

第9回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日時：2016年6月2日（木）10時00分～11時15分

場所：損保会館5階502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＞鈴木会長、堀専務理事、深田常務理事、鈴木常務理事、
坂本理事総合企画部長、斉藤生活サービス部長、大坪業務企画部長、
中島企画部会長

1. 主な協会長課題の取組み結果等について

標記について、中島企画部会長から配付資料に基づき説明があった。次いで、損保協会大坪業務企画部長から、消費者向け情報提供ツールについて補足があり、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。

（1）損害保険の理解促進・金融リテラシー向上に向けた取組み

（委員）

- ・消費者啓発は、地味で目立たないが、非常に重要な取組みである。自動運転などの技術が更に進めば、当然、新たな保険商品が開発されていくことになるが、新商品は往々にして複雑になるため、業界または個社として、消費者を置き去りにせず、取組みを進めていただきたい。
- ・「ほっと安心ガイド」は基本の「き」を理解してもらうツールとして、よくできていると思う。このような冊子は、わかりやすさに加え、入手のしやすさも重要であるが、病院などでの配付も検討しているとのことであり、よい対応だと考える。
また、先月29日から改正保険業法が施行され、保険募集人はお客さまの意向を把握する義務が課せられることになったが、契約者目線では、意向を把握されるだけの基本的な知識を持ち合わせていないことも考えられ、このような場面でも活かせるツールだと思う。

（委員）

- ・各種啓発活動は有意義な活動だと思うので、ぜひ、続けていただきたい。また、イベントなどに参加された方の満足度は高いはずであり、今後は、参加者を増やすという観点も考慮のうえ、取組みを進めていただくのがよいと考える。

（2）高齢者事故の防止・減少に向けた取組み

（委員）

- ・説明のあった「高齢者向け交通事故注意喚起チラシ」はどこで配付しているのか。

（協会）

- ・同チラシは警察庁に監修いただいたこともあり、同庁から都道府県警に対し、利用促進するよう連絡願い、活用いただいている。その他、協会各支部活動時での配付や、日本損害保険代理業協会の協力等もあり、当初、各都道府県警へ50万部提供のチラシが、結果的には128万部を刷ることとなった。引き続き、様々な場面を活用して広めていきたいと考えている。

（委員）

- ・会合などに参加する高齢者は比較的関心が高いと思われるが、関心のない高齢者にいかに周知していけるのかが重要だと考える。

(協会)

- 例えば、高齢者がいる家族向けに啓発を行い、家族から高齢者に伝えてもらうといったことや、民生委員を通じて各家庭へ周知いただくなど、協会各支部では、工夫を凝らした取組みを検討しているところである。

(委員)

- 認知症もしくは軽度の認知症高齢者が運転する自動車事故が起きているが、保険会社の役割としては、事故が起こった際の補償だけでなく、運転者のリスクを保険料に反映することで、高齢者に運転をさせないような仕組みを作ることも重要だと考える。若年層は事故率が高いということで既に保険料に反映されているが、高齢者のリスクをもっと料率に反映させた方がよいのではないかと考える。

(協会)

- 単純に保険に入りにくい料率を設定してしまうと、免許があり、車を所有していながら、保険未加入のドライバーを増加させることにつながりかねず、被害者救済の観点を踏まえるとなかなか難しい問題もある。

(協会)

- 高齢者の問題を考える場合には、そもそもどのような社会を目指していくのか、という点にもつながる話だと考える。

(委員)

- 高齢者を排除するのが目的ではなく、代替手段の普及を目指す際の一つのきっかけになればよいと思う。他人の車への同乗や自動運転なども含め、様々知恵を使って、高齢者の利益を守りつつ、自ら運転することを出来る限り抑制してもらうことができればよいと考える。

(協会)

- 自動車保険の年齢別料率は細分化され、50代、60代といった高齢者のリスクも反映する形になっている。ただし、料率を高くして、高齢者を排除するという意図はない。もっとも、料率改定時には、高齢者いじめだという批判も出されたが、現場では丁寧な説明で理解いただくよう対応した。

