

第3回「保険商品の比較に関する自由討論会」議事録

1. テーマ 「保険商品の比較に関する自由討論会」
2. 開催日時 平成20年1月25日(金) 18:00～20:20
3. 開催場所 社団法人日本損害保険協会 会議室
4. 参加人数 85名
〔 消費者15名、代理店20名、比較情報提供会社4名、
保険会社34名、法曹関係者2名、学識者1名、その他9名 〕
5. 議事録

司会

本日はご多忙の中、またお仕事帰りのお疲れの中、第3回の保険商品の比較に関する自由討論会に多数ご参加をいただきまして、まことにありがとうございます。

本日の運営は3名の司会で務めさせていただきます。私は生命保険協会の と申します。よろしく願いいたします。

司会

日本損害保険協会の でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

司会

外国損害保険協会の と申します。よろしくお願いいたします。

司会

以上3名、不慣れな司会でございますが、本日の討論会が活発な討議の場になるよう精いっぱい努力をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。恐れ入りますが着席をさせていただきます。

本日、初めて参加される方もいらっしゃいますので、まずは討論会の開催趣旨を確認させていただきます。

保険商品の比較情報につきましては、消費者の利便性向上につながる一方で、誤解されるお

そのある比較情報が提供された場合には、消費者に誤解が生じ適切な商品選択を阻害するおそれがあるといわれております。このため、消費者の立場、販売者の立場、その他さまざまな立場の方にご参加をいただき、ご意見を交わしていただきながら、保険の比較情報についてのあるべき姿を模索していこうという趣旨でこの討論会を開催するものでございます。

第1回、第2回の討論会では、保険商品の比較情報の提供について広く論点を洗い出すために、特段の討議テーマを設定せず、皆様から自由にご意見をいただく運営をしてまいりました。この結果、さまざまな立場の方々からたくさんのご意見を頂戴いたしました。第1回、第2回の討論会の主なご意見につきましては、本日配付してございます資料1をご覧ください。

また、本討論会で皆様から頂戴したご意見につきましては、平成20年6月をめどに報告書に取りまとめの上、公表を行います。本報告書は業界団体、保険会社、代理店、仲立人、比較情報提供会社、行政当局、消費者団体等の今後の業務や取り組み検討の際のご参考として活用いただきたいと思います。

次に、本日第3回のテーマ、進行方法でございます。第3回目以降の討論会のテーマについては、先月、討論会のホームページ上で公表し意見公募をいたしました。第3回以降の自由討論会の具体的論点（事務局案）、資料2でございますが、に沿って進めていきたいと思っております。

本日は具体的論点のうち、保険商品を比較する際に必要な項目、すなわち消費者の利便性を確保した商品比較を行う際にはどのような項目を比較すべきか、消費者が誤解を招かない比較項目とはどのようなものかについて、また、比較情報利用時の留意点、すなわち消費者が比較情報を利用する際に留意すべき点はあるのか、その留意点をどのように消費者に伝えるべきかを中心に議論を行います。比較項目の議論に当たりましては、より具体的に、また集中的に議論を行うため、事務局の準備いたしました比較表例を議論の素材として活用いたします。

なお、先般公表いたしました具体的論点（事務局案）の考え方について皆様からいただいたご意見は、本日配付しております資料3をご確認ください。

本日の進め方でございますが、運営に関する説明の後、医療保険、自動車保険に分け、2部構成で議論を行います。それぞれの商品について討議に先立ち、まずは議論のベースをそろえるために対象商品に関する知識等を再確認したいと考えております。その後、議論に移り、消費者、販売者、保険会社等、さまざまな立場の方々からご意見をいただき、消費者利便と消費者保護、誤認防止の両面から保険商品の比較情報の提供のあり方について集中的にご意見をいただければと思っております。

また、本日は様々なお立場の方々からご発言をいただくため、参加申し込みの際にエントリーをいただきました属性別にご着席をいただいております。司会から見て左側が代理店、比較情報提供会社、保険仲立人の方々、向かって正面の左側が消費者の方々、その右がその他のの方々、右側が保険会社の方々となっております。以外につきましては協会関係者、本日ご回答申し上げます事務局でございます。

その他の注意点について申し上げたいと思います。議論に当たりましては、冒頭の「保険商品の比較に関する自由討論会（第3回）の3」に記載してございますが、参加者の皆様にご留意いただきたい事項についてご協力をお願い申し上げます。

まず、ご発言をご希望される場合は、お手元の番号札をお挙げください。司会から指名の後、ハンドマイクをお持ちいたしますので、その場でご発言をお願いいたします。

また、発言の冒頭にご自身の属性、並びに組織としてのご見解か、もしくは個人としてのご見解かをご申告ください。

また、できるだけ多くの方々に発言をいただきたいと考えてございますので、ご発言は簡潔にお願い申し上げます。目安といたしましては5分経過後にチャイムを鳴らしますのご参考としていただきたいと思います。なお、個人・個別攻撃的なご発言、並びに写真撮影、録音についてはご遠慮くださいますよう、お願い申し上げます。

では、医療保険の比較項目に関する議論に入ります。事務局の準備いたしました比較表例に基づき議論を進めてまいります。比較表例については、医療保険、の資料をご確認ください。現在、市場で見られる比較表には、比較する項目や記載方法において様々なレベルのものが存在しております。今回、医療保険の比較表については市場にある比較表を参考にしながら、2種類の比較表を議論の素材として準備をいたしました。

配付資料の比較表例 をご覧ください。こちらの比較表は比較項目が少なく、最初に各商品の主な特徴を記載した後、保障内容については や×で記載してあるものでございます。

配付資料の比較表例 をご覧ください。こちらの比較表は比較項目が多く、保障内容については数字や文字で具体的に記載したものでございます。

なお、今回の議論に当たりましては、インターネットや広告等の不特定多数を対象に使用する場を前提として議論をお願いしたいと思います。第1回、第2回の意見の中に、同じ比較表であっても販売者が使用する場合、売りたい商品をよく見せたいというバイアスがかかるといった比較情報の提供主体に関する論点も示されましたが、比較情報の提供主体に関する議論

は比較表に関する議論とは別に、次回、第4回で議論したいと考えております。限られた時間内での議論となるため、本テーマ以外のご発言についてはご遠慮いただきたいと思います。

なお、比較表に関する議論に当たって、そもそも医療保険という商品がわからないと議論は難しいと思いますので、あらかじめ医療保険に関する説明について生命保険文化センターにご依頼を申し上げました。皆様からご意見を頂戴する前に、まずは生命保険文化センターより、医療保険全般について若干ご説明をお願いしたいと思います。では、生命保険文化センター、
さん、よろしく願いをいたします。

生命保険文化センター

ただいまご紹介いただきました、私は財団法人生命保険文化センターの と申します。

生命保険文化センターは、消費者や学生の方々にセミナー、ホームページ、小冊子等を通じまして、生命保険の基本的な仕組みあるいは活用方法などについて情報提供を行っている団体です。そうした関係から、本日この討論会に事務局からご依頼を受けました。どうぞよろしく願いいたします。では、ここから着席してお話しさせていただきます。

それでは、医療保険全般についてお手元に「医療保険の加入にあたって」という資料がございますので、こちらに沿ってお話を進めさせていただきます。

生命保険に加入する場合に、必要な保障内容を定めるポイントとして大きく3つの事項を確認する必要があります。1つ目は保険種類の選択、2つ目は保険期間・保険料払込期間の決定、3つ目は保障内容の決定です。今回は医療保険に加入するケースとして保険期間・保険料払込期間の決定、保障内容の決定の際に留意すべき点を何点かご説明させていただきます。

では、1つ目の保険期間・保険料払込期間の決定についてです。保険期間とは、保障の開始から終了までの期間のことをいい、この期間内に生じた保険事故について給付を受けられます。一定期間や一定年齢までといった形の有期型と、保険期間が一生にわたる終身型に大きく分かれます。なお、同じ有期型であっても具体的な保険期間は取扱会社や商品ごとに異なります。保険料との関係でいいますと、有期型は終身型と比較すると契約当初の保険料は安くなります。また、有期型で更新を行う場合、更新時の年齢、保険料率によって保険料が再計算されるので、通常、保険料は更新前よりも高くなります。なお、更新によって最終的にいつまで保障が続けられるかといった点も取扱会社や商品ごとに異なっております。保険料は現在だけでなく、生活環境あるいは収入の変化も考慮して、将来にわたって払い込みが可能な額か確認することが必要です。

その次に、保険料払込期間です。保険料払込期間は保険期間と同様、有期の場合と終身の場合があります。保険料に与える影響については、一般に保険期間、保障内容が同一であれば、払込期間が長いほど払込み1回あたりの保険料負担は軽くなります。

次に、ステップ2の保障内容の決定についてご説明いたします。まず、入院保障は病気やけがで入院した場合に給付金が受け取れます。入院保障については、商品によって入院初期の不担保期間、あるいは1回の入院での支払限度日数、保険期間通算での支払限度日数等が異なります。また、特定の疾病の場合に給付金額や支払限度日数が増えるような保険もあります。入院保障の支払いのパターンは資料の2ページの表をご確認いただければと思います。このように、同じ医療保険でも商品ごとに保障内容に違いがございます。ご自身のニーズに合致した商品を選択することが重要です。

次に、手術給付金になります。手術給付金では、給付金額と保障範囲に商品差異が出てきます。特に保障範囲については、従来、保険会社の定める88種類の手術を対象とする例が一般的でしたが、現在ではそれに公的医療保険対象の所定の手術を対象に加えたもの、あるいは公的医療保険の適用対象に連動しているものもございます。これらの保障範囲については、ご契約のしおりや約款によって確認することが必要です。

次に、その他の保障について4項目ご説明いたします。初めに、死亡保障についてです。

死亡したときに死亡保険金を受け取れますが、医療保険の場合、一般的には受け取る金額は少額です。また、死亡保険金がない商品もあります。保険料との関係でいいますと、一般的に死亡給付がある場合、保険料は高くなります。

次に、健康祝金についてです。健康祝金というのは、対象期間中に給付金支払歴がないといった条件に当てはまると受け取れるものです。健康祝金を受け取れる条件は商品によって異なります。少々紛らわしいのですが、満期支払金、生存給付金のように、生存を条件としているものと区別して考える必要があります。一般的に健康祝金がついている場合は保険料が高くなります。

次に、特定疾病等に関する給付についてです。これは、例えばがんや三大疾病、生活習慣病のような特定の疾病状態になったこと、あるいは特定の疾病状態に伴う治療に対して給付を受けられるものです。これらの疾病に関する給付の条件が商品によって微妙に異なっている場合があります。例えばがん保障についてですが、上皮内がんが支払対象にならなかったり、給付が少なくなる場合があります。また、加入から90日以内にかかったがんについては給付対象にならない商品があります。あるいは、診断を受けて一定の入院や手術をしたことが支払いの

条件になっているものもあります。加入に際しては支払いの条件を確認する必要があります。

そして4つ目、特約の付加についてです。給付内容をより一層充実させるために特約を付加することができる商品があります。特約の保障内容、保険期間等は特約によって様々です。また、付加できる特約は保険会社や商品によって大きく異なりますので、主契約同様、給付条件などの確認が必要です。

