なるべく一般消費者の声を聞けるような形で進めていきたい。

9. 今後のスケジュール

事務局から、本諮問会議は原則として 6 月、9 月、12 月、3 月の理事会開催日前の午前 8



時から 10 時に開催することとし、具体的な日程は開催の都度調整する旨、また、本日は顔合わせと事務局からの報告が主体であったので、次回 10 月から本格論議を行いたい旨説明があった。

#### 10 . 閉会

松本議長が本日の会議の閉会を宣した。

以 上