(委員)

- 高齢者は身体能力などにもバラつきがあるため、画一的な対応をするのではなく、例えば、健康診断を受けて運転能力が十分にあるということを証明できた場合には、それを料率に反映させるというフレキシブルな対応が望ましいのではないかと考える。

(3) 地震保険の普及促進・理解促進

(委員)

- 地震保険の普及促進に関して、今年度、「地震保険50周年イベントを実施予定」とあるが、どのようなイベントを計画しているのか。

(協会)

- これまでも地震保険の普及促進については取組みを進めてきたところであるが、地震保険を提供する立場として、お客さまにどのように契約（付帯）いただくのかということに主眼をおいたイベントにしたいと考えている。一般参加者に加え、代理店など募集する立場の方を

オーディエンスとして想定している。

- ・来年1月には地震保険の制度改定も控えており、このような点についても正しく理解いただく機会にしたいと考えている。

2. 平成28年熊本地震への対応について

標記について、損保協会坂本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。

なお、意見交換の概要は以下のとおりである。

(委員)

- ・迅速かつ適切な対応が実施できていると考えている。東日本大震災時の経験やその後業界で検討してきたことが活かされていると思う。
- ・東日本大震災時には弁護士会にも多数の相談等が寄せられていたが、今回はそのような声は聞こえてきていない。

(委員)

- ・地震保険の保険金支払いが迅速に行われていることで、多くの方が加入していて良かったと実感されたはずだが、このような場面での損保の適切な対応こそが普及促進につながっていくのだと思う。
- ・国民生活センターにおいては、地震保険に係る苦情はほとんどないとも聞いている。
- ・今後は、いわゆる特定修理事業者も出てくる可能性が十分にあるので、この点についても留意していく必要がある。

(委員)

- ・わずか1ヵ月半の間で8割以上の調査が完了したとのことであるが、余震も続く中、損害調査に携わられた方々は大変なご苦労があったと思う。業界をあげて全力で取組んだ結果であり、敬意を表したい。
- ・今回の震災で得た経験を今後の災害においても活かしていただきたい。

(委員)

- ・今般の熊本地震では、自治体の罹災証明発行が追いついていないという報道がされているが、損保会社が地震保険の損害認定とともに、罹災証明の認定も同時に実施することはできないのか。

(委員)

- ・罹災証明の被害認定と地震保険の損害認定はリンクしていないため、国としても検討いただく必要がある。

(委員)

- ・損保協会から損保業界の社会貢献として提案していくことも考えてはどうか。

(委員)

- ・地震保険PT（財務省PT）における論議では、自治体の罹災証明認定を、そのまま地震保険の被害判定に使えないのか、というアイデアが論議されたが、実態としては、保険会社は動員力もあることから、地震保険の損害認定の方が早い。地震保険加入者と未加入者の公平

性はクリアする必要があるが、このような点を伝えていくということもあり得るか。

(委員)

- ・保険金の支払い対象にならなかった事案もあると思うが、具体的に、どのような場合に支払い対象外となるのか。

(協会)

- ・一部損に至らない被害だった場合や主要構造部に損害がなく免責となる場合が考えられる。地震保険に加入しているつもりで加入していなかった場合などもある。

(委員)

- ・来年から損害認定が現行の3区分から4区分に変更されるとのことであったが、仮に今回、新しい4区分で対応していた場合、支払の対象になる方も増えたのか。

(協会)

- ・改定後の4区分は現行の半損を2つの区分(大半損・小半損)に分けるものであるため、支払い対象が増えることにはならない。支払金額がどのように変化するのかは別問題である。

(委員)

- ・損害の実態をより反映させた区分にするということによって4区分になるわけだが、区分を増やすと、区分の境目でトラブルが起こりやすくなり、損害認定に対する不平・不満は増えるかもしれない。

(委員)

