

そんぽ 相談ガイド

共通

1ページ

- I. 損害保険について
- II. 損害保険料の仕組みについて
- III. 損害保険の募集形態について
- IV. 損害保険の契約について
- V. 保険金の請求について
- VI. 損害保険と税金について
- VII. 契約者保護の仕組みについて
- VIII. 損害保険に対する相談・苦情対応について

くるまの保険

73ページ

- 問1～5 自賠責保険
 問6～24 任意の自動車保険
 問25～49 交通事故対応等

すまいの保険

165ページ

- 問50～61 火災保険
 問62～69 地震保険

からだの保険・他

215ページ

- 問70～79 傷害保険
 問80～82 海外旅行保険
 問83～89 医療保険
 問90～94 その他の保険

資料

281ページ

相談窓口一覧



共通



くるまの保険



すまいの保険



からだの保険・他



資料

はじめに

この「そんぽ 相談ガイド」は、主に消費生活センターや消費者団体などで消費生活相談を担当されている相談員の方々に、一般消費者の方からの損害保険に関する相談や苦情に対応されるにあたりご活用いただくための参考資料として作成したものです。デジタル化の進展を踏まえ、今般の改訂からPDFデータでご提供することにしました。

現在、各保険会社では、保険商品の販売時や保険金の支払い時などに、正確で分かりやすい説明に努めるとともに、保険商品や保険用語についても、一般消費者の方の目線に立ち、より分かりやすく正しく理解していただくための取組みも進めております。

しかしながら、保険は目に見えない商品であり、事故後に保険会社からサービスの提供を受けて初めて商品内容が具現化するという特徴があります。

このことから、保険の契約時には商品内容をよく理解していたとしても、事故時または保険金請求時にはその記憶が薄れてしまっていることなどがあり、消費生活相談を担当されている相談員の方々に一般消費者の方が相談される機会があります。

本書は、2018年3月に作成した「そんぽ 相談ガイド」の改訂版であり、シリーズとしては8回目の改訂となります。

今般は主に以下の内容を反映し、改訂版を作成しました。

- ①2021年4月に改定された自賠責保険料について
- ②2021年1月に改定された地震保険料について

なお、各保険会社によって商品や取扱いは異なるため、具体的な内容、保険料や保険金の支払額についての照会などは、各保険会社の相談窓口もしくは損害保険代理店での確認をお勧めください。

本書が相談員の方々の業務の参考資料としてお役に立てれば幸いです。

2022年3月
一般社団法人 日本損害保険協会



I. 損害保険について	2
解説① 損害保険の役割	2
解説② 保険の分類と損害保険の種類	3
解説③ 損害保険を規制する法律など	7
II. 損害保険料の仕組みについて	10
解説① 損害保険料の仕組み	10
解説② 積立保険の保険料の仕組み	11
III. 損害保険の募集形態について	13
解説① 損害保険の募集形態	13
解説② 損害保険代理店	15
IV. 損害保険の契約について	20
解説① 損害保険の契約の申込み・成立	20
解説② 損害保険の契約で使用される書類	34
解説③ 損害保険の契約の変更	37
解説④ 損害保険の契約の終了	41
V. 保険金の請求について	46
解説① 保険事故	46
VI. 損害保険と税金について	54
解説① 保険金と税金の関係	54
解説② 満期返戻金、契約者配当金と税金の関係	55
解説③ 保険料と税金の関係	56
VII. 契約者保護の仕組みについて	60
解説① 契約者保護の仕組み	60
VIII. 損害保険に対する相談・苦情対応について	63
解説① 損害保険相談の特徴	63
解説② 日本損害保険協会の相談・苦情・紛争対応体制	66
解説③ そんぽADRセンターが実施する紛争解決手続	68