最後に、その他の留意点について簡単にご説明します。まず、解約返戻金についてですが、死亡保険金や健康祝金と同様、解約返戻金がある商品は一般的に保険料が高くなります。逆に保険料を安く抑えるために解約返戻金がない商品、あるいは解約返戻金を低く抑えている商品もございます。

続いて、配当方式ですが、配当とは保険会社の決算時に剰余金が生じた場合にそれを分配するものです。一般的に無配当保険のほうが有配当保険より保険料が安いように見えますが、有配当保険の場合は分配された配当金を保険料から差し引いた金額、それが実質的な保険料負担額になります。契約する時点では将来の配当金額が確定していないため、有配当保険と無配当保険のどちらが実質的に安いのか一概に言うことはできません。

最後に年齢の計算方法についてです。年齢は生命保険の保険料を決める大きな要素の一つです。その計算方法については、満年齢方式と保険年齢方式があり、取扱保険会社によって異なります。保険年齢方式だと半年早く年齢が上がるわけですが、保険料の算定方法が異なるため、満年齢方式と保険年齢方式のどちらが安いかは一概に言うことはできません。

以上、医療保険の加入にあたっての一般的な留意事項を説明させていただきました。実際に加入される場合は、契約概要や注意喚起情報、ご契約のしおりを必ずお読みになって今ご説明した留意事項を中心に商品内容をご確認いただければと思います。説明は以上になります。ご清聴ありがとうございました。

司会

さん、どうもありがとうございました。これから、皆さんからのご意見を頂戴したいと思うのですが、前回の討論会で参加者の発言の位置づけについて不明確であるとのこと指摘を頂戴いたしました。本討論会は行政が主催して行う審議会とは違いまして、参加者の皆様の率直なご意見を吸い上げ、各団体関係者各位の参考としていくものですので、ぜひとも積極的な忌憚ないご意見を頂戴できればと思います。

それでは、まず事例 の比較表について、消費者利便性やわかりやすさの観点からどのよう

に思われるのか、また、誤認防止や消費者保護の観点からどのように思われるのか、その理由を含めて各属性の方々からご意見を頂戴したいと思います。では、発言希望の方、番号札をお挙げください。87番の方、お願いいたします。

代理店

損害保険と生命保険で数社乗り合っている乗合代理店の者です。意見としましては個人的な見解でございます。

このような比較情報、保険に限定せずとも一般的に商品決定までのプロセスの中で、選定商品の絞り込みということにおいては大変有効であると考えます。しかし、最終段階において多くの方が行うのは現物比較ということで、有形商品の場合はいろいろな場所で現物比較が可能です。保険商品でこの現物となり得るものが約款となります。これは、もう皆様異論はないことだとは思いますが、この現物比較といえる約款比較が、いろいろな場所で消費者が気軽に行える環境が整備された上で、比較表による情報提供を行うことが理想であると考えますが、この全社全約款公開を前提とするのか否かということをちょっとお教えいただきたいなというふうに思います。

司会

ありがとうございました。同様、代理店の方、ご意見ございませんか。今は絞り込みの段階では有効だというお話と、加えて約款の比較があれば、なおさらよろしいということなのですが、代理店の方、もしくは比較情報提供会社の方、何かご意見ございましたら。

それでは、保険会社の方、今約款のご提供があればというお話がございましたが、何かご意見はございませんでしょうか。59番の方、お願いいたします。

保険会社

保険会社に勤務しております　　といたします。

今約款の開示というお話がございましたが、今私が勤務しておる会社ではかなりの約款をホームページ上で開示しております。各保険会社さんのホームページを拝見しておりますと、最近やはり約款の開示というのは増えているのかなと思います。やはり、各社、今ホームページ、インターネット等による情報提供というのは非常に社会的ニーズも高いものという考えもあるのかと存じまして、かなりそういったものは進んできているのではないかなとは思っています。

ただ、全社が一律的に開示をするとか、そういうことでもないと思いますので、各社がそれぞれ判断をして掲載しているか、しないかということかと個人的には考えております。以上でございます。

司会

ありがとうございました。それでは、冒頭申し上げましたように、この比較表例の項目、これは消費者利便、また消費者保護、そういう観点で過不足であるとか、内容とか、それについてのご意見を賜りたいと思います。いかがでございましょうか。とりわけ販売者の立場で代理店の方、ございませんか。

消費者の方、一見されていかがでございませうか。先ほど絞り込みに有効、有用というお話がございましたのですが、ご覧になりましていかがですか、何かご意見ございましたら。なかなか難しいでしょうか。恐縮です、6番の方、お願いいたします。

消費者

分類としては消費者でございます。お話をさせていただくのですが、すみません、司会者の方の意図がよく私のほうにわかっておりませんで、この比較表について何か言えというお話でございましょうか。

司会

はい、この表で実際消費者の方が購入される場合、项目的に過不足があるとかないとか、よくわからないとか、そういう意味で申し上げております。

消費者

とということではなくて、だけに絞ってですか。

司会

はい、とりあえずは お願いいたします。

消費者

だけで申し上げれば足りない、一言で言うと足りないとは思っておりまして、こうい

う設定でお話をするのではなくて、もう少し緩やかに設定をしてしゃべらせていただくと本当は楽なのですが、比較表例 だけについて何か言えということであれば、私なんかは医療保険はとても単純な保険だと思っています。生命保険の商品の中では大変単純なほうの商品で、どちらかというと比較のしやすいほうの商品だと思っておりますが、それにしても、項目からいうと だけに絞れと言われると、とても厳しいのですけれども……

司会

も含めても結構でございます。

消費者

そうですか。触れてもいいのだったらしゃべります。

それだったら、こうやって比較をさせていただくと、こういう項目が挙がったこと自体は、今まで1回目、2回目の議論の中では、どちらかという大変ランダムな意見がたくさん出ていて、どこに収斂するだろうと思って途方に暮れて参加しているという部分がありました。それでいうと今回は具体が見えたので、具体の部分で比較をしたらこれはどうなのだろうということで、モデルとしてお挙げになっているということで、拝見をさせていただきました。さっき比較表の だけでいえば、項目としては、これだけで選べと言われれば、ちょっと選ぶのはかなり厳しいという気はいたします。

ただ、私も自分で私どものグループのほうで比較をした経緯もございまして、その中でこれは要るだろうといった項目は、どちらかというと比較表の に近いようなタイプのもので比較をさせていただきました。

ただ、実際に各保険会社さんがご自分のところの商品をこういう形でまとめられるというのが、本当にできるのだろうかというのが、まずございまして、医療保険のように単純な商品においても大変バラエティーに富んでいるだろうという部分があって、もしかしたらこの比較表の のほうも、その他備考欄というのが大変増えてしまって、そのところに、この商品としてはこういう特徴があるのですよということがたくさん、各社さんが、ある意味差別化をしたいということになると載るのかなと、そこが歯どめがきかなく載ってしまうと、消費者としては比較のしようがない。

もともとは、前回のときにも申し上げましたが、消費者は保険について大変知識が少のうございます。はっきり言うと、比較をする以前でございまして、もともと保険について余り知識

を持っていない。ただ、それでもこれを真っ向から否定をするのではなくて、「こういう形でこういうものがあるのだよ」という形で出れば、そういうものをぱっと見て、「ああ、こういう項目があって、こういう項目によって保険というのが成り立っていて、これはこういうふうには比べられるのだな」という意味で方向性を示すということは可能なのかなと思います。

ただ、総論はそういう形でできるだろうと思うけれども、各論が本当にちゃんと一つ一つの保険について、その特徴をこの中に盛り込むことができ、それが本当に消費者の選択に利するのだろうかという部分については、まだ現物をもうちょっと見せていただかないとわからない。実にくだらないことを申し上げますと、月額保険料の例が出ていますけれども、どうして両方とも男性なのだろうと思って見たのですが、そういうところも含めまして、各論の部分ではこれからまだまだだろうけれども、一定の方向としては、私は評価をしたいなというふうに思って拝見をさせていただきました。

司会

ありがとうございます。比較というのは、方向性としては結構だろうと。 で申し上げますと項目的にはちょっと足りないということだろうと思います。備考欄等々が多くなるとわかりにくくなっていく、誤認の可能性がある、そんなことでございましょうか。

それでは、今ご意見ございましたが、この項目についてほかの立場の方で、今のご意見を受けまして何かございましたら、よろしく願いをいたします。いかがでございましょうか。99番の方、お願いいたします。

比較情報提供会社

格付会社に勤めていますので、比較情報提供会社というジャンルかと思いますが、個人の立場でお話をします。

この比較事例 だけではなくて、 も含めて話してもいいというお話がありました。今日配られている資料3「具体的論点（事務局案）の考え方に対するご意見及び事務局としての対応」の、2枚目の一番最初に「比較情報提供会社」ということで、ご覧のようなコメントを出しています。このうち比較表に関する話としては、2番目の「何を比較するのか」という比較項目というところが該当するのですが、私は、同じような保障内容、条件の商品で料率比較ができるようにするということが消費者にとってのあるべき比較情報だと考えています。

その観点からすると、まず比較情報 は論外です。それから については、これはちょっと

1枚目と2枚目を一緒に見た方がいいのかどうかわからなかったのですが、その前提で申し上げますと、商品Aと商品B、何で保険料が違うのかなと見てみると、有期の10年契約と終身払いで終身保障の契約を比べている。これを比べても意味がないと思います。

同じように商品Dについては、死亡給付金がついていたりいなかったり、解約返戻金があったりなかったり。解約返戻金がある商品とない商品を比べても全く比較の意味をなしません。ということで、こちらにしても、私が考えている比較情報には該当しないというか、コンセプトが違うと思います。

もう一つ、先ほど代理店の方がおっしゃられた、比較以前の問題として、約款や「契約のしおり」をホームページで公表するという論点を挙げさせていただいております。日本生命のようにホームページで自発的に出されるのも企業の姿勢としては非常にいいと思うのですが、消費者の利便ということを考えれば、インフラとして強制的なルールということを出していただくべきだろうと考えています。

補足ですが、、の比較情報が何の意味もないということを申し上げたのではありません。このようなものが欲しい人、これが手がかりになるという人もいるとは思いますが。ただ、恐らく必要とされているだろうと思われる比較情報というのは、これらとはかなり違うものです。同じような条件で料率比較ができるようにするにはどうしたらいいか。

損害保険についてはこの後、議論があると思いますが、提示された資料を見て、自動車保険の多様化が進んでいるとはいえ、1年更新であるし、年齢条件などいくつかの点を気をつければ比較しやすい商品だという印象を改めて受けました。ただ、提示された医療保険の比較表を見ても、本当によくわからないな、これでは不十分だろう、というのが意見です。以上です。

