

## 第5回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日 時：2014年6月2日（月）8時55分～10時25分

場 所：損保会館4階404号室

出席者：＜委員＞洲崎議長、古笛委員、高橋委員、丹野委員、宮本委員、八代委員

＜協会＞二宮会長、浅野専務理事、深田常務理事、村田常務理事、

鈴木理事総合企画部長、五味生活サービス部長、村田損害サービス業務部長

### 1. 保険金犯罪・不正請求等防止対策に係る提言を踏まえた取組みの進捗状況について

昨年6月に本諮問会議が取りまとめた保険金犯罪・不正請求等防止策に係る5つの提言に対する取組みの進捗状況について、損保協会・村田常務理事から、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。意見交換の概要は以下のとおりである。

（委員）

○不正請求の取組みにおいて先進国であるイギリスや韓国では、全保険金請求に対する不正請求の割合が1割ぐらゐを占めると伺ったが、日本の状況はどうか。

（協会）

○我々も海外での取組みを調査しており、国によって不正請求の定義が異なる。不正請求がいくらあるのかという質問に正確に答えるのは難しいが、一定程度あるということは認めざるを得ない。

（委員）

○不正請求の件数は増えている傾向にあるのか。

（協会）

○我々も特定に尽力しているため、検知件数は増えている。

（委員）

○検知件数が増えたという見方ができる一方で、不正請求の絶対数が増えているということはあるか。

（協会）

○情報が入手しやすい環境ができており、犯行手口の情報連携が進んでいる。よって、我々も情報収集の強化が必要と考えている。

（協会）

○自動車盗難に関する手口については、留置所で情報交換が行われているというような話を聞いたこともある。

(委員)

- 警察で事件化している事案については、件数や手口を把握しやすいが、余罪を含め、すべてを刑事事件にしているわけではないため、事件化したケースのみを見ても、あまり参考にならない。一方で、不正請求の概念が何なのか、という点についても、人によって捉え方が異なり、実態が掴みづらい。タスクフォースの提言にあるようなデータベースが動き出せば、もう少し実態がよく把握できるだろう。また、条例に係わる提言であるが、イモビカッター等の所持の規制よりもヤード対策の方が深刻と捉えている地域もあると聞いている。岐阜県では条例の導入等、対策を進めていると承知しているが、他県でもそのような動きはあるのか。

(協会)

- 現段階では具体的な動向は承知していないが、ヤードの問題は、千葉県や茨城県でも認識されている。

(委員)

- 外国人による自動車の不正輸出に関わる犯罪件数は増加傾向にあるのか。

(協会)

- 海外への不正輸出に関わる事案としては、外国人が関与するケースが多い。自動車の不正輸出対策としては、ヤードの取締強化が必要と認識している。

(委員)

- 外国人犯罪を防止するという意味では、自動車盗難対策だけでは不十分ではないか。

(委員)

- 例えば組織的な窃盗を得意とする外国人や、中部地方を中心に自動車盗難に関与する外国人グループ等、国籍ごとに得意な犯罪傾向があることは事実である。警察庁では、「ヤードとは周囲が鉄壁等で囲まれた作業所等であって、海外への輸出等を目的として、自動車等の保管、解体、コンテナ詰め等の作業のため使用していると認められる施設のことをいう。これについては、平成24年12月末現在で全国に約2,100箇所を把握している。その一部が盗難自動車の解体、不正輸出の拠点、不法滞在外国人の稼働や居住場所、薬物の使用や隠匿場所として利用されており、ヤードが犯罪の温床となっていることが懸念される。」としており、外国人犯罪の取締りの一つの方向性として、ヤードの取締りに取り組んでいる。

(委員)

- 先週、損保の不正請求防止対策に関する記事が日経紙に出ていた。結構大きな数字も記載されていたが、あの記事に対する反響は何かあったのか。つまり、あの記事について、世の中がどう受け止めたのか知りたい。

(協会)

- 記事には「何万件」というような数字も出ていたが、いずれにせよ、あの記事を見て、取材を受けた事実はある。

(委員)

- このような記事が出て、大きな反響がなかったということは、読み手も「薄々気付いていたけど、そんなものか」という受け止め方なのかもしれない。一つの記事だけで世の中の反応を見極めることはできないが、大きな反響がなかったのであれば、これまで通り、データベースの構築等の取り組みを粛々と進めていくことで良いと思う。

(協会)

- インターネットでも「こうやって保険金をもらえた」というような情報が多数掲載されている。例えば、海外旅行傷害保険の携行品損害補償について、カメラが本当は国内で壊れたにも関わらず、海外旅行中に壊してしまったと、毎年のように請求する契約者もいる。そのような契約者に対し、調査の実施を通知すると、保険金請求を撤回するようなこともある。このような事案に保険会社が毅然と対応しているという姿勢を示すことによって、「そんなにうまくはいかない」と分からせることが大切である。消費者教育をすることも大切であり、悪い人が得をするという状況を放置しておく、保険の信頼が損なわれてしまう。

