

第 22 回「消費者の声」諮問会議議事録

1. 開催日時等

日 時 2012 年 6 月 19 日（火）14:30～16:05

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）、八代委員（議長代理）、古笛委員、丹野委員
業界側委員：隅委員（協会長）、浅野委員（専務理事）、栗山委員（常務理事）

欠席者 石川委員

2. 議事概要等

(1) 消費者の声を起点とした新しい業務改善スキームについて

事務局から、掲題に関し、配付資料に基づき説明があり、引き続き、意見交換を行った。
席上出された主な意見等は以下のとおり。

(有識者委員)

○2007 年から実施している業務改善スキームにおいて、本諮問会議が役に立ってきたのは嬉しいことである。従来のスキームにおいて、ガイドラインの改定が目的化していたという問題があったとのことだが、新たに起案されたスキームにおいて、消費者の声をベースとして、様々な角度から業務改善に取り組むということは良いことだと思う。

○このような取り組みを行うにあたり、協会内の委員会が業界全体のツアーコンダクターのような役割を果たすというのは良いことである。また、対応の方向性の例が挙げられているが、特に高齢契約者対応は目の前に迫っている課題であり、保険に限らず金融全体での問題でもある。さらに、被保険者の範囲（家族の定義）の問題まで検討してもらえるのであれば非常に画期的であるので、是非頑張ってもらいたい。

(有識者委員)

○例示されている「家族の定義」の問題というのはどういうものか。

(有識者委員)

○保険でいう家族とは、同居人・親族・生計を一にしているものであるが、分かりづらいことは確かであり、トラブルになることも多い。

(業界委員)

○家族の定義は、各社や商品によっても多少異なっている。

(有識者委員)

○定義が不明確で、苦情等に繋がっているのであれば、統一してもらうのがよい。

(業界委員)

○論点は異なるが、苦情対応の捉え方は 2 つあると考えられる。1 つは、苦情対応も競争領域で

あり、各社が競い合って対応すると捉えるもの。もう1つは非競争領域として、業界で共通化・標準化していくものと捉えるものであり、今回の業務改善スキームは後者の捉え方にもとづくものである。苦情については、大手社と中小社で質・量ともに異なるが、業界という大きな器の中で対応することで、苦情対応における共通化・標準化が形成されると考えていただきたい。

(有識者委員)

○被保険者の範囲で競争するのではなく、保険料で堂々と競争すべきである。

(2) 事業評価制度について

事務局から、掲題に関し、配付資料に基づき説明があり、引き続き、意見交換を行った。席上出された主な意見等は以下のとおり。

(業界委員)

○各事業の効果測定を行い、当該事業は続ける必要があるのかを評価することは当然必要であるが、協会の事業は相当な数がある。全事業を評価の対象にして、誰が見ても必要だと分かるような事業までも評価することは、評価のための作文をするペーパーばかりが増え、結局は形式的なものになってしまうことがある。このような取り組みを行うときには、本当に評価しなければならない事業をピックアップして、優先的に取り組む必要がある。全事業を評価することは相当な業務ロードであり、本評価の実施のために人手を割かなければならなくなる。取り組みとしては良いものであるが、実質的なところで対応すべきであると考えている。

(業界委員)

○今年1年はトライアルとして実施したいと思っている。トライアルの対象事業として、全部門からトータル30事業程度をピックアップし、効果を測りながら対応していきたい。細かい事業から大きな事業まで様々あるため、どのように事業を括るかという課題もある。来年度以降に若干の変更もありうるという前提の下、今年度実施してみたい。

○また、当該事業を何のために実施しているのかを考える必要がある。例えば、交通事故を減らすという目的について、社会的損失の低減は、結果として世の中のためにもなるし、各社の健全性にも繋がる。本来の事業の目的を、協会と各社それぞれが共有する、すり合わせるということも重要なポイントであると考えている。

(有識者委員)

○「より適切なアウトカムの目標を設定する」とあるが、どうなれば成果が出たといえるのか、非常に判断が難しいと思う。感覚的(定性的)なものでしか測れない事業もあると思う。成果を測りにくい事業について、数値化するような工夫をされるとよいと思う。

(業界委員)

○ご指摘のとおり難しいことであるが、そうした成果を意識して仕事をするのが重要である。定性的な視点も重要であるが、定量的な評価も導入して、今回トライアルとして実施していきたい。中には、消費者へのヒアリング等でしか判別できないものもあるし、最終的には保険の