司会

ありがとうございます。

同条件下でないと比較をなす意味がないと、そんなご意見でよろしいでしょうか。

今のご意見ございましたが、これでは不十分だということでもございましたが、それについて何か他の方、ご意見ございませんか。91番の方、お願いいたします。

代理店

私も損害保険と生命保険が乗り合っている会社の募集人としてやっております。

それで、私自身が自分の取り扱っている保険会社の医療保険を自分で比較し、社内で勉強す

るためにつくってみました。でも、これを自分たちで持っていて、お客様に販売する立場からはやはり手数料とか売り易い商品にいく傾向があって、やはりそちらへ行ってしまうのが実情じゃないのかなと思います。

実際、保険会社さんが私どもに言っているのは、この商品を買ってください。この商品を買ってくださいというおすすめのようなものがありますので、その辺から見ると比較といっても、中立的立場でつくってもらえる商品なのか、一応インターネットに載せるのですから、中立ということになってしていると解釈はしていますが、実情は販売実績を上げるための商品というのはどこかに隠れてくるんじゃないかと思っております。

司会

ありがとうございます。なかなか中立的な比較は難しいと、そんなご意見でございますか。

今のご意見も含めまして、いかがでございましょうか。項目的にこれをご覧になりまして、再度また本論に戻りますが、項目の過不足とか、これがあつたらいいとか、そういったご意見ございましたら、ぜひ。41番の方、お願いします。

保険会社

保険会社でコンプライアンス関係の仕事をしていると申します。よろしく願いいたします。

私ども今、コンプライアンスの仕事をしている関係上、なかなか非常に保守的になってきてしまうのですけれども、この比較表、特に例の のところなのですが、先ほど格付会社の方が同一の条件での比較ということにならないと比較にならないという話とか、公正中立な比較じゃないといけないとか、そういう話があつたのですが、これを比較表例の を見ますと、やはり項目的には結構多岐にわたっているのですけれども、その項目それぞれに書く内容が、何ていうのですかね、内容量がやや少ないんじゃないかなと、そういうふうに思っています。

実際にそれを書くと比較表になるかどうかというのは、やや問題があるのですけれども、特に保険商品というのは、どのようなときに払われるのか、あるいはどのようなときに払われないのか、こういった情報が一番大事になってくるのかなと思います。そういった視点で見ますと、例えば、この比較表例の の医療保障の支払開始もいろいろ細かく書いてあるのですけれども、例えば、日帰り入院とみんな書いてあるのですけれども、入院の定義も多分商品によって様々でございまして、例えば、治療目的でない入院は支払いの対象から除かれるとか、ある

いは一方逆に、自宅療養的なそういったものも入院に含まれるとか、そういったことがございます。やはり、こういった内容をしっかりお客様、消費者の方に伝えていかないと誤解をしてしまうのかなと。

一番端的な例は、手術給付金なのですけれども、先ほど文化センターの方からいろいろご説明していただいたと思いますが、こういった手術が支払いの対象になるのかといったことをしっかり伝えていかないと、こういった比較の情報提供はどうしてもお客様からの、消費者の方からの誤認を招いてしまうのかなと思いました。

裏面を見ても、例えば、解約返戻金の有無とかそういったものを有り無しだけだと不十分で、昨今は解約返戻金の水準もいろいろありますので、こういったものも保険料を示していくのであれば解約返戻金、そういった額もしっかり見せていかないといろいろ誤認を招く、あるいは先ほど手数料のバイアスがかかるみたいな話があったのですけれども、どうしてもこういった表を使いながら自分の売りたい商品売ってしまう、あるいはお客様に誤認を招かせるような、そういったような販売になってしまうのかなと思っています。

そういったことで、こういったところは非常に気をつけて、比較をするのであればしないといけないと思っております。いろいろとんでしまって申し訳なかったのですけれども、以上でございます。

司会

ありがとうございました。今のご意見は入院の定義とか手術給付金とか解約返戻金とか、これだけだと誤認の可能性、おそれがあると、そんなご意見でよろしいでしょうか。

今のご意見を踏まえまして、、、いずれの意見でも結構でございますので、消費者の方、これをご覧になりまして、今例えば入院のお話とか手術給付金、解約返戻金というお話ありましたが、皆さんがご覧になって、いかがでございましょうか。4番の方、お願いします。

消費者

消費者側からの意見として申し上げます。

誤認させないためにどうしたらいいかということになりますと、多分いろいろな条件がありまして、そして一つ一つの言葉を消費者側が正確に理解するということは、今の段階では不可能に近い状況なのではないかと思っています。そのために、この表だけではなくて、今生命保険文化センターの方が私どもに説明くださったのですが、あのような説明もしくは表の見方み

たいなものをきちんと後ろか前につけていただいて、誤認がないような表の見方の工夫みたいなものをぜひ付け加えていただければと思います。

あと、この表からしますと、告知の有無とか、それから実際加入できる年齢なのだろうかとか、そういったところが漏れているのかなと。消費者側からしましたら、まず自分が入れるのかどうか、それから自分が入ったものについて、幾らもらえ、それがどんなときなのかというのがすごく大切なので、その辺のところ为抓手と誤解のないような表の見方になっていかなければいけない。とすると、やはり見方について、どのように見てももらえるかというような工夫が必要になってくるのではないかなというふうに思います。

司会

ありがとうございます。比較表だけではなくてプラスアルファ、わかるものをお付けになったほうがいいと。また、項目的にも告知等々、若干やはり誤認の可能性があるとということでございますかね。

では、もうお一方、今日は相談員の方もいらしていると思うのですが、例えばお客様からいろいろご相談があって、どんなご質問とかご要望が多いのでしょうか。もし、相談員の方、ご意見ございましたらお願いしたいと思うのですが、いかがでございましょう。15番の方、お願いいたします。

消費者

消費者代表で今日は参りました。

消費者相談の中で相変わらず医療保険で多いのは、つい先日いただいたのですが、がんに関してのご相談です。自分ではがんだと思っていたけれども、保険会社2社に請求しましたら、1社は保険金がありたけれども、1社はがんとは判断をしてくださらなかったということで、「がん」といっても、こういうものは入るとか入らないとかいうのが各社分かれているようだと、それが消費者にとってはがんという言葉がつけばすべてがんなのではないのかというような誤解が非常に多いように思いましたので、そのような、それぞれの言葉に対する定義というのをはっきりさせていただきたいということが一つです。

それから、これは消費者相談からは離れまして、私個人的にぜひ入れていただきたいと思えますのは、意外に各社で違っているのが免責条項だと思っております、その免責、どういう比較をしたらいいのですかというご相談をいただいたりする時に、「免責のところは特にパン

フレットなどで小さく書かれていて読みにくいところではありますけれども、必ずそこに目を通してください」というアドバイスをしたりしておりまして、免責条項についてちょっと比較していただいたらいいのかなと思います。

以上です。

司会

ありがとうございます。該当、非該当とか、あと言葉の定義とか、免責とか含めて、この、通してなかなかご理解が得られないと、若干誤認される懸念があると、そんなことでございますか。ありがとうございます。

では、ほかの方、ご意見ございましたら。お願いいたします。

代理店

生命保険20社を扱っている乗合代理店を13年やっていますと申します。

実際に相談に応じている立場から申し上げますと、比較の定義というのをまずしていただきたいと思うのです。このの表でいいますと、これは比較表ではなくて単なる羅列といいますが、こういうものは比較と言いません。比較というのは同一条件下における優劣といいますが、それをやるのが比較だと思うのです。

例えて申し上げますと、アイスクリームが何種類もあるときに、いろんな味があって、どれが一番いいのかというのを、最初からいろんなトッピングをして、それで味わったらどれが一番いいかわかりません。ですからまず、ベーシックなところで比較をするということが大事になるかと思えます。そうしますと、の表を見たときに、これもまた、もう与件が比較条項になっているわけです。例えば月払いというのは比較対象ではなくて、最初から与件として例えば保険金額を幾らにするのか、払い方をどうするのかという、すべて同一条件にしたときに、どこの保険会社さんの商品が、値段がどうなのかという、いわば保険料のランキングをつけるということが大事になるかと思えます。

実際に私どもでデータベースを構築しておりまして、20社の医療保険だけではなくて、すべての保険商品のデータベースをコンピューターで全部持っておりますが、医療保険だけで申し上げますと、20社の保険会社さんの医療保険を5つの分類といいますが、例えば入院給付の日数を30日から1,095日まで6パターンにするとか、払込期間を短期払いといひまして60歳までに払ってしまう、もしくは全期払いで、終身で払う、こういうふうに条件を5つ検索でき

るようにした場合に、1回年齢を30歳の女性と入れて、それで検索しますと幾つデータが出てくるかということをお願いすると約130出てまいります。ですから、130のランキングが出てしまうのです。これに、さらに細かい特約といいますか、例えば手術の給付金のときに条件が違うとか、それから割り増しがどうか、さまざまなトッピングをやりますと、これは天文学的な比較になって、とても比較表にはなり得ません。

そういう意味で、比較をするということはベーシックなところ、私どもで考えているベーシックなところというのは、まず1日当たりの給付日額です。これは与件でございますが、それを決めて、年齢を決めて、性別を決めた後に、比較する対象としては何日1回の入院で出るのかと、これが一番大きな要素になります。それから、それは終身医療保険でしたら終身で払い込むのか、それとも短期払いといまして途中で払い終わるタイプにするのかどうか、それから、解約返戻金が出るのか出ないのか、仮に出るとしたら何歳のときに幾ら出るのかと、こういった条件で比較をすると極めてベーシックなところで比較ができるわけです。

お客様が一番お知りになりたいことは何かといいますと、そういったベーシックなところでどこの保険会社さんがどういう保険料になっているかということをもっと知りたいわけでございます。それで、かなりの保険料の差が出てまいりますので、幾つかの保険会社さんに絞り込んで、それによってあとはトッピングをかけていく。例えば、女性の医療特約を付けたらどうなるのか、成人病の特約を付けたらどうなるか、その段階からは個別に保険会社さんのシステムを使うと設計ができてまいります。その段階では約款における条件的なこともすべて表示ができますから。ですから重要性の原則において比較すべき項目は、ここは最低限やらなければいけないよ、ということを決めた後に、あとは個別設計でやるというやり方が私は一番望ましい方法ではないかなと思っております。

司会

ありがとうございます。表とも、このままの条件ではだめだと、要するに基本的な項目をまず揃えてからと、そうでないと意味をなさないと、そういう意見でございますか。ありがとうございます。

代理店

乗り合いの代理店をやっておりますと申します。

私の個人の部分も含めながらちょっとお話しさせていただきたいと思いますが、まず、この

比較表例 につきまして、やはりだれが一番本当に見るのかといたら、別にこれは保険会社のためのものでもなくて、代理店のためでもなくて、お客様のためだと思います。そのときに、やはりお客さんがこれを見ただけで何が判断できるかと、要は買うことができない、自分が払えるかどうかもわからないということで、まずこれは保険料が出ていないことそもそもが、もう比較表たる部分を満たしていないのかなというふうに思っております。