(委員)

- 不正請求防止対策に関するデータベースの構築について、物保険に係わる保険金請求歴は含まれていないのか。

(協会)

- 現在は含まれていないが、中長期的な取り組みとして、全請求事案を含める方向で検討している。

(委員)

- 将来的には、引受時の審査にも使えるようにするのか。

(協会)

- 理想的にはそうしたいが、全商品で使えるようにするという事は、現段階では難しいと考えている。

(協会)

- 引受けまで考えると、独禁法との関係も考慮しなければならない。

(委員)

- 傷害保険の契約内容登録制度は引受段階で活用するものと理解しているが、同制度は人の命に係わる契約で、保険金額も大きいため、使う意義が高いと言えるが、物保険にまで使うことは難しいのかもしれない。

(委員)

- 携行品損害に係わる不正請求を事前に検知し、保険金を支払わなければ、不正請求を企てた者は罪には問われないのか。

(協会)

○未遂で終わった事案については警察に告訴などをしていないという意味ではそのとおりである。

(委員)

○むしろ、何か罰則があった方が、不正請求対策として効果があるかもしれない。

(委員)

○タスクフォース等でもいつも議論されるのが不正請求の定義についてであるが、定義を諸外国とも統一してしっかりと決めるというのは無理ではないかと考えている。判例に載るようなものは、法定で争いやすいようなケースだと思うが、これらは氷山の一角に過ぎず、不正請求かどうか曖昧な事案についてまで不正請求である旨訴えることは危険を伴う。やはり、将来的には不正請求だけに絞らず、すべての保険金請求に係わるホワイトデータを集め、保険会社がそれら情報へアクセスし、引受時および支払時に不正な取引や請求であるかを各社が判断できるようにすることが理想的だと考える。また、業界は独禁法を非常に気にしているが、消費者のためになることであれば、過度に萎縮せず、検討を進めるべきではないかと思う。

(委員)

○その意見に同意する。むしろ業界が取り組みたくないから独禁法を持ち出しているのではないか、とってしまうほど、独禁法という言葉をよく耳にする。我々からすれば、それよりも犯罪を野放しにする方がよほど問題と思う。ぜひ取り組みを進めていただきたい。

(協会)

○不正請求の問題については、保険本来の役割に鑑みても「撲滅したい」と考えている。タスクフォースに提言いただいたとおり、ブラックデータ、グレーデータ、ホワイトデータと順序立ててデータベースに取り入れていき、さらに分析ソフトも入れていく中で、漸く日本の不正請求の全体像が見えてくるのではないかと考えている。諸外国と比べてまだ差はあるものの、その流れはできてきたと考えている。

(委員)

○医療関係についても不正請求はあり、健保組合を利用した不正請求事例もあるため、官民での連携も考えられる。

○また、不正請求に加担した医療機関とは契約しないというような取り組みは考えられないのか。

(協会)

○患者に対して特定の医療機関に行くなど依頼することは難しい。ただし、当該医療機関に行かれた場合は、適正な治療が行われているかをチェックすることは可能である。

(委員)

- 例えば入院するようなケースの場合、保険会社が他の病院を利用するよう促すことはできる。実際にアメリカでは健康保険においてそのような取り組みが行われている。

(協会)

- 良からぬ医療機関もいれば、良からぬ修理業者もいて、保険会社はある程度情報を有している。修理業者については、優良修理業者を認定し、当該業者での修理を促すような取り組みも実施している。

(委員)

- 地域偏差がなく、満遍なくそういった取り組みは実施しているのか。

(協会)

- そのとおりである。全国で優良業者を認定している。

(委員)

- 全保険金請求歴を集約するにあたって、傷病名は集約しないのか。

(協会)

- 傷病名はセンシティブ情報であり、慎重な取り扱いが求められるため、現段階では集約はしない。まずは全請求データを集約し、入口で不自然な請求に気付くことを目指している。

(委員)

- ネットワーク分析に用いられるシステムの導入には相当コストもかかると思うが、将来的に保険料を値上げしなければならないような可能性もあるのか。

(協会)

- 保険料を値上げしなければならないほどの影響はないと考えており、むしろ不正請求額を縮小できるメリットの方が大きいと考えている。

(委員)

- たとえ新たなシステムの導入にともない保険料が上がるとしても、この課題には取り組むべきと考える。さもなければ、保険自体の信頼を損なってしまう。

(委員)

