

第8回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日 時：2015年12月2日（水）9時55分～11時15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

＜協会＞鈴木会長、堀専務理事、深田常務理事、鈴木常務理事、

齊藤生活サービス部長、大坪業務企画部長、中島企画部会長

欠席者：八代委員

1. リスク・保険リテラシー向上に係る教育・啓発のあり方について

標記について、損保協会齊藤生活サービス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）

- ・「保険の有益性・有効性」といった点をもう少しアピールしていくことが必要ではないか。災害発生時においても、保険金の支払いによって、多くの方が救われている現状がある。この点を伝えていくことで、結果的に、啓発にもつながっていくのではないかと。
- ・各種教育プログラムは有益であるが、講演先となる「受け皿」をいかに広げていくのかが重要な課題であると思う。
- ・消費者に保険を啓発する一番良いタイミングは契約時であると考えているが、協会として各種ツールを整理しても、限られた接客時間の中で、保険代理店がそれを活用するのはなかなか難しいと思う。各社の販売ツールの中に啓発事項を盛り込み、消費者に伝えていくということも選択肢の一つとなるのではないかと。

（協会）

- ・「保険の有益性・有効性」をより分かりやすい形で伝えていけるよう、改めて検討していきたい。
- ・保険代理店の活用という点については、関係部門とも連携して、検討していきたい。なお、今年度、「高齢者の交通事故注意喚起チラシ」を約100万部作成しているが、日本損害保険代理業協会にも協力いただき、加盟代理店においても配付いただいている。この際、短時間で契約者に案内できるよう、説明のポイントを絞り込むなど工夫を行ったところである。

（協会）

- ・東日本大震災における地震保険の保険金支払総額は1兆3,000億円であるが、このうち、1兆円は震災後3ヶ月以内に支払われている。損保各社や代理店が1日でも早い保険金支払いのために努力した結果であるが、この事実を知らない方も多くいるはずである。地震保険の加入率が低かったことなど、要因は他にもあると思うが、しっかりとお伝えできなかったのも事実である。一方で、あまり保険をアピールしすぎると逆効果になるおそれもあり、バランスが重要だと考えている。

（委員）

- ・保険金支払いについては、伝え方を誤ると、誤解される可能性もあるので注意が必要である。
- ・事故発生時でないと保険はあまり意識されないため、平時から意識してもらうようにするためには、工夫が必要だと思う。

(協会)

- ・実際に事故が起こってしまったからでは遅いため、事前に、いかにしてリスク啓発を行っていくのかについては、お客さまと直接接する代理店の役割も大きいと感じている。

(委員)

- ・リスク啓発については、平時から、いろいろな接点を使って継続的に、地道に取り組んでいくしかないだろう。

(協会)

- ・学校教育も含め、着実に啓発していくことが大事であると思う。保険については、リスクの認識がないとなかなか加入しようとは思わないと考えられるため、まずは、この点をしっかりと伝えていくことが重要である。

(委員)

- ・実際に大学生向けに講義をしたこともあるが、実学に近いということもあり、学生の反応は非常によかった。若者は、お金を「貯める」「増やす」といったところに関心が向きがちであるが、「守る」ことの大切さも啓発していくことは重要である。消費者教育は、砂漠に水をまくようなものだと考えられがちだが、折角の機会を活用し継続していく必要性は実感している。

(委員)

- ・損保協会の大学連続講座カリキュラムは充実しており、実学として学べるため、学生には有意義なものとなっていると感じている。引き続き、継続いただきたいと思うが、受講できる学生に限られるので、単発講座を幅広く実施したり、入学時のオリエンテーションの中で保険の重要性を伝えていくことも必要だと思う。

(協会)

- ・日本私立大学協会にも協力いただき、講師派遣のチラシを各大学に配付させていただいている。ガイダンス時における啓発についても協力を依頼していくこととしている。

(協会)

- ・大学における講義では、保険商品や保険契約に係る権利義務関係など、どこまで興味をもって聴講してもらっているのか不安を抱くようなこともあったが、講義を行うことで、保険の重要性など、意識醸成が図られていると理解した。

(委員)

- ・損保の場合、特に事故にあって初めて意識されるものであると思う。小中学校入学時などには、配付書類の中に団体傷害保険の案内も入っていることもあると思うが、意識しないと、なかなか加入する気にはならない。先ほども話があったが、オリエンテーションなどで例えば5分でも保険についての話があるだけで、意識はだいぶ変わると思う。自転車事故への関心も高まっている中で、地道に取り組んでいくことが重要だと考える。

(協会)