逆に のほうを見たときに、一番何を思うかという、これが誤認を与える原因じゃないのかなと思うのは、一番最初に保険料が出てしまっているという部分です。医療保険は保険料のために医療保険があるのかという、そういうよくわからない理屈になると思うのです。医療保険というのはやはり入院したときに備えたいとか、手術したときに備えたいという、そういったニーズがあって、先ほど さんもおっしゃっていましたが、それを満たすことのために保険というのがどれだけあって、その上で自分に合ったものがどうかという順番をたどって行って、ちゃんと必要性を理解した上で、幾らなのだとということがわかる結論にしないで、こういう比較表で一番上に月払い保険料3,800円と見たら、中の期間とかそういったものを度外視して、やっぱり安いところしようという単純な理屈が働いてしまう原因になるのではないのかなと。そういう意味で、ただ単純にそういうお客さんの理解してほしい部分とか、そういったところを提供者のほうが考えて出していくような仕組み作りをしていかないといけないのかなと考えております。

我々も代理店をやりながらデータベースを持ってりますが、その中でやっぱり話すのは、保険料とかそういった部分のお話からしていったら、当然保険料比較、要は保険比較ではなくて、保険料比較というだけの話になりますので、それをいかにちゃんとお客さんが理解できるように、「保障というものはどういうものか」、「保険というのは期間があるのですよ」という話から、「あと亡くなったときに出るのを保険金というのですよ」、「それは保険料じゃないのですよ」という、そういう初歩的なレベルからお話しして行って、ニーズをわかった上で、初めてこういったものが登場するのかなと思います。

その上で、1点常に気になっているのは、データベースを設けながら提示するということはよく行うのですけれども、やはり今の保険の募集のルールにも沿った形でやるに当たっては、保険会社が提供するものを提示しなければならないと。それで、具体的に詳細に入っていたときに、すぐに、例えばウェブ上とかで、自分たちが構築しているものではなくてオフィシャルのものが取り出せるという環境が欲しいなというふうに常々思っております。

金融庁の出しているガイドラインにもあるように、比較検討を行っていく際に、契約概要に

すぐたどり着ける状態があるのが好ましいと書いてあるのですけれども、そのようなものを公的な機関が、実際に、「今、比較検討してこれがいいと思ったけれども」となったときに、ウェブですぐ募集文書という形でわかるような、詳細なものに辿り着けるようなことがあれば、お客さんはそこで免責条項とかの確認もやっていけるのではないのかなと。それで一個ずつ確認して、お客さんが納得してイエスと言えれば、後のトラブルというのが避けられるのではないのかと思っております。保険は保険料比較でもなければ、免責比較でもないのかなというふうに思っております。以上です。

司会

ありがとうございます。

2つに分かれていると思うのですが、1つは は保険料がない、これはちょっとまずいですねというお話。それで については、まず保険料が頭に来ると、これに目が行って誤認する危険性があると。本来は医療保険というのは、あり方とかニーズから行くべきだと、そういうご意見でございますか。2点目は、保険会社の、広くは情報提供という、そういうことでよろしゅうございますか。ありがとうございます。

では、情報提供も含めて保険会社の方、ご意見ございましたらお願いしたいと思うのですが、いかがでございましょうか。49番の方、お願いいたします。

保険会社

保険会社に勤務しております と申します。よろしく申し上げます。

個人的な見解になりますが、先程来からいろいろ消費者の方、それから代理店の方からの意見を拝聴してしまして、私が例えば実務の立場で、この比較表を見たときにもこれは躊躇してしまうのがやはり正直なところなんです。

項目が不足しているところをご指摘いただいたところもあって、まさに同感なのですけれども、あと加えて、例えば比較表を提供するというのを考えたときに、保険会社の実務から見ると、例えば項目の設定をどうするのかというのも一つちょっと悩ましいところだと思っております。と申しますのは、例えば医療保険一つとってみても、様々なニーズがお客様にもあるのかなと。

ある意味ちょっと関連することで、先ほどその他備考欄が結構多くなってしまいますよというご指摘もいただいたところなのですけれども、そういったところで、お客様に、例えば、医療保

険も長期の入院をご希望される方もいらっしゃる一方で、生活習慣病ということもご要望される方もいらっしゃる、そういった様々なニーズが多分多々あるのだと思いますけれども、そういったニーズをどうやってとらえて項目の割り切りをするのかというところがちょっと一つ悩ましいところでございます。

そういった中で、先ほどベーシックなものをというご意見もありました。確かにその保険の考え方からいくと、そういうところも確かだと私も思うのですが、そういった今申し上げたようなニーズをどうやって捨っていくのかなというときに、その例えばベーシックな部分をどうやってとらえるのかというところもちょっと悩ましいかなと思っています。

あともう一つ、今契約概要のお話がありました。これは全く私の個人的な意見ですが、監督指針で、比較情報を提供するに当たっての契約概要とのちょっと絡みの話があったかと思いますが、例えば、禁止されている行為というところで幾つかあって、1つは客観的な事実を示さないこと、それからあと、正確な判断をするに当たって必要な事項を包括的に示さないこと、あるいは長所のみをことさらに強調して表示すること、あるいは誹謗中傷を目的に逆に短所のみをことさらに表示する、このようなことがあったかと思いますが、契約概要の提供をもってその比較と、包括的に示していないと、契約概要の提供をもって比較情報として充足しているというふうに整理されていたのが、2つ目に申し上げた、必要な判断をするに当たっての情報を包括的に示さないで一部のみを表示するというときに、契約概要が提供されていればいいという整理じゃなかったかなと思っています。

そういった意味で、逆にその長所とか、あるいは長所と不離一体の関係にあるものは何かといったところも、これはどうやってまた線引きをしていくのかというのも実はちょっと難しいところだと思っていて、そういった意味で契約概要のご提供をもって、その比較情報として適切かどうかということも、ちょっと実は悩ましいなと思っているところでございます。以上でございます。

司会

ありがとうございました。項目の設定については実に悩ましいということと、契約概要が添付されたとして、必要十分条件ではないと、そんな感じでございますか。ありがとうございます。

では、また、 を通してで、結構でございますので。23番の方、お願いします。

消費者

私は電機メーカーに勤めておるただのサラリーマンでございます。

損害保険業界さん、それから生命保険業界さん、いろいろ自分たちで新しいことに取り組むということすごいなと思って今日は参加させていただきました。ここまで議論を拝聴していると、保険の比較情報を提供しようとしている方と、利用すると思われる人とのギャップがすごく大きいように思います。保険商品のこの比較表というのを、だれが何のために使うことを想定してつくろうとされているのかなというのが、ちょっと聞いていて疑問に思ったところです。

恐らくここにおいでの皆様は、保険に対する意識も非常に高くて知識も豊富であると。したがって、先ほど約款を取り寄せられないかというお話も出ていましたけれども、私のような保険の素人からいいますと、約款なんて絶対読まないです。生命保険じゃないですけども、自賠責保険の約款なんか読んだことないのです。皆さんは読んでいらっしゃるのかもしれないけれども、保険の素人は読まないです。この表を作るときに、皆様のお父様やお母様、ご兄弟、あるいは成年に達せられているお子様がいらっしゃる方はお子様、お友達などを想定し、業界じゃない方々が見るという前提でこの比較表というのを考えることを考えられたほうがいいんじゃないかなと思います。

そういう意味では、まずこの比較表の中に、月額保険料30歳男性、45歳男性とありますけれども、利用する者からすれば自分に関係ない情報は要らないです。私たまたま45歳男性なので、この45歳男性はありがたいですけども、30歳の男性なんて関係ないのです。だから要らない。そういう意味では、先ほど乗合代理店の方がおっしゃっていましたが、自分に合ったシミュレーションで比較をしていただくということが非常に大事だろうというふうに思います。

それからもう一つは、保険の比較項目のお話がありましたけれども、これにつきましても、素人ですので自分が知るべき情報をここで全部把握できるとは、はなから思っていないです。恐らく生命保険は、今でも外交員の方が説明に来てくださることが多いのだと思いますけれども、最後はそこで聞くと。たまたま、自分が知らない外交員の方が飛び込みで家に来て、「医療保険がありますけれども、どうですか」とご説明して下さったときに、この比較表をどう使うかという、「今日飛び込みで来た外交員は、まともなことを言っているのかな」と、「自分の保険商品を売りたいがために適当なことを言っているんじゃないのかな。」それで、例えばこういうサイトを見て、「あ、言っていることは確かにちゃんとしていることを言って

いるわ」と。「じゃ、あの人の話をもうちょっと聞いてみても信頼置けるかな」というぐらいの見方であって、ここですべてのことを全部知ろうなんてとても思わないです。

外交員の方の存在価値も多分そこにあって、私が求めている医療保険のニーズについては、こういう免責条項のことをちゃんと説明しておかなければいけないということがわかってくれた外交員の方、あるいは「入院給付金をもっとつけておいたほうがいいですよ」というふうに提案してくれる外交員の方は、すばらしい外交員だし、そうでない人はそれまでということだと思います。したがって、この比較表ですべて解決させようとか、もし誤認されたら困るとか、ここで情報が不十分だったら困るとか言っていたら、恐らく比較表はできないと思います。

ですので、プロの方、先ほどの乗合代理店の方が130項目とかなんかおっしゃっていましたがけれども、その方々が業務用に使うものは、また別かもしれませんが、一般の消費者が見るサイト、見る比較表というイメージでいけば、もっと簡単で不完全なもので十分、主な項目だけ比較できて、先ほどお話ししましたように、外交員の方が言っていることはちゃんとしているなというのが確認できる程度で十分だろうと思います。以上です。

司会

ありがとうございます。そろそろ時間も押してきておりますが、最後に消費者の方。お願いいたします。

消費者

すみません、消費者の立場で、私も今お話しされた方と全く同意見で、今日は生命保険の見直しをしたいなということで、このサイトを見つけて参加させていただいて非常に勉強になったというのが率直な感想です。やはり保険というのはある程度見ればわかるのかなと思ったのです。比較サイトがあればいいなと思ったのですけれども、今日皆さんのお話を聞いてやっぱり難しい商品だと思いました。

その上で、やっぱり我々消費者自身が勉強していかないと、きちとした知識をまずは持つということがすごく大事だなというふうに思いました。そういう意味で、今日先ほど生命文化センターの方の資料は非常に役に立ちますので、ありがとうございます。

その中で、そういう機会を私はいただけたので、これはお願いということになりますけれども、先ほど女性の方もおっしゃっていらっしゃいましたけれども、やっぱりそういう勉強する場をしっかりと作っていただきたいというのが一つお願いです。それに対して、どうやってア

クセスしていくのがいいのかということを示していただければいいなというふうに思っております。

もう一つは、そういう意味で難しい商品なので、私は比較サイトがあって、何々ダイレクトというような形で直接買えればいいかなと来るまでは思っていたのですよね。ところが今お話を聞いて、やっぱり先ほどの方と同じように、保険の外交員というのは大事なんだなと。だから、むしろ保険の外交員は、今はわかりませんが、職域で来られないからわかりませんが、グッズ等を配ったりというよりは、そういう重要事項をきちっと説明していただける、約款ではなくて重要事項の説明をして、最後に我々の背中をきちっと押していただける、そんなものを作っていただければ非常に我々としてはありがたいのかなと思った次第です。以上です。