くるまの保険について 74

自賠責保険

問1 自賠責保険は、どのような保険ですか。 75

問2 原付バイクにも自賠責保険を契約しなければなりませんか。 79

問3 自賠責保険では、どのような損害が補償されるのですか。 82

問4 自賠責保険の契約を解除（解約）する場合に、注意することはありますか。 84

問5 自賠責保険証明書を紛失してしまいました。どうすればよいのでしょうか。 86

任意の自動車保険

問6 任意の自動車保険は、どのような保険ですか。 87

問7 対人賠償保険は、どのような保険ですか。 89

問8 対物賠償保険は、どのような保険ですか。 92

問9 対人賠償保険や対物賠償保険の「保険金額無制限」とは、
保険金を無制限に支払うということですか。 94

問10 示談交渉サービスは、どのようなことをしてもらえるのですか。 95

問11 人身傷害保険は、どのような保険ですか。 97

問12 搭乗者傷害保険は、どのような保険ですか。 99

問13 無保険車傷害保険は、どのような保険ですか。 101

問14 自損事故保険は、どのような保険ですか。 103

問15 車両保険は、どのような保険ですか。 106

問16 車両保険の保険金額の設定方法を教えてください。 109

問17 ドライバー保険は、どのような保険ですか。 111

問18 任意の自動車保険の特約には、どのようなものがありますか。 113

問19 自動車保険における告知事項や通知事項は、どのようなものがありますか。 116

問20 自動車保険契約が無効や失効となるのは、どのような場合ですか。 118

問21 自動車保険の「型式別料率クラス」について教えてください。 120

問22 自動車保険の「フリート契約者料率制度」について教えてください。 121

問23 自動車保険の「等級」について教えてください。 123

問24 車を買って替えたときには、新たに自動車保険を契約し直さなければならないのですか。
..... 126

交通事故対応等

問25 交通事故を起こしてしまった場合、どのようなことをすればよいのですか。 129

問26 被害が軽微な交通事故の場合でも、警察に届けなくてはいけないのですか。 130

共通

くるまの保険

すまいの保険

からだの保険・他

資料

問27	交通事故を起こしたときの加害者の責任について教えてください。	131
問28	過失割合とは、どのようなことをいうのですか。	133
問29	逸失利益とは、どのようなことをいうのですか。	135
問30	交通事故の損害賠償請求は、誰が誰に対して行うのですか。	136
問31	損害賠償額はどのように決定されるのですか。	137
問32	当事者同士で示談する場合、どのようなことに注意する必要がありますか。	139
問33	自賠責保険の損害調査は、どのように行われるのですか。	141
問34	自賠責保険では、被害者から保険会社に損害賠償額の請求が直接できると聞きましたが、本当ですか。	143
問35	自賠責保険では、被害者に過失があっても、 損害賠償額は過失相殺の適用がないと聞きましたが、本当ですか。	144
問36	自賠責保険では、損害賠償額が確定していなくても、 当座の治療費を支払ってくれると聞きましたが、本当ですか。	145
問37	交通事故でケガをした場合、健康保険や労災保険などの社会保険を利用することは 可能ですか。	147
問38	交通事故による休業を証明するには、どのようにすればよいのですか。	148
問39	ひき逃げの場合の被害者の補償はどうなっているのですか。	149
問40	自賠責保険と任意の自動車保険の双方に保険金を請求したいのですが、 それぞれに保険金請求の手続きをしなければいけませんか。	151
問41	交通事故の相手方から病院の個室料を請求されましたが、 自動車保険の保険金で支払ってもらえますか。	152
問42	治療が長引くと、治療費が支払われなくなる場合があるのでしょうか。	153
問43	交通事故の加害者に、車の修理代の全額を損害賠償請求することはできますか。	154
問44	対物賠償保険や車両保険などに免責金額（自己負担額）を設定していた場合、 保険金はどのように支払われるのですか。	156
問45	車両保険でエコノミー特約をセットしている場合、 あて逃げによる損害に対して保険金が支払われないのはなぜですか。	157
問46	交通事故による自動車の修理期間中に代車を使用した費用は、 相手方に損害賠償請求できますか。	158
問47	車両盗難で保険金を受け取った後に盗難車が見つかった場合には、 どうすればよいのですか。	159
問48	酒気帯び運転で交通事故を起こした場合には、保険金の支払いはどうなるのでしょうか。	160
問49	交通事故を起こして、自分の自動車保険から少額の保険金を請求しようとしたところ、 保険は利用しない方がよいといわれましたが、なぜですか。	163