普及率といった指標にならざるを得ないものも出てくるのかもしれないが、今まで成果に対する意識が足りなかった部分があるので、そうした意識を持って仕事をするのが大事であると思う。

(有識者委員)

○先ほどの業務改善スキームもそうだが、事業評価も形式的になってしまいがちである。外部評価を導入することも検討するとの説明があったが、協会の事業のことをあまり承知していない委員では適切な評価はできない。また、定量的な指標が目がいき、成果が上がりやすいものに注目しがちだが、地道にこつこつと、いつ成果がでるか分からないけれども、協会でないといけないような事業も沢山ある。

(業界委員)

○協会内でもそのような議論をしている。1次評価・2次評価のいずれも委員会が評価者としての役割を担っている。一方、協会事務局のマネジメントを行う我々常勤役員はどのような役割を担うのかというと、できる限り定量的に把握するものの、定量的な要素だけでは測りきれない定性的な要素も含めてしっかりと説明していく役割を担っており、単に定量的な数字だけで右左を決めるものではないと考えている。

(有識者委員)

○成果をどれだけ数値的に計測できるかは非常に難しい。どのような方法で計測し、どのような評価を行うか、難しいことであるが、是非頑張ってもらいたい。

(業界委員)

○ご指摘のとおり難しい部分もあるが、事業内容やその運営方法が非効率であっても、積極的に見直しを行ってこなかったというところもある。行政の世界においても、北川知事時代に三重県で実施された行政評価制度の取り組みがあり、本制度もそのような発想に基づいている。ただ、数値化されたものが全てかということそういうものではない。数値的にはゼロ評価に近いものであっても、将来的な果実を求めて実施しなければならない事業もあり、そこを担うのも協会事務局のマネジメントとしての役割の一つであると思う。

(有識者委員)

○未来への投資という観点もあると思う。例えば、事故防止の取り組みは、社会的な利益に繋がるし、支払保険金の減少ということで保険会社の健全性にも繋がる。そのように win-win の関係ができれば良い。

(有識者委員)

○今は企業や行政だけでなく大学でもこのような評価を行っている。反省をするきっかけにもなるので、よい取り組みであると思う。アウトカムの評価が難しいところではあるが、頑張って取り組んでいただきたい。

(3) 共通化・標準化の取り組みについて

事務局から、掲題に関し、配付資料に基づき説明があり、引き続き、意見交換を行った。席上出された主な意見等は以下のとおり。

(有識者委員)

○契約時の説明資料は形骸化しており、かつボリュームも大きく、ダイエットの必要がある。この分野は非競争領域だと思うが、個社ベースではなかなかできないことなので、是非業界全体の取り組みとして進めていただきたい。ただ、大手社は賛成だが中小社は反対というようなこともあるのではないかとと思われるので、そこは全社が積極的に参画して、前を向いていくことが大事だと思う。また、第一線で対応している社員の声を聞いて、それを共通化に繋げられれば、消費者利便に資するということ言えるのではないかと。具体的な検討案件が明らかになれば、示していただきたい。

(有識者委員)

○今般の東日本大震災において、損保業界・協会が、今までできないと思われていた新しい取り組みを行ったことで、共通化・標準化に関する理解が深まっていると思う。検討にあたっては、料率機構や損保総研等とも連携するとあるが、損保業界の外にも様々な意見があると思うので、是非弁護士会や他の公益法人などにも意見を聞いてもらいたい。

(業界委員)

○元々損保業界では、同一の商品、同一の保険料であり、自由化以降、各社バラバラの商品形態になったのであるが、共通化・標準化は、かつてのような形に戻るわけではない。

○しばしば供給者の論理と消費者の論理ということが言われる。損保も生保も含めた保険全体の形を考えた場合、社会に初めて出た人に必要な保険全体の形と、家族ができた人に必要な保険全体の形は異なる。保険全体の形はその人のライフイベントによって融通無碍に変わっていくわけで、それを適切にフォローしていくところに本来消費者にとって必要な保険の形がある。しかしながら、供給者である保険会社は、より良い商品を作ろうとしての行為ではあったが特約の開発によって、単品としての保険がどんどん複雑化していった。消費者からすれば、必要な補償が保険全体から得られればよいのであって、単品としての保険はむしろ共通化・標準化されている方がよいとも考えられる。供給者側からの発想ではなく、「消費者にとっての保険」という観点から、保険の供給者としてどのようにアプローチしていくべきか、その第一歩としてこの取り組みが位置付けられるのではないかと考えている。