司会

ありがとうございます。保険は非常に難しい商品だと、消費者にとってはやはり勉強する場がほしい。また、外交員の皆さんは重要事項等々をしっかりお話ししてサポートすると、そういうことでよろしいでしょうか。ありがとうございました。

それでは、恐縮でございますが、医療保険については時間になりましたので、続きまして、自動車保険の議論に移りたいと思います。

医療保険においては、表を通じて賛否、また、異なる意見が交錯していた感がございますが、討論会の最後に簡単なまとめと次回のご案内をさせていただきます。

それでは、自動車保険の議論をよろしく願いいたします。

司会

それでは、今度は損害保険のパートで、自動車保険の比較について議論をさせていただきたいと思います。

まず、お手元の資料の確認ですが、資料1と左上に書いてある束の資料がございます。これをめくっていただければわかりますが、資料1から資料5とつけてございます。これと冊子「バイヤーズガイド、損害保険の契約にあたっての手引」をお配りしています。

自動車保険の比較の話に入る前に、まず、このバイヤーズガイドを使いまして自動車保険の基本的な話をさせていただきたいと思います。当然、商品について不案内の方も結構いらっしゃると思いますので、その説明をまずさせていただきます。

バイヤーズガイドの2ページ目を開けていただきたいと思います。下にページが書いてあります。2ページ目、3ページ目です。

ここに自動車保険、それから自動車保険の話をする場合は自賠責保険にどうしても触れておかななくてはいけないので、2ページ目の方は自賠責保険と自動車保険の関係を一つ表にしたものを整理してあります。一言で自動車保険と申し上げても、いわゆる自動車にまつわるいろいろな事故、損害を補償する保険で、いわば総合保険です。ですから、いろいろな補償項目がありまして、それがあある意味では非常にわかりにくいという部分がございます。その表の下のところですがけれども、けがによるものと物の損害です。この2つに分かれまして、それがそれぞれ左のところにあるように、相手方への賠償というのとご自分自身の補償という、こういう分け方ができるようになっています。自賠責保険というのはまさに相手方への賠償、それもけがだけです。物の損害は補償しません。これはご存じだと思うのですが強制保険になっております。

それから、具体的にどんなものがあるかということですが、3ページを見ていただきたいのですが、まず、「相手方への賠償」というところでは対人賠償保険というのと対物賠償保険、この2つがございます。この辺は割とわかりやすいかもしれませんが、その下の、「ご自身への補償」というところですが、ここで幾つかの点がございます。1つ目が人身傷害補償保険というのがあります。これは「ご自身の補償」ということですから、自動車事故によってその契約の車に乗車中の方が死傷した場合に、過失割合にかかわらず損害額を補償するというもので、約款にその基準が書いてありますけれども、それによって計算した額が契約金額の範囲内で支払われるものです。

「なお書き」のところは、後で具体的に説明します。各社によってちょっと違っている部分がございます。

それから、搭乗者傷害保険というのは、自動車事故によって契約者の車に乗車中の方が死傷した場合に保険金が支払われるもので、これは定額でお支払いするというものです。それから、無保険車傷害保険というのは、これは自動車事故によってご契約の車に乗車中の方が死亡または後遺障害を被った場合で、加害者が対人賠償を付けていなかったりした場合に、損害賠償が得られないというときにお支払いする保険です。それから、自損事故というのもありますし、あとは、車両保険です。事故によってご契約の車が損害を受けた場合に保険金を支払う車両保険というのがあります。

それから、自動車保険で重要なことは、次のページを開けていただきたいのですが、4ペー

ジ目と5ページ目のところに幾つか「ポイント」、「よくあるご質問」のところで整理してありますけれども、契約の条件がいろいろございまして、それによって、条件によってお支払いの仕方が違います。場合によって条件が違ってお支払いができないというようなことがあるので、そこに気をつけてくださいという注意書きがポイントの2に書いてあります。

その具体的な条件が、4ページ目の下のところにQ1として、どんな条件があるのかということが整理をされています。自動車の車種とか、運転される方の範囲、それから運転される方の年齢、使用目的、それから記名被保険者という言葉はちょっと難しいのですが、要は車を所有されている方と考えてもいいと思うのですが、その方の運転免許証の色、ゴールドなのかそうでないのかというのがあります。それから走行距離、こういうものがございます。

それからQ2では、車両保険について、この下に補償範囲というところが一番下にありますけれども、実は車両保険といっても幾つかの種類がございまして、それによって補償範囲が違います。そういった違いについても気をつけてくださいというようなことを触れております。

簡単ですけれども、自動車保険の基本的なご説明をさせていただきました。

それでは次に、実際の比較のところ、まずはインターネットの比較の部分からご説明をします。

日本損害保険協会

日本損害保険協会のご説明でございます。よろしくお願いいたします。

それでは早速ですが、インターネットで行われている自動車保険の比較の実例について見てみたいと思います。横にいらっしゃる方は少し見にくくて申しわけございませんが、ご容赦いただきたいと思います。内容を細かく見ていただくというよりは、全体的なものを見ていただくという趣旨でございますので、その点ご容赦いただければと思います。

それでは、実際に検索サイトで「自動車保険」「比較」という形で検索させていただきます。このように、スクロールしていくとわかると思うのですが、かなりたくさんの比較サイトが表示されます。これらの比較サイトの中では、大きく分けて、その場で各保険会社の見積もり結果が一覧で表示されるものと、後日、各保険会社から見積もり結果とパンフレットですとか送られてくるもの、この2種類がございます。

画面の一番上に戻りまして、このサイトでいきますとまずスポンサーサイトがありまして、上2つは、後日送付されてくるものなので飛ばして、3つ目のサイトです。こちらはその場で見積もり結果が出るサイトで、こちらに入らせていただきます。そうしますと、こちらのサ

イトで、各社のそれぞれの一覧とそれぞれの会社のセールスポイントが案内されています。こちらのそれぞれの会社のところをクリックいたしますと、各保険会社の商品説明詳細が出ますし、パンフレットなど詳しい説明がされております。

それでは、画面の一番上に戻って、早速、「今すぐ保険料を比べる」というところがございますので、そちらへ入らせていただきます。こちらから見積りの画面になります。一番上に「お見積りの流れ」ということでありまして、まず準備するものとして保険証券ですとか、新規に加入される方は車検証、それから条件で運転者の情報、車の情報、補償内容、こういったものを入力していただくと保険料の一覧表示がされるという形になっております。

では、「お見積りのお申し込み、初めての方はこちら」というところに入らせていただきます。こちらをクリックしますと、まず「お車の種類を選んでください」ということですので、こちらを選択いたします。個人か法人かと聞かれますので、「個人の車」を選びます。それで、今の保険の加入状況です。現在保険に加入しているのか、初めてなのかという形で、こういった形でどんどん選択していくと比較ができるようになっております。

このまま行ってしまいますと、かなり時間がかかってしまいますので、それでは、資料をご覧ください。ここからは座って説明させていただきます。

それでは、お手元の配付資料1でございます。自動車保険の保険料を見積もるためには、資料1に記載のあるような情報の入力が必要になります。例えば、車両に関する事項、使用目的、契約者、被保険者の情報、それから被保険者以外のその他の方の運転者の情報、継続契約の場合であれば、前契約等級、事故の情報など、それから、最終的には契約条件など、こちらを選択して入力していただきます。自動車保険の場合には、正しい保険料の見積もりを行うためにはこれだけの情報を入力する必要があります。

先ほどのこちらのサイトでも、これらの情報を入力するのに10分ほどかかりましたけれども、これらの項目を入力すると最終的には見積りの結果といたしまして、保険会社ごとの主な契約条件、保険料が一覧になって表示されます。

次に、お手元の資料2をご覧ください。こちらの資料でございますが、今お見せしたインターネットの実例ですとか、ほかの保険料見積りサイトなども参考にしまして、本日の議論の素材といたしまして事務局で作成したものになっています。とりあえずモデルということで3社の比較をしております、保険会社名は伏せておりますけれども、載せている契約条件、保険料は実際のものになります。

なお、事前にメールでご案内した資料では、人身傷害補償保険の保険金額、保険料の一部に

誤りがございましたので、本日お配りさせていただいた資料で訂正させていただきます。申しわけございません。

それでは、資料の説明に戻ります。この左上、自動車保険比較モデル例1でございます。こちらは小型乗用車の保険料見積もりの例でございます。保険金額は対人・対物ともに無制限、人身傷害補償保険が3,000万円、それから搭乗者傷害保険が500万円、無保険車傷害保険がA社とC社については2億円、B社は無制限、そして車両保険については200万円で、免責金額が1回目なしで2回目以降10万円。特約のほうに移りまして、運転者年齢条件がA社とB社、こちらは35歳以上補償、C社は30歳以上の条件となっております。今回、本人と配偶者のみ運転するケースで設定しておりますので、特約としまして本人・配偶者限定がついております。他車運転危険担保特約も自動付帯されております。割引サービスにつきましては、3社ともゴールド免許割引ありで、C社についてはインターネット割引がついて、イモビライザー割引はA社、B社がついております。事故の際のレッカーなどのロードサービスは3社ともに付帯されております。

その結果の保険料でございますが、A社が6万2,310円、B社が6万1,600円、C社が5万4,370円となっております。この比較表のモデルでは保険料の見積もり結果も表示して、契約条件もシンプルにまとめられております。ただし、気をつけなければならない点が幾つかございます。

まず、右上のポイント1でございます。「表記されない補償範囲の違いあり」というようにさせていただいております。詳細は後ほど説明させていただきますが、人身傷害補償保険、運転者年齢条件特約などについては各社の補償範囲に違いがありますので注意が必要になります。

そして次に、ポイント2でございますが、同じ補償範囲を設定できない部分ありというようにさせていただいております。例えば無保険車傷害保険については、同じ保険金額を選択できません。また、運転者年齢条件についてはC社では35歳以上補償、こちらに条件がないため、30歳以上補償を選択せざるを得ません。このように、同じ条件を選択できないこともありますので、比較表を見る際には、どこに違いがあるかよく理解する必要があります。

そして、ポイント3は保険料に関することでございます。自動車保険の保険料は契約条件を少し変えると保険料が思いのほか変わりますので、どちらの保険会社の保険料が安いのかを知りたいときには、ご自身が契約したい条件で見積もりをとることが必要です。先ほど見たこちらの条件でいきますと、下から2段目の保険料というのは、車両保険を付帯した場合の保険料になっております。一番下の保険料でございますが、こちらは車両保険を除いた形になってお

ります。先ほどの例、車両保険を付帯した場合ですとC社、B社、A社の順で保険料は安くなっていますけれども、逆転しまして車両保険を付帯しない場合ですとA社とB社、A社のほうがB社より安くなっているというように逆転しております。

同様に、3ページ目をご覧ください。こちらは例2でございます。例1では本人と配偶者しか運転しないケースで設定しましたが、例2では家族以外で21歳未満の若い方が運転することで計算させていただいています。この場合、先ほどポイント1で申し上げた見えない補償範囲の違いがございまして、運転者年齢条件特約の内容が各社で少しずつ異なっておりますので、契約条件も差が出てきております。