すまいの保険について 166

火災保険

問50 火災保険は、どのような保険ですか。 167

問51 どの種類の火災保険でも、補償される範囲は同じですか。 170

問52 隣家からの「もらい火」で自宅が焼失した場合に、
隣家へ損害賠償請求はできないのですか。 173

問53 二世帯住宅の場合やマンションに住んでいる場合の火災保険の契約方法を
教えてください。 176

問54 住宅ローンを申込んだところ、火災保険の契約を求められました。
住宅ローンと火災保険の関係はどうなっているのですか。 178

問55 火災保険の保険金額はどのように設定すればよいのですか。 180

問56 火災保険では、保険価額よりも保険金額を少なく（または多く）設定した場合に、
何か問題がありますか。 184

問57 すでに火災保険をつけている建物に、別の火災保険を契約しようとする場合、
注意することはありますか。 187

問58 火災保険の「構造級別」について教えてください。 189

問59 火災保険における告知事項や通知事項は、どのようなものがありますか。 191

問60 火災保険契約が無効や失効となるのは、どのような場合ですか。 193

問61 建物が全焼したため、火災保険の保険金の支払いを受けましたが、
その火災保険はどうなるのでしょうか。 196

地震保険

問62 地震保険は、どのような保険ですか。 197

問63 地震保険の保険料の割引制度について教えてください。 201

問64 火災保険しか契約していないのですが、途中から地震保険を契約することはできますか。
..... 203

問65 大規模地震対策特別措置法に基づく「警戒宣言」が発令された後でも、
地震保険を契約することはできますか。 205

問66 地震保険の保険期間を1年以上で契約することはできますか。 208

問67 地震保険の保険金額の設定にあたっては、どのような制限がありますか。 209

問68 マンションなどの区分所有建物に対する地震保険の契約方法を教えてください。 211

問69 大地震が発生し損害額が巨額になった場合でも、
地震保険の保険金は契約どおり支払われますか。 213

共通

くるまの保険

すまいの保険

からだの保険・他

資料



からだの保険・他について 216

傷害保険

問70 傷害保険は、どのような保険ですか。 217

問71 傷害保険における「急激・偶然・外来の事故」とは、どのような事故をいうのですか。
..... 220

問72 どの種類の傷害保険でも、補償される範囲は同じですか。 222

問73 傷害保険の保険金額を無制限にすることはできますか。 224

問74 契約者と被保険者が異なる契約の場合に、
契約締結時に被保険者に対して注意すべきことはありますか。 226

問75 契約者と被保険者が異なる契約の場合に、
契約締結後に被保険者がその契約を解除することはできないのですか。 229

問76 傷害保険における告知事項や通知事項は、どのようなものがありますか。 231

問77 傷害保険契約が無効や失効となるのは、どのような場合ですか。 233

問78 傷害保険の「代理請求人制度」について教えてください。 236

問79 遺言によって、傷害保険の死亡保険金受取人を変更することはできますか。 238

海外旅行保険

問80 海外旅行保険は、どのような保険ですか。 240

問81 海外では治療費が高額になる場合があるとのことですが、
治療費の水準と海外旅行保険における対応を教えてください。 245

問82 クレジットカードについている海外旅行保険について教えてください。 248

医療保険

問83 医療保険は、どのような保険ですか。 251

問84 ガン保険は、どのような保険ですか。 254

問85 ケガや病気をしている人でも契約できる医療保険はありますか。 256

問86 医療保険における告知事項や通知事項は、どのようなものがありますか。 258

問87 医療保険の契約前発病の保険金支払いに関しては、
保険会社または代理店から契約時にどのような説明があるのでしょうか。 260

問88 医療保険契約が無効や失効となるのは、どのような場合ですか。 262

問89 医療保険を契約する際のポイントを教えてください。 265