(4) 地震保険制度に関する検討状況について

事務局から、掲題に関し、配付資料に基づき説明があり、引き続き、意見交換を行った。席上出された主な意見等は以下のとおり。

(有識者委員)

○財務省の「地震保険制度に関するプロジェクトチーム」では、熱い議論が行われている。東日本大震災を受け、消費者の地震保険に対する評価が非常に高まっている。地震保険に入りたい

という人が増えている一方で、いざ地震が発生したときに本当に保険金が支払われるのかという制度の強靱性についても関心が高い。また、全損・半損・一部損といった損害認定の区分についても議論となっており、もっと細分化すべきではないかという意見も出ているが、個人的には、細分化することによって保険金支払額や査定コスト等が増え、結局のところ地震保険の強靱性が保てなくなるのではないかと思っている。むしろ、地震保険の制度趣旨からいって一部損を廃止するという選択肢もあるかもしれないと思うが、他方で消費者の期待を踏まえるとはそうはいかないと思う。あれこれ検討すると、今の地震保険制度は非常によくできたものではないかという結論に達することになる。

(有識者委員)

○制度の強靱性を保つためには、補償範囲を拡大して保険料を上げる方法、加入者を増やすために保険料を下げるという方法があると思うが、補償範囲を縮小するという考えもあるのか。

(有識者委員)

○議論の中では様々な意見が出ている。全損・半損・一部損の区分をさらに細分化するという意見もあるが、そもそも地震保険制度は生活再建を目的としたものであり、今回も非常に迅速な保険金支払いが評価されている。あまり複雑化しすぎると、迅速な査定・支払いが難しくなることが懸念され、むしろ全損だけにすべきという意見もある。

(有識者委員)

○全損というような大きな被害を受けて、自分でカバーしきれない部分を補填するのが本来の地震保険の役割なのではないか。また、地震発生前後に新規契約を制限するという議論もあるようだが、地震が起こってから入るのはどうかと思うが、余震に備えて入るということもよくないのか。

(有識者委員)

○現在は、1 地震の定義を 72 時間以内としているが、それを見直すといった議論にもなっている。ただ、地震が発生したので不安になり、それで地震保険に入ろうとするのは健全な動機であり、それをアンフェアとして排除するのは問題があると思う。

(業界委員)

○昭和 41 年に地震保険制度が創設されて以降、大きな地震があってもあまり保険金支払いがなかったことで、空振りの保険と言われてきた。したがって、普及率拡大が政策的に重要であり、補償内容の充実という一本調子の改定が行われてきた。しかしながら、今回、1 兆 2,000 億円を超える保険金を何らの問題なく支払ったことについて、海外からも、日本はよくそこまで支払える制度をもっていたと驚きの声があがっている。損保業界は政府再保険に頼っていて「お上のお陰だ」といった意見もあるが、問題なく保険金を支払い、契約者や株主に一切迷惑も負担もかけていない。これは、官民の役割分担がきちんとできていたため成し得たことで、官と民が一体となった非常によくできた制度であるということが、今回立証されたのではないかと思う。我々は、閉じられたマーケットである共済と異なり、全国民が 100%加入したとしても

リスクを引き受ける責任が地震保険法上あるため、政府が再保険を引き受けるという今のスキーム以外はないと思われる。

- このようなことを前提とすると、今後の地震保険制度をどうするかという点については、いずれかのタイミングで、場合によっては、限りある官と民の資源を我慢して使わないといけないということもあると思う。1兆2,000億円超の保険金を支払った結果、準備金が減少し、さらに首都直下地震等今後発生が想定されている地震において、最高6兆2,000億円の支払いが予測されている。本当に地震保険制度は大丈夫かということまで視野に入れると、補償内容に関して我慢も必要なのではないか。一方で、公助と自助という観点から言えば、自助の部分を充実させる必要があるわけだから、地震保険の商品内容をより魅力的なものにして、普及させていかないといけない。補償内容について我慢を要求する一方で魅力も増すことが必要という二つの政策課題の中で、そのバランスをどう取るのか、我々が初めて直面した課題であり、今岐路に立たされていると思う。

(有識者委員)

- 保険料を上げるか、政府負担を増やす以外に、強靱性は確保できないのか。限られた原資の中で、いかに被災者に不公平感なく補償できる制度とするか、焦点はそこに移っているのか。強靱性を確保するために、何か良い手段はあるのか。

(業界委員)