まず、A社の場合ですと、例1と同様、35歳以上補償そのままでも補償されます。B社の場合については臨時運転者特約をセットする必要があります。そして、C社の場合には全年齢担保の条件にする必要があります。この結果ですが、保険料を見ますと一番下にありましており、先ほどA社が一番高く、C社が一番安いという形でしたが、それが逆転しまして、C社が一番高く、A社が一番安いという結果になっております。

このように、保険料は保険会社によって特徴がありまして、ご自身が必要とする条件によって保険料の高い安いも変わるものなので、保険料を比較検討する場合には、必要とする契約条件に合った見積もりをする必要があります。

それでは続いて、次の4ページ目、[資料3](#)をご覧ください。もっと詳しい商品の違いがわかるように、3社の商品パンフレット記載内容を並べてみたのがこちらの資料になります。

こちらは保険会社の募集用のパンフレットから基本的な補償内容、主な特約、保険料の算出要素を抜粋したのになります。パンフレットにはそのほかに保険料の支払方法、付帯サービス、事故時の対応なども書かれていますが、量が大変多くなりますのでここでは割愛しております。

4ページ目をご覧くださいまして、人身傷害補償保険の部分を例として見ていただきたいと思っております。こちら、先ほど[資料2](#)でご説明させていただいた、[資料2](#)のポイント1でございます、見えない補償範囲の違いとなりますので、こちらを簡単に説明させていただきます。

各社のパンフレットでそれぞれ記載方法が異なっておりますが、網かけ部分、ちょうど中ほどの人身傷害補償保険の網かけ部分です、こちらをご覧ください。一番左のD社についてはスタンダードタイプでは自動車事故だけではなく、交通事故まで保険金の支払対象としております。真ん中のE社の場合は契約の車やほかの車に乗っている場合、電車や航空機などの乗り物に乗っている場合、それと犯罪行為で生命・身体が害された場合、こちらに保険金の支払対象

になっております。最後のF社になりますが、こちらは自動車事故だけが保険金の支払対象となっております。また、D社にはありませんが、E社とF社ではお支払いする保険金に臨時費用保険金が支払われることがわかります。E社については下のほうで網かけされておりますし、F社については次のページの上段のところ、網かけしておりますが、こちらで臨時費用保険金が支払われるというのがわかるようになっております。

このように、先ほどの資料2の簡単な比較表ではわからない補償の範囲が、こちらのパンフレットの比較からは読み取れるのですけれども、逆に全体の情報量が非常に多くなっているために、違いを把握するためには、よく読んで正しく理解していただく必要があります。

次に、ページが飛びまして資料4、14ページでございます。こちらをご覧ください。資料4は重要事項説明の比較としまして、募集時の説明資料の中にございます重要事項説明書は、契約に当たって重要な事項をコンパクトにまとめた書類なのですが、その中から補償内容、引き受け条件等を抜き出して3社を並べたものになります。

時間との関係で内容の説明は省略させていただきますが、先ほどの人身傷害補償保険を例にしますと、網かけの部分になりますが、パンフレットで書かれていた臨時費用保険金のことまでは書かれていないなど、パンフレットとは記載内容が異なっております。

最後、資料5、21ページでございます。こちらをご覧くださいと思います。こちらは商品の特徴の比較といたしまして、先ほどの商品の特徴の比較例、インターネットからの画面でございます。先ほどのインターネットの事例でもありましたが、インターネット募集文書などでは商品のPRのため、いわゆるキャッチコピーですとか、商品の特徴のようなものをまず最初に表示しているケースが多く見られますが、その実例を並べてみたものです。保険会社名、商品名は表示させていただいておりません。A社は保険料設計と契約手続面を、B社は事故の防止、事故に遭ったとき、事故後のケアなどのサービス面を、C社は補償内容の面を特徴として説明しています。このように、各社の商品特徴の部分は、各社がそれぞれ自社の商品の売りの部分をPRしておりますので、記載内容も各社によって様々になっております。自動車保険の資料についての説明は以上になります。

司会

それでは、比較表の資料の説明をさせていただきましたが、この資料をご参考にしていただいて、これから自由討論の時間にしていきたいと思います。

ご自由にご意見をいただきたいと思いますが、ご意見、ご発言を希望される方はお手

元の番号札を挙げていただければと思います。お席まで係の者がマイクをお持ちしますので、よろしく願います。いかがでしょうか。35番の方、どうぞ。

法曹関係者

と申しまして、弁護士をやっております。

先ほど医療保険のときにご発言された方で、比較表だけでは片づけようと思わないことが大事だと、そんなことを言っていれば比較表なんていつまでたってもできないというご意見があったのですけれども、私も同じような意見を持っております。

保険業法といいますか、この販売勧誘のルールとしましては、この比較表というのは別にそのルールの中には入っていないのですけれども、販売勧誘のときには契約概要とか注意喚起情報できちんと情報提供した上で契約締結に至るということがルールになっておりますので、この比較表が使われるというのは、あくまでその商品の絞り込み、販売勧誘の極めて最初の部分であると思うのです。ですから、この比較表ですべてを片づけようとしてしまうと、本当に分量が多くなってしまいますし、それは、そういう観点から作ったとしても、ご契約されようとする方の参考になるようなものはできないような私は気がします。

そういう観点からいたしますと、このモデル例1、モデル例2というのを出示していただいているのですけれども、これというのは私は概ねよろしいのではないかと考えております。

しかし、販売勧誘の最初の面といいましても、その後、契約概要と注意喚起情報で情報提供がされるといっても、この比較表を最初に見せてしまえば、一旦もう、誤解が生じてしまえば最後まで誤解が取り切れないなというような大きな不利益性があるようなところを、この中で見つけていって、では、そういう不利益性があるところをどうやって消費者の見せられる方に見せていくのかと、注意喚起をするような、このポイント1から3に書いていただいているようなことを留意点としてお客さんに注意喚起すればいいのか、それとも、より具体的な情報まで載せる必要があるのか。情報をどんどん増やしていくと、せっかく作ってもお客さんが見てくれなくなってしまいますので、そういうことを検討していけばよろしいのではないかと思います。

あと一点加えさせていただきますと、ここで比較表というものを挙げていただいております、A社、B社、C社というように3社比較していただいているのですけれども、こういう比較表が提示されるだけでも、例えばA社の商品だけしか勧められなかったお客さんよりは、消費者の保護といいますか、そのお客さんにとってみればA社、B社、C社、この3つを比べる機会

が与えられているわけですから、それだけでもそのお客さんの利便性に資するのではないのかなと思っております。以上でございます。

司会

ありがとうございました。議論の論点のところをちょっと言い忘れましたが、本日は比較の項目を中心にご意見をいただくということですので、それだけでなくもちろん結構なのですが、その辺を中心にご意見をいただければと思います。

今、弁護士の方からは比較表だけで、先ほどもご意見ございましたけれども、比較表だけですべてが片づくわけではないが、こういう最初の商品の絞り込みをするときには、こういう比較表は非常に有用である。モデル例の1、2なども非常に有用ではないか。ただ、その比較表に書いていない部分、特に不利益性の部分については、それをどうやって情報提供をしていくかというところは課題があるといったようなご発言かと思えます。

ご意見等ございましたらお願いいたします。事務局で作ったものとはいえ、自動車保険でこういう比較をある程度、オープンにしたという例はそんなにはないかと思うのです。それからあと、微妙な違いというところも若干はおわかりいただけたかと思うのですが、そういうところを含めて自動車保険の比較のあり方、その比較項目についてのいろいろなご意見をいただければと思います。1番の方、どうぞ。

消費者

今おっしゃっていただいた不利益性に当たるような、例えば、今の資料2のポイント1という部分では、表記されない補償範囲の違いがありということで、後のほうを見ますと、表記されていない部分というのは自動車保険ではない部分、我々からすれば自動車保険ではない部分も付与されているというイメージになるのかなと思って、決してそこが表記されていない部分で不利益になっているとは思わないですけれども、具体的に不利益になるような場合というのはどんな場合があるのでしょうか。

司会

人身補償傷害保険で見ますと、基本的には自動車事故がベースで、その商品ができてきた経緯があるのですけれども、補償範囲が広がっていったという意味では、広がっている分、だから逆に不利益じゃなくて利益のほうではないかというようなご指摘かなと思うのですけれども、

その例はちょっと適切ではないかもしれないですけども、ただ、その説明を商品の販売のときにしていないと、実際もらえる保険金がもらえなくなるというおそれが出てくるのです。そういう意味では、きちっとその情報提供をしておくのは非常に重要なところかなと思っています。そういう意味です。

それから、ちょっと思いつかないですけども、まさしくネガティブなような実例というのも出てくるのかなと思います。先ほどの運転者の限定のところも、各社の取り扱いが違ってきます。例えばこの部分だけ見てもちょっとわかりにくい部分がありますけれども、例えば資料のページでいいますと3ページ目のところにA社、B社、C社の比較の中でモデル例の2のところ、運転者の年齢条件特約というのがありますけれども、A社、B社が35歳以上の補償、それからC社については全年齢担保という、こういう取り扱いの違いが出てしまうのです。この辺も説明がある程度できていないと、例えば何で全年齢担保をつけなくてはいけないのかとか、そういうようなところも含めて、やはり情報がないことで実際に事故が起こったときにいろいろ支障が出てきたりするということがあるのかなと思います。抽象的で申しわけないですけども、そういうことです。ほかにご意見ございますでしょうか。では、6番の方、どうぞ。

消費者

先ほど医療保険のところでも方向性がいいということでお話を申し上げたのですが、多分、比較というのは普通の消費者の感覚でいうと、保険に本当に真剣に入ることを検討している場面もあるでしょうが、もっとラフな場面で、「保険ってどうなんだろうな」と、「こんなものがあるのだったら、じゃ、試しにちょっと見てみようかな」とか、そういう割と契約に至る部分でいうと、かなり前のほうの部分で、「こういうものがどうなんだろうかな」というように、多分見るのだと思うのです。

ですから、私は、ちゃんと比較を間違えないように、きちんと比較情報が出された情報を間違えないように受けとめるためには、最低限の保険の知識もちゃんと要っている立場の人間ですけども、それでもやはりこういう形で、ある程度おまとめになってお出しになれば、それを一つのきっかけとして、それで、「保険ってこんなものがあるんだ、だったらひとつ考えてみようじゃないか。こことここが違うのは何だろう」というように、一つのきっかけづくりのトリガーになるみたいな、そういう部分はあるのだと思っています。