- 保険金の不払い問題は、保険会社にとってダメージが大きかった。とりあえず払ってしまえば問題にならないとの考えすらあったのではないかと思う。しかし、それでは不正請求の防止はできない。やはり適正な保険金支払いを行うことが基本である。契約者と保険会社の間で支払い保険金の額の認識に相違があり、もめるようなケースはあるだろうが、これは不正請求事案ではない。ブラックデータ、グレーデータ、ホワイトデータの差が非常に分かりにくいという話であれば、一層のことホワイトデータを集約し、全保険金請求歴を照会できるようにした方が、情報を収集される消費者側もすっきりするのではないか。そのようなデー

データベースを作ることに對して、消費者側も抵抗はないと思う。業界も大変だとは思いますが、そのような方向に舵を切っていただきたい。

(委員)

- 協会においては、本日の議論を踏まえて、引き続き、取組みを進めていただくようお願いしたい。

## 2. 高齢者対応について

各部会から寄せられた高齢者対応に関する課題と対応策のアイデアについて、損保協会・鈴木理事総合企画部長から、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。意見交換の概要は以下のとおりである。

(委員)

- 高齢者を対象とした契約手続に関する課題は、保険のみならず、すべての金融機関が抱えている課題でもある。むしろ今日話したいのは、損保協会として超高齢社会で何ができるのか、入り口のところのみならず、もっと積極的にできることはないか、という点である。以前、認知症患者が電車にはねられ、その患者のご家族が損害賠償責任を負ったという事案があった。被害者はJRだったが、ご家族に損害賠償請求をするのは気の毒でないかとの見方もあり、そのことについてどう思うか、マスコミから取材を受けた。この問題について、どちらが悪いと言うことは難しい。被害者がいるということも事実であり、加害者側に気の毒な事情があったことも事実である。いずれにせよ、経済的な損失にどう対応するかを考えなければならず、この場合は個人賠償責任保険で補償されることになるのだろうが、認知症患者のご家族に対し、このようなケースに備える必要性を周知することも必要である。また、例えばGPSで位置情報を把握できるようなサービスと保険をセットで販売するなど、ハードルが高くなくと、保険を利用できるサービスの提供を考えることも一案である。

(委員)

- 個人賠償責任保険において、心神喪失免責は適用されないのか。

(協会)

- 個人賠償責任保険は、法律上の賠償責任を負った場合に支払われる。

(協会)

- この場合は家族の監督責任が問われたため、家族が損害賠償責任を負うことになる。

(協会)

- 一人暮らしのお年寄りで、日中はヘルパーが来る、あるいは時々家族が来るような場合で、夕食後から翌朝までは一人でいるような方については、どこまで家族に責任を問えるのか難しい。独居にしていたことまで責任が問われるのか。日常生活のどの範囲まで善管注意義務が問われるのかによって、責任範囲も変わってくる。

(協会)

○認知症の方は、ほとんどの場合は法律上の賠償責任は問われないのか。

(委員)

○そのようなことはない。物損事故の場合、民法第709条で責任を問えるのかという議論はあるが、少なくとも一人暮らしができるぐらいの方であれば、責任能力があると考えられ、被害者救済の観点からも責任を問うケースがある。また、裁判になるような事案では、個人賠償責任保険に入っていることが多いため、保険金が支払われることによって被害者が救済される場合が多い。

(委員)

○個人賠償責任保険がどこまで使えるのか、業界でも明確化する必要があるかもしれない。

(協会)

○今後、今までになかった事案に直面し、賠償金額も高額になることが予想される。そのような新しい事案についても保険でカバーされるべき、という社会認識が広がれば、保険会社も対応を考えなければならない。たとえ保険料を上げてでも対応すべきではないかと思う。

(委員)

○そもそも、認知症になってしまうと自分で保険契約できないため、例えば、一定の年齢になれば契約する等、何かルールを決めておく必要があるかもしれない。

(協会)

○契約時から、予め代理人契約を結んでおくなど、手続き上の対応もこれからは必要だと考えている。

(委員)

○代理人とはいっても、家族が責任を問われるのは気の毒である。よって、あくまでも責任は本人に所在し、家族がサポートするという形式にすべきと考える。

(委員)

○短期契約が多い損保では難しいものの、予め契約を代行する人を決める必要があるのではないか。個社ベースでの対応とすると個社のリスクが非常に大きいので、一定の方向性を業界で定めることは有用ではないか。

(委員)

○家族が保険契約者になり、高齢者を被保険者とする方が、家族が契約を管理する立場になり、処理がしやすいのではないか。

(協会)

○保険金請求権を有するのは被保険者となるが、それも代理請求権を予め設定しておけばよいため、いわゆる他人のための保険というのは良いアイデアである。ただし、そのような手続

きが漏れてしまった場合、結局は成年後見人の選定が必要になる。

(委員)