- 1兆2,000億円まで準備金が減り、今後、いつ首都直下地震が発生するか分からない中で、準備金を早く回復することが必要である。普及率拡大や保険料率の見直し等、いくつか方法はあると思うが、いずれにしても、普及率が拡大することによってリスクの総量が大きくなることを恐れることはできない。

(有識者委員)

- 国がバックアップをしているということで、税金が投入されていると誤解している人が多いが、実はそうではない。政府の再保険金の支払いは、保険料が担保になっているのであって、準備金が減少すれば、将来の加入者が支払う保険料を何十年もかけて積み立てていくという仕組みである。したがって、より多くの人々が地震保険に加入してもらったほうが良い。

(業界委員)

- 東日本大震災後、準備金残高は1兆2,000億円になったが、一事故の保険金支払い限度額である6兆2,000億円というのは、首都圏で関東大震災級の地震が発生した場合、最大で6兆2,000億円の支払いになるとの試算に基づくものである。これに備えるためには、全国的に普及率を拡大し、準備金を回復していくことが必要である。準備金をためるスピードを上げることが、強靱性を高める方法であると思う。また、全損・半損・一部損の3区分をさらに細分化したとしても、トータルでの支払保険金が増えないような仕組みができるというのが理想である。

(有識者委員)

○保険は、事故の発生を抑制するという自助の役割もある。保険料を上げると同時に耐震割引を拡大して利用者に自助努力を促すという方法もある。

(業界委員)

○東日本大震災のような大地震のリスクを本当に判別して保険料に反映できるのかという観点から、保険料を一律にすべきであるという意見もある。

(有識者委員)

○地域によって保険料が異なることは、保険料が高いところには住まないという、リスクを避ける行動にも繋がる。とくに津波を考慮して契約者が居住地を選ぶ際のインセンティブの役割にもなるのではないか。

(有識者委員)

○首都直下地震が注目されているが、今は全国どの地域も地震リスクは高くなっているので、どこに住むかはほとんど変わらないと思う。自助努力について、居住地の選択は難しいかもしれないが、耐震構造等といった努力が活かされる仕組みであればよいと思う。

(業界委員)

○民間保険会社は保険契約に基づく責任を負っているものの、民間だけではこのような制度は維持できない。他の保険のように、ロイズ等世界の再保険者が安定的な再保険を提供するということがないため、政府に再保険を出しているという位置付けである。その際、政府（再保険者）に儲けさせても損をさせてもいけないため、適切な再保険料を支払うべく、かなり厳密な料率計算がなされている。形として、政府の役割はあくまでも再保険者であり、地震保険は、ロイズ等の再保険者がいる通常の保険と同じように、政府が再保険者として存在している民間引受けの保険というべきである。

○民間の保険であるにも拘らず、我々は他の保険のように利益を料率に組み込むようなことはしていない。利益を得ない代わりに政府が再保険を引き受けるというある種のトレードオフが存在する。法律に基づく制度であり、民間として公的な役割を担おうという意識で運営しており、そうした地震保険制度がうまく機能したのが今回の東日本大震災であると言える。

(有識者委員)

○固定資産税と合わせて地震保険料を徴収し、強制保険化するという考えもあると聞いている。

(業界委員)

○阪神淡路大震災の後そのような論議もあったが、家を持たない人は加入できないし、自分の財産をどうするかについては各自に選択権があるというのが基本だ。被災者生活再建支援法に基づく公助や義援金などに加え、自分で自分の財産を守りたいという自助に対しての受け皿を提供しているのであり、やはり任意加入しかないのではと思う。

(有識者委員)

○家を持たない人はいるが、家に住まない人はいないため、借家であれば家主が負担することもできるはずである。今回の震災でも、政府からほぼ一律に見舞金が出ているのであれば、むしろ強制加入を原則にし、例えば固定資産税に保険料分を上乗せするという方法もあるのではないか。政府の個人財産補償への支援がなかったときには、任意加入ということもあったと思うが、一律に見舞金が出て事実上皆保険的になっているのであれば、保険料も強制的に徴収するという議論も熟してきているのではないか。是非議論していただきたい。

(有識者委員)

○強制保険化の話も出ているが、それは現在の地震保険制度を根本的に見直すことになり、首都直下地震や東南海地震が予測されている中で、制度構築が間に合わない。現行の地震保険制度をベースに検討するのが現実的ではないか。

(5) その他報告事項

事務局から、以下の2点について配付資料に基づき説明があった。

- ア. そんぽADRセンターの対応状況について
- イ. 諮問会議における過去6年間の取組状況について

以 上