先ほど医療保険のときに、医療保険がとてもシンプルだからということをお話して、項目

としてはこれからずっとたたいていくのだろうけれども、方向性としてはよろしいのではないですかと申しあげました。医療保険はそうだったのですけれども、生保のときに、例えば、死亡保険が出てきたらもっと違うお話になるのかなと、実は思っているのです。比べられるのだろうかと。その典型例が、損保さんでいうと自動車保険なのだろうかと。一番いろいろ入り組んでいて面倒くさい、本当にこれを見させていただいても正直にいうと面倒くさいと思いますが、面倒くさいこの保険をこういう形でおまとめになってお出しになったのは、一つの見識だとは思いますが、この資料の2はともかくとして、資料3～5に出てきているものは、出されてもこれを本気でこれで比較してくださいと、普通の消費者にこれで比較してくださいと本当に思っていらっしゃるのだろうかというぐらい大変複雑でございまして、これを見ただけで安直な人間は拒否反応を起こしまして、こんなの比較できないとなります。そうすると、辿り着くところは、資料の2、3に出ている方向だということになります。

それで、先ほどの弁護士の方がおっしゃったように、比較にそんなにすごい役割を持たせるわけではない、消費者が選択をするときの一つの方向性を、さっきからトリガーと言っていますけれども、そういうものを作るためのものだというのだったら、それはいいと思うのです。思うのですけれども、一つだけ申し上げたいのは、この主な入力項目というのがこれだけ並んで、これをやるためには、先ほどスクリーンに映していましたが、手元に車検証等を置いてやるというのは、我々が普通に考えている比較よりも随分先に進んでいて、もっと軽い気持ちで比較をしたいときには、これでは単純な比較ではなくて、むしろ見積もりの比較であって、私どもが期待している比較からは少し遠いのではないのかなという気がします。もちろん、一番大事な保険料を出すためにはこれは要りますといわれれば、それは素人ですから仕方がないのかなと思ったりはしますが、それでも、これだけのものを全部入れないと比較ができないと言われると、正直に申し上げて、普通の人にとってはかなり重荷ではないのかと思います。本当に入るところまでいかないと、これではなかなか難しいのではないのかなというのが大変素朴な印象でございます。

司会

どうもありがとうございました。

比較表をどの場面で使うかというところでは、やはりある程度絞り込みをするところで使うので、この資料1にある入力項目を入れるようなのは、そんな段階よりももっと大分先へ行ってしまっていると、その前の段階での比較をどこまできちんとできるのかどうかということ

ころの問題提起を含めたご発言ではないかと思えます。113番の方、お願いします。

代理店

代理店でございます。今日最初にご説明いただいたバイヤーズガイド、これは、消費者の団体の方々と業界の方々がご苦労されてお作りになられもう3版くらいに直されたとお聞きしております。消費者の方が、例えば自動車保険に入る時などバイヤーズガイドでもって最初に保険を知っていただく主旨でガイドをお作りになられたと思うのです。

1ページ目の上に、「損害保険とは」と書いてございます。「損害保険とは」相互扶助の仕組みというようなことで、保険の何たるかということがわかるように書いてございます。

次の2ページ目のところに、先ほど司会の方がご説明いただいた自動車保険の仕組みの補償内容が書いてあります、ここが比較できるようになれば消費者の方の頭の中に入り易くなるのではないのでしょうか。私も自動車を運転していますけれども、一番自動車保険に消費者が何を望むかといったら、相手方への補償が第一です。これは対人であったり、けがをさせたりした時に補償するお金がないから保険に入っておこうというのが大体一般的だと思います。そのほかにご自身の補償、これは今日の比較表では人身傷害からどんどん枝分かれしていますけれども、このバイヤーズガイドの絵に沿ったような形でもって比較表を作っていたら、順番に消費者の方の頭に入って行くのではないかなと思います。

先般、あるセミナーで講師の方から、今はもう医療保険も含めて保険にすべてをリスクヘッジするだけでなく、地震保険についても、もう災害保険でなくて金融商品として考えることもできるというお話を伺いました。今後ますます、商品が保険なのか金融商品なのか何なのかということが、インターネットなどでごちゃごちゃになってきたときに、消費者の方がそれを比較して買うということは、もっと難しくなるのではないのでしょうか？保険の比較だけでなく他業界商品と全部一緒になってきたときには、比較できなくなってくるのではないかと思います。そこで保険の比較について消費者の皆さんにわかりやすくするには、バイヤーズガイドを発展させて使われたら如何かとの提案でございます。

それから、等級制度について書いてありますけれども、約款上にはこういうようなものを載せている会社は無いので消費者にはわかりにくいと思います。以上です。

司会

どうもありがとうございました。せっかくバイヤーズガイドを苦労してつくったということ

なので、このバイヤーズガイドに沿った商品企画みたいなものにチャレンジしてみたらどうかと、こういったご発言と、それからあと、世の中の金融商品もいろいろ増えてきて、保険と金融商品の違いを一般の消費者もだんだんわかりにくくなっているの、消費者が理解をする、勉強するバイヤーズガイドみたいな資料をどんどん消費者教育というか、そういう部分で使っていったらどうかと、こういったご発言かと思えます。ありがとうございました。

それから、等級制度については約款に書いていないというご発言、ご指摘でございました。では、100番の方、どうぞ。

代理店

乗合代理店、また生保のほうも乗り合いの代理店をさせていただいています。

比較情報の項目ということですので、私は基本補償と特約だけで結構だと思います。割引サービスは要らない。なぜそういうことが言えるかといいますと、先ほどの生命保険もそうなのですが、比較をするというのは限りなく細かくなります。まず、できるだけ比較はシンプルでいいと思います。その比較した内容をどなたに相談するのか、先ほど生命保険の外務員の方という方もいらっしゃいました。ある意味ではブローカーでもいいかもしれません。私もいろいろな乗合代理店であるかもしれません。一つは、比較情報を自由にする、これが一番大きなテーマだと思いますので、項目はできるだけシンプルに。ただし、間違ったときだけはしっかりとある意味では罰則、ペナルティーくらいのことは考える必要があると思います。

ですから、シンプルな比較項目にしておいて、間違いは書かないようにしていただきたいと思えます。サービス、割引とかそういうことが安くなりますよというようなことは余計なことで、ある意味では保険料が高くて、信頼性があればそのほうが安心感があると。保険の機能というのは、私は価格じゃないと思います。やはり、国民の生活において安心と安全、一番万が一のときの安心感がなければ保険という機能はないと思います。ですから、簡単にシンプルにさせていただきたいという気持ちを持っております。以上です。

司会

ありがとうございました。今、比較の項目という点では基本部分と特約で十分だと、できるだけシンプルなほうがいい、割増は余りないかもしれないですけども、割引とかは不要ではないかということです。もともと比較表を作るというところでは、その比較表に信頼性がないといけない、その部分をしっかり確保するのが重要だというご発言です。どうもありがとう

ございました。

他にはございますか。実務のほうの観点で、もしご意見等がございましたら、今、消費者の方とか代理店の方から幾つかご意見が出ておりますけれども、いかがでしょうか。75番の方。

保険会社

損保会社の社員でございます。今までお話をお聞きして、完全に個人的な見解ということになりますので、これが損保業界の見解なのかはちょっと自信がありませんが、そういう観点でお聞きいただければと思います。

確かに比較表の部分が利がある、メリットがあるという部分は、資料2とか3とかでお示しいただいたように、比較しないとわからないようなものも出てくるところもあるので、ここを生かしていくような方法を我々保険会社の人間も考えなければいけないのかなと思っております。

それで、比較の項目というのが今回の大きなテーマということかと思うのですが、シンプルにというようなお話や、あと基本的なものというようなお話も出ておりました。基本的にはそうだと思うのですが、ただ、まさにどういった観点、どういったところに注目して買うのかという部分は、やはりいろんなお客様がいらっしゃいますし、いろんなニーズがあるというところがあると思います。

先ほど人身傷害の話が出ましたけれども、A社、B社、C社と並べますと、当然同じなのだろうという前提のもとで走ってしまう部分もあるかと思っておりますので、やはりこの表だけで判断しないような措置という部分は必要なのかなと思っておりまして、細かいところを見たい人には細かいところが見られるような配慮という部分が重要なのではないかなと思っております。

先ほどインターネットで調べているときに、検索サイトの一例で、それぞれの保険会社の詳しい商品説明の項目があって、そこをクリックすると詳しく見えるような形がとれていたかと思うのですが、そういう配慮という部分は、やはりこの比較表とともに何らかの形で添付する。それで、まさにさらっと見たいという方にはそういったさらっと見る見方と、そして詳しい、自分としてはこんなところをこだわりたいというような方、先ほどサービスはという話がありましたけれども、もしかしたらサービスにこだわっている消費者の方もいらっしゃるかもしれませんので、そういったところも見られるような形をある程度配慮した形をとるのが望ましいのではないかなと思っております。

それと、先ほど生保さんの方で医療保険のお話が出ておりましたけれども、医療保険と自動

車保険と何が大きく違うのかなということを考えていたのですけれども、自動車保険というものは保険がついていないと大変だという思いは、恐らく全ての方がお持ちになっていて、それで入ってくるというところがあるかと思えます。例えば、車を新しく買いました、私の息子が車を買いましたというときに、保険はどうしたというふうに、やはり親の立場だったら注意するのかなと。その点、医療保険であればゆっくり考えて、じっくり見定めてというようなところがあるかと思えます。

そういう意味で、すぐ入ると、比較表でさらっと検討して、あとは詳しくという部分もあるのですが、車を買うということになりますと時間がない、すぐ買わなきゃというようなところでいいますと、そういった細部の部分とか、どういうものなのかがわかるような手だて、見やすさという部分はやはり重要だと思うのですけれども、ニーズがいろいろ分かれている部分の中で、そういった細かい部分がわかるような仕組みという部分も、比較サイトに限ってお話をさせていただきませうけれども、そういうような配慮と、先ほど出た画面のような配慮の部分が必要なのではないのかなと思いました。以上です。

司会

どうもありがとうございました。今日、まず比較表ということで例として配ったものですが、これをもうちょっと発展させるようなやり方をいろいろ考えていかなければいけないのではないかと、項目についても、シンプルさは重要なところなのですが、お客様によってそれぞれニーズが違ったりするので、細かいところも見られるような情報提供も併せてきちっとやっていくべきではないかといったご意見かと思えます。4番の方、どうぞ。

消費者

消費者として申し上げます。実は医療保険について比較表をつくった経験がございました。そのときに項目をどうするかということにとっても悩みましたし、パンフレットを見て約款まで全部落とし込んでいきますと、いろいろなことを書きたくなる。正確性を期するために、いろいろなことを書かなくてはいけないのではないかと、ところが非常に悩んだところでした。

ですので、この表がいろんな項目立てをして正確性を期した場合には、すごく多岐にわたってボリュームが多くなるということはわかるのですが、一方、私は消費者相談を受けているのですが、消費者といっても、どんな保険に入りましたかという、「普通の保険」とおっしゃる方から、「約款にはこういうふう書いてあるけれども、この約款のこの文言はどういうこ

とを表すのか」と相談してこられる方まで非常に多岐にわたっておられます。そうすると、初歩の初歩がわからない方から、約款まで読みこなす方まで、もういろいろなニーズに応えなければいけないというところを考えると、先ほど医療保険のところでも申し上げましたように、導入部分、「この言葉はこうですよ、これはこうですよ」というところがあり、知りたい人については、そこの部分をクリックすればもっと深いところまで知っていけるというような、一番最初のところから深いところまでクリックしていければどんどん見ていける、後に探っていけばどんどん見ていけるというような仕組みがぜひ必要なのかなと思っています。