- ・今でも、地震保険の保険金で家が元通りになると思っている人も多い。このような方を一人でも減らしていくためにも、地道に普及啓発を続けていくことが重要である。
- ・広報を行う際、もっとうまくアピールできないのか。

3. 高齢者対応に係る検討状況等について

標記について、損保協会大坪業務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。

なお、意見交換の概要は以下のとおりである。

(1) 重度認知症等により責任無能力となった高齢者が加害事故等を起こした場合、法定責任は誰が負うか(2016年3月1日付最高裁判決)

(委員)

- ・重度の認知症患者が法律上の賠償責任を負った場合、家族等が賠償責任を負うリスクに備えた商品が開発されたとの話があったが、加入する方は実際に多いのか。

(協会)

- ・加入率までは把握できていないが、関心は高いと考えている。

(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保険であり、商品自体は従来から存在している。従来の商品では、被保険者の範囲が同居の親族や別居している未婚

の子のみであったが、J R 東海最高裁判決を受けて、別居している家族も補償範囲に広げたものである。このため、これまで個人賠償責任保険に加入している人を中心に広がるのではないか。

(委員)

- ・認知症の方のみが対象となるのか。

(協会)

- ・被保険者が対物・対人事故等を起こした際、法律上の賠償責任を負う場合に補償するものであり、認知症であるかどうかはとわれない。

(委員)

- ・裏を返すと、個人賠償責任保険では、法律上の賠償責任を負わないと支払い対象とならない。問題となるのは、法律上の責任が誰にもないとされた場合である。この点については、損保業界だけで対応するのは困難な話であり、国レベルでどうしていくかということだと思う。公的介護保険で対応するなど、工夫の余地はあると思う。

(委員)

- ・本判決は、原告がJ R 東海という大企業だったからということも考えられるのかもしれない。仮に、一般人が多大な被害を受けた場合、保険が支払われるのであれば、法律上の賠償責任を認めた方がよいというように、事案によって判決が変わるようなケースも出てくるのではないか。

(委員)

- ・子供が蹴ったサッカーボールが道路に飛び出てしまい、これを避けようとした高齢者が運転するバイクの転倒事故が起きたが、両親を含め、法律上の賠償責任がないとされた判決もあった。法律上の損害賠償責任という枠組みは限界がきているのかもしれない。

(協会)

- ・過失責任主義が採用されている中で、監督行為というものがどこまで及ぶのかという問題は昔から議論されているが、なかなか難しい問題である。社会的な制度として被害者救済のようなものが考えられればよいか。

(委員)

- ・保険料との関係でどこまで現実的なものかは分からないが、過失相殺を行わない保険として、商品開発自体の余地はあると思う。
- ・ノウハウはあるが民間で対応できないのであれば、国に提言していくようなことも考えられるか。

(委員)

- ・高齢者を取り巻く様々なリスクをカバーする商品を充実させていくことが、ビジネスチャンスとなっていくのではないか。

(協会)

- ・様々な可能性を含めて研究していく必要があるが、事故の統計などはこれから本格的に集まってくるので、そのデータを踏まえ、保険会社としてどこまでリスクを享受できるか考えて

いくことも重要である。

(協会)

- ・技術の進歩や研究が進めば対応できる部分も増えていくはずである。

(委員)

- ・被害を与えてしまった方ではなく、被害を受けてしまった方の場合、例えば、認知症の方が運転する車で自身がケガをしたような場合、人身傷害保険を付帯していれば補償されるが、保険会社として、このような点もアピールできるのではないか。

(協会)

- ・自動車保険の契約者のうち、既に8割以上の方は人身傷害保険を付帯されている。認知症の方が起こす事故に限った話ではないが、人身傷害保険は相当浸透していると考えている。

(委員)

- ・自動車事故という特定の領域の事故であれば保険会社でも対応は可能だと思うが、どこでどんな事故が起こるか分からないリスクを無過失責任も含めてカバーする保険商品というのは現実的には難しいと思う。

以 上