○成年後見人制度は使い勝手が悪いと言われており、良くしていかなければならない。

(協会)

○高齢化社会を迎えるにあたって、保険会社も新しい保険商品で対応するというに加えて、新しい事業も考えていく必要がある。

(委員)

○生保においては、70歳以上の方が契約をする際は、本人に加え、もう1人同席者がいないと契約行為ができないといった取り組みをしている。損保でも似たような取り組みは行っているのか。

(協会)

○業界ベースではないが、個社では対応しているケースがある。

(協会)

○損保の場合は単年契約が多いため、例えば家族に毎年お願いするのがよいのか、難しい問題である。

(委員)

○ずいぶん以前に政府が将来の長寿社会対策について取りまとめ、警察庁でも課題と対策を検討したことがあったが、まだ高齢化が現実のものとなっていない当時のことでもあり、具体的な施策の検討は難しいとの印象を受けた。しかしながら、現在では現場で日々感じている課題を集約しておかないと、手がつけられない状態になってしまうことも想定される。

(委員)

○協会においては、本日の議論を踏まえて、引き続き、検討いただくようお願いしたい。

### 3. 「消費者の声を起点とした業務改善スキーム」における対応策の検討結果等について

そんぽADRセンター等に寄せられる消費者の声を起点とした業界全体での業務改善の検討を行う取組みに関し、過去に検討した対応策の進捗状況について、損保協会・鈴木理事総合企画部長から、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。意見交換の概要は以下のとおりである。

(委員)

○家族の定義については前回の諮問会議でも議論したが、業界としては保険会社ごとに異なる定義を纏めていこうと考えているのか。あるいは業界として消費者への周知を徹底していくことを考えているのか。方向性を教えていただきたい。



(協会)

○現在は、商品ごとに課題を挙げている状況にあり、方向性は今後決定することになる。

(委員)

○そもそも、被保険者を家族とすることに問題がある。被保険者となる人数で保険料を決める方がよい。家族主義的な考え方は現代においては馴染まないのではないか。

(委員)

○例えばファミリー傷害保険においては、ファミリーといっても、家族ごとに規模や保険金の請求頻度が異なり、不公平な状況が生じてしまうことも考えられる。

(協会)

○若い夫婦（子供がいない夫婦）向けの商品等は既にあるが、家族の人数構成に応じた保険商品はない。古笛委員ご指摘のような一面も確かにある。

(委員)

○個人的には、被保険者を記名する方式にすべきと考えている。商品を変えていくということは、時間を要するとは思いますが、被保険者が特定されていれば、家族の定義のような問題が起こらないのではないか。

(協会)

○本来は、そのような問題意識は保険会社が持つべきなのかもしれない。

(協会)

○本当に家族を被保険者にする必要があるのか、確かに考えるべきことかもしれない。おっしゃるとおり、商品を変えとなると時間がかかるので、その場合は時間をいただきたい。ただし、家族の定義を作るのであれば、業界として一定共通の考え方を作らないと、消費者に対して不親切ではないかと思う。

(委員)

○社会保障制度の議論においても、家族形態の多様化はテーマになっている。民間でもこの問題は同じである。

(委員)

○自賠責保険の重複契約については、車検のないバイクが典型的なケースか。

(協会)

○自動車も全くないとは言えないが、基本的にはバイクのケースである。

(委員)

○自賠責保険に重複して加入する意味は全くないため、そのようなケースにおいては、保険会社の方で解除するような手続きを取るべきではないか。

(協会)

- 事務的なミスが原因であれば、契約を取消し、保険料も全額お返しするケースもある。一方、契約者が自ら重複して加入するケースもある。例えば、家族が知らずに契約してしまい、重複契約になってしまう場合もある。ただし、このようなケースは非常に稀である。

(委員)

- 協会においては、本日の議論を踏まえて、引き続き、検討いただくようお願いしたい。

#### 4. その他

自転車事故への対応に係る前回諮問会議以降の取組みについて、損保協会・五味生活サービス部長から、配付資料に基づき報告があり、引き続き、意見交換を行った。意見交換の概要は以下のとおりである。

(委員)

- 自転車事故については、個人賠償責任保険でカバーされると思うが、親元から離れて生活する扶養家族も、親の自動車保険や火災保険に付帯される個人賠償責任保険でカバーされるのか。

(協会)

- そのとおりである。

(委員)

- 個人賠償責任保険の支払保険金実績のうち、自転車事故に関わる事案で支払った保険金の額の割合は分かるか。

(協会)

- 個別事案における支払金額は分かるが、全体の割合に関するデータはない。しかしながら、今後そのようなデータ収集も必要と考える。

(委員)

- 協会においては、引き続き、自転車事故への対応を進めていただくようお願いしたい。

以上