共通



くるまの保険



すまいの保険



からだの保険・他



資料



その他の保険

問90 介入権制度とはどのような制度ですか。..... 267

問91 所得補償保険は、どのような保険ですか。..... 270

問92 個人賠償責任保険は、どのような保険ですか。..... 273

問93 レジャーに伴う事故を補償する保険は、どのような保険がありますか。..... 276

問94 PL保険は、どのような保険ですか。..... 278



相談窓口一覧 282

【本書に記載されているマークや表記等について】

<p>マークの名称・イメージ</p>	<p>◆ 保険法マーク</p> 	<p>【説明】 このマークは、保険法の具体的な条文等を記載して、保険法の内容を説明している部分に付記しています。</p>
<p>マークの名称・イメージ</p>	<p>◆ 関連項目の索引マーク</p>  <ul style="list-style-type: none"> ▶ 共通 ● ページ ▶ くるまの保険 ● ページ ▶ すまいの保険 ● ページ ▶ からだの保険・他 ● ページ 	<p>【説明】 保険法の内容を踏まえて、保険商品の具体的な取扱いを複数のページに分けて説明している部分があり、これらを関連付けることを目的として該当ページを記載しています。例えば、自動車保険・火災保険・傷害保険・医療保険の告知事項の具体例は、本書の「くるまの保険」編「すまいの保険」編、「からだの保険・他」編に分けて記載しているため、それぞれを関連付けることができるように、各編の該当箇所にこのマークを付記しています。</p>
<p>マークの名称・イメージ</p>	<p>◆ 相談対応にあたっての心得3カ条マーク</p>  <p>相談対応にあたっての心得 3カ条 ①～③</p>	<p>【説明】 損害保険に関する相談の特徴や相談を受ける際の心得などについて説明している部分に付記しています。具体的には「相談者が商品内容を十分に理解していない可能性がある」「同じ保険種目であっても、保険会社によって補償内容や補償範囲が異なる可能性がある」「賠償責任保険の保険金支払いに関しては、契約の当事者でも関係者でもない第三者（被害者）からも相談が寄せられる」ことなどを記載している箇所に付記しています。</p>

約款について

本書に記載している約款の条文や条項番号等については、損害保険料率算出機構が作成した標準約款（同機構が参考資料として会員保険会社に提供している保険約款）を引用して表記しています。実際の契約に適用される保険約款については、各保険会社が作成している約款をご確認ください。

序章

- ◆ 損害保険には、契約者一人ひとりが少しずつお金を出し合い、事故に遭ったときの損害を補償する機能があります。この契約者一人ひとりが出し合うお金を「保険料」といい、事故に遭ったときの損害を補償するお金を「保険金」といいます。

この保険料には、損害が発生した際に契約者に支払う保険金の原資となる部分（純保険料）と保険会社が事業を運営するために必要な費用となる部分（付加保険料）が含まれています。また、契約者によっては事故の発生度合いが異なるため、公平性を保つためにその発生度合いを保険料に反映させることにしています。

- ◆ 保険制度は多くの契約者が存在することで、安定して運営することができます。例えば、自動車保険では交通事故のような危険（リスク）が発生する可能性を感じる人が多数いることが必要となります。そこで、そのような意識を持っている人が数多く集まる場所などで損害保険は販売されます。具体的には自動車保険であれば自動車を販売する自動車ディーラーなど、火災保険であれば住宅を販売するハウスメーカーや住宅ローン販売する銀行などの金融機関など、傷害保険であれば旅行を扱う旅行業者などが代表例です。

保険会社はこのような場所で、代理店を中心とした損害保険の委託販売体制を取ることによって、多数の契約者を確保するようにしています。

なお、保険制度を適正に運営していくためのルールとして保険業法や保険法があります。保険業法では、保険会社および代理店の販売時における禁止事項や契約者への説明責任などを定めており、保険法では契約者と保険会社の間での契約に関する様々なルールを定めています。