- ・今年度は、16大学で連続講座を実施しているが、受講生の数は全部で1,500名程である。日

本の人口から考えると、消費者教育の対象者は1億人程になるわけであり、この中の1,500人に対して、何を訴求していくのかは大きな課題である。

- ・点から面につなげていくためには、ただ学んで終わりではなく、その先につなげていけるような取組みを実践していきたいと考えているが、アドバイスがあればお願いしたい。

(委員)

- ・金融リテラシーについては、他の金融団体も取り組んでいるが、損保協会の場合、例えば、企業や自治体から講師派遣の要請があれば対応するのか。

(協会)

- ・積極的にアプローチしていないため、件数は少ないが、依頼があれば対応はしている。

(委員)

- ・生保協会では、企業、行政にも講師を派遣している。点から面に展開していくためには、こうした部分でも連携しながら金融リテラシーを浸透させることも重要であり、将来的な課題の一つとして、考えられるのではないか。

(協会)

- ・消費者教育を進めていくうえでは、講師の確保も重要な要素となるが、損保OBの活用を進めていくということも考えられる。自社のOBに声をかけたところ、80名近くの方に賛同いただいたが、今後、OB講師向けの研修体制を充実させて、講師の充実が図れば、社会人などに対する啓発も可能になると考えている。

(委員)

- ・講師として活躍いただくOBを集めること自体は、それほど難しくないとも思う。問題は講演先となる「受け皿」であり、ここをどうやって今以上に広げていけるかがポイントとなる。
- ・「授業実践プログラム」において、授業を行うのは教師となっているが、自分に知識がないことを授業としてやりたがる教師は少ないのではないか。その意味でもOBの活用は有益であって、まずは、「聞いてもらえる場」をつくることが重要である。

(委員)

- ・各金融団体は熱心に消費者教育を進めている。受け手側からすると金融全体のリテラシー向上の目的は共通しているので、他業界との横の連携を図って啓発していくことも視野に入れてはどうか。

(協会)

- ・金融全体のリテラシー向上という点では、損保協会も参画している金融経済教育推進会議のなかで、金融関係団体が連携して大学連続講座を行うなど、取組みを進めているところである。
- ・授業実践プログラムについては、例えば、OB講師が授業を実践して、それをきっかけに授業化について検討してもらおうなど、アプローチの仕方を検討していきたい。

2. 高齢者タスクフォースの検討結果について

標記タスクフォースで整理された報告書について、丹野委員（高齢者タスクフォースリーダー）から、配付資料に基づき説明があり、次いで、意見交換を行った。

引き続き審議の結果、原案のとおり了承され、損保協会会長の諮問に対する本諮問会議の検討結果として鈴木会長に報告されるとともに、高齢者タスクフォースについては、解散することとされた。

なお、意見交換の概要は以下のとおりである。

(協会)

- ・半年間という限られた期間の中で、貴重な提言をいただき、感謝している。
- ・高齢化社会は誰も未経験であり、損保協会としても果たすべき役割も模索しながら取組みを進めていくことになるが、本報告書は、この際の参考にしたいたいと考えている。

(委員)

- ・「損害保険の各種手続に限定して、成年後見制度に代わる損保独自の制度を新設可能か等につき、中長期的に検討することが考えられる」とあるが、具体的な検討はしているのか。現在、政府与党では、成年後見制度の普及に向けた検討が進められていると理解しているが、この中で対応できるのであれば、業界として働きかけていくということも考えられるのではないか。業界として独自の対応を目指すというのは、消費者からすると、混乱するおそれもある。

(協会)

- ・成年後見制度で対応するのが基本だが、対応できない隙間をどう埋めるのか、といった観点で検討を開始しているところである。

(委員)

- ・成年後見制度については、日本成年後見法学会においても各種検討が行われてきたところであるが、その使い勝手の悪さが長らく指摘されている。生損保では、代理請求制度が導入されているが、後見制度の理念からのみ捉えれば、今後も広く適用していくのがよいのかという指摘もあるかもしれない。本件は、バランスも踏まえながら、柔軟な対応を検討していくことも一つであると考えている。

(委員)

- ・高齢化社会の到来による社会変化により、直接、高齢者を対象にした取組み以外にも必要な対応は出てくるはずである。このような観点においては、業界として幅広い視野をもって検討していくことは重要なことであると考えている。

(委員)

- ・本報告書では、多面的に現状分析がなされており、今後、損保業界で様々な検討をしていくにあたっての出発点としては、有用なものになっていると思う。

(協会)

- ・保険商品・サービス面における対応については、各社が相違工夫しながら検討していくことになるが、本報告書については会員会社とも共有のうえ、今後の取組みに活かしていきたいと考えている。

以 上