ただし、一般の方がぱっと見るときには、やはりシンプルイズベスト、非常にシンプルで正確にというのは多分一番難しいところなのだと思うのですが、先ほど何人かの方がおっしゃっておられるように、基本のところできっちり比較できるようなところをまず作っていただいて、それからいろんなことを調べていくと、クリックしてそこでわかるというような表にしていっていただけるとありがたいなと思います。

司会

どうもありがとうございました。消費者相談をされている立場からしますと、消費者にも色々なレベルの方がいらっしゃるって、何の保険に入っているかよくわからない消費者の方から、約款までかなり読みこなす消費者の方もいらっしゃる、そういう意味ではシンプルな比較ができるのがベストだけれども、必要に応じて、消費者のニーズに応じて詳しい部分まで全部きちっと情報提供がされるようなやり方を考えるべきではないかというご意見かと思います。ありがとうございました。

他に。87番の方、どうぞ。

保険代理店

先ほども発言しました保険代理店の者で、またこれも個人的な見解でございますが、先ほどの「消費者の不利益とは」というお話で、一例としますと、比較の2ページ、3ページに、自動車保険比較モデル例の1と2という形で出ておりますが、これが単独ではあるのですけれども、実際の実務の中ですと、初回、更新の契約時には1のケースで、年度途中で状況が変わったという場合がございます、年度途中で21歳未満の家族以外の者が運転するケースになってしまった、たかだか1年ですが、されど1年でございまして、C社にご加入の方が21歳未満の家族以外の者が運転するからということで、1年間の中で契約の変更ができるケースにな

ろうかと思いますが、そうしますと思わぬ高額な保険料が徴収されてしまう。このことが契約時に消費者の方々になかなか伝わっていない上での契約という、リスク細分化という形の中でいったときに、割と問題として取り沙汰されておるところでありますけれども、幾つかの可能性のある部分をやはり契約時に盛り込む形の中でいかないと、「今の条件ではこれだけ安いけれども、他の条件にするとこれだけになるよ」というものが、前もってないと、その保険を解約せざるを得ない。解約しますと自動車保険には、先ほど話が出ていました等級制度というものがございまして、半年間無事故で進んできたものが、その時点から一年契約しますと、そこから一年間無事故でいかないと次に進めないといった弊害もございします。

また、等級制度で3つ戻るというのも、割と消費者の方々には不利益を被る形になるのかなと思います。例えば、対人事故で、自賠責で全部回収できると事故はなかったことになるのですが、対物で自転車に1万円でも払うと3等級ダウンしてしまうとか、そういったアドバイスが実際に事故のときにいただける契約なのかということも、こういった形の中では出てきませんけれども、消費者の側からすれば、やはりそういったことも必要になる大切なことかと思しますので、そういうものがやはり何かしらの形で伝わる必要があるかなと思います。以上です。

司会

ありがとうございました。運転者の年齢が保険期間の途中で変わったりというときに、急に保険料がぼーんとはね上がってしまうということは、やはりお客様にとっては不利益になる。それをあらかじめ説明しておけばまた違うのかもしれないというようなお話と、事故時を含めていろんな情報提供もあるのではないかというようなご発言だと思います。93番の方。

代理店

地方から出てきました。ちょうどこの討論会がありましたもので出席させていただきました。先ほど来、2列目の中ほどの方がいいことをおっしゃられた、消費者の方なのですが、まさにそのとおりと思うのは、比較しようにも例えば特約の名称とか統一化がないのですよね。これはやはり比較する上においてでも、やはり買う側に対しても売る側にしてでも、用語の統一とか名称の統一というもの、これをやらなければ比較するにもできないのではないかと思いますので、これは急務でしていただきたいという要望です。これ、お願いいたします。

司会

比較の前提として余りにも用語の使い方が不揃いだとか、特約の名称が不揃いだというところ、ある程度合わせられないか、それがまず前提ではないかというご発言かと思います。

その辺の用語の統一を含めて、保険会社サイドで何かご意見がございましたら。41番の方。

保険会社

自動車保険の話なのですが、私は生命保険会社のほうに勤めている者なのですが、まさに用語の統一というのは、いろんな消費者の方からそういったご要望を賜って、本当に何とかしたいところだとは思っています。

生命保険会社の中でも、こちらはこちらで保険の専門用語とかそういったものについて、なるべくわかりやすいように説明しようということで、例えば、しおりとかあるいは補足資料でご案内をしているところなのでございますけれども、やはり、例えば、生保の医療保険でいっても、要介護状態とかそういった言葉で、例えば、ある保険の商品の介護状態、いわゆる支払条件と違う保険商品の支払う条件というのはなかなか違って、それを統一しようとする、必ず商品の改定とか約款そのものの改定になってしまうというのが非常に大きな問題でございます。そうするとなかなか現実問題といたしましては、業界でこれを統一していこうというのは、私の個人的な見解なのですが、やはりちょっと難しいのかなというふうに思っています。

中長期的には、そういったものは色々な商品の改廃の中で収れんしていけば、それは非常にすばらしいことだと思っているのですが、やはり足元のこと考えると、そういった各社の、特に支払条件の用語の使い方につきましては、その違いを説明できるような努力をしていった方がどちらかという現実的なのかなというように実は思っている次第です。

あと、せっかくの機会なので、先ほどからの話を伺っていてちょっと思ったのは、私はコンプライアンス関係をやっていると、こんなことはできないか、あんなことはできないかというような色々なご要望を賜っているのですが、やはりこの比較の議論は、その比較表、比較情報を提供する媒体であるとか、あるいはそのときに必ず対面の募集、対面の勧誘が後にくっついてくるのか、それとも対面がなくて説明する機会がないのかとか、様々な場面で同じ比較表でもお客様の誤解が生じる場合もあるし、あるいはここにいらっしゃるような、意識の高い代理店の方々が募集すれば、そういった誤解なく、本当に消費者の方のニーズに合った保険を消費者の方にお勧めできる場合もありまして、そういった様々な場合があるので、一面的にこれはいい、これは悪いとか、そういった話をすると逆に非常に思わぬ弊害が起こってくる

のではないのかなと実は感じています。やはり、比較情報というのはお客様、消費者の方にとって有用なものであると私も思っていて、これを何とかそういった誤解のないような形で提供できるようにするには、よりきめ細かな議論が必要になってくるのかなと思いました。

やはり、消費者の方も、約款とまではいわないまでも契約概要とか重要事項をご確認してご契約していただく方もいらっしゃるし、中には、教育上は説明しなさいと募集人の方には色々と研修とかしているつもりなのですけれども、なかなかそういったところが伝わらなくて、初期の思い込みとか誤解とか、そういったことで後にトラブルになる例もございますので、必ずお客様、消費者の方はそういった重要事項を確認するということを前提として比較表をとりあえずのトリガーとするとか、それもわかるのですけれども、それだけで考えてしまうと、やはりお客様からの苦情はなかなか減っていかないのかなと思っているので、ぜひそういった場面場面によってきめ細かい議論をしていくのがいいのかなと思います。以上です。

司会

ありがとうございました。75番の方。

保険会社

すみません、また発言させていただきます。今、生保さんのお話があったので、損保のパートなのに損保が発言しなかったので、ちょっとまずいなと思って手を挙げました。

確かに特約名称という部分については、そこを変えるということになりますと、商品、特約を変えて、約款を変えてというような部分が出るというのは事実だと思います。ただ、我々は、「保険ってやっぱり難しいな」と思っているように、特に補償の名称の呼び方もそうなのですけれども、保険用語そのものという部分について平易化を図っていく、そして業界の中で、ある部分難しい用語を使わないようにしていくということは、消費者の方々のご協力もいただきながら、我々損保業界の中で、消費者の声諮問会議というところで、約款の平易化というようなものもきっちり作りながら検討をしております、まだ検討過程ですので、自慢できるようなものは全然、ということなのですけれども、今そういうような取り組みをしております。

ただ、やはりやってみるとなかなか難しいという面はありますけれども、ご指摘いただいたように、そういったものに踏み込んで少しでも理解しやすい、約款が難しい、字が小さいというだけではなくて、用語そのものから見直していく作業というものは、やはり必要なのだろうということで、今手がけている最中でございます。ご期待に沿える部分まで行けるかどうか

わかりませんが、今後ともここは努力していかなければいけない部分なのかなという認識ではおるところでございます。以上です。

司会

ありがとうございました。特約の名称の統一とか用語の統一のところ、生保、損保でそれぞれちょっとご意見がございました。消費者の方で何かご意見がございましたらお願いしたいと思います。23番の方、どうぞ。

消費者

すみません、もう一度お話しします。先ほどのお話の中でもありました損保の場合はネットサイトから直接契約するというパターンがあるというお話で、比較表を作るためのシミュレーション、他社と比較するためのシミュレーションというのと、それから加入するために、その前提としての見積もりのための情報入力というのは区別して考えたほうがいいのではないかなというふうに思っております。

ですので、シミュレーションの段階は、先ほど代理店の方からもお話がありましたように、シンプルなものでいいのだと思います。私から見た感じは、今回のこの比較表例ぐらいが適切かなと思っておりますけれども、これぐらいで。あと、「じゃ、ここの会社でやったらどうか」と思って見積もりに入るときには詳しい内容、それで、しかもそのまま契約ができるネットサイトでいくのであれば、皆さん懸念されているような細かい約款あるいは重要事項を了解したということを確認しながら契約手続を進めていくという手順が必要で、そのところをちょっと切り分けて考えていかれるといいかなと思いました。以上です。

司会

どうもありがとうございました。先ほどもご意見ありましたが、資料1のように、こういう形でやるということだと見積もりの比較みたいな話になるので、それと別にもう一つやはり入り口の部分での比較があるはずで、それをきっちり区別すべきだろうというご意見かと思えます。

それから、他にございますでしょうか。消費者の方からは。3番の方、どうぞ。

消費者

消費者として3回こちらの会に出席させていただいての感想ということで、発言させて戴きます。

今回、ようやく具体的な比較情報のお話がでてきて、いろいろな提案を伺い、具体的な意見が私たち消費者からも出せるようになったなということで、非常に今日は有意義だったと思います。特に、先ほど代理店の方々からも「用語の統一」のお声まで出てきているということに驚いているくらいです。今後とも比較の媒体による違いももそうですし、比較項目もそうですし、それから、私たちユーザー側も、経験や知識などレベルによって色々な比較情報のタイプ別なものがあるといいと思います。この検討会で、試案を幾つか作っていただくのもよいのではないのでしょうか。比較情報とは、1つで比較ができるのではないのだなということがはっきりわかったような気がしました。

今日は項目ということだったのですが、皆様のいろんな意見を伺って、やはり業界団体さんからシミュレーション材料を出していただくというのは、すごく勉強になるし、検討しやすい手法だなと思います。すみません、時間が押しているところで、ながながと感想を言いました。

もう一点、検討会の日程が開きすぎて、前回の内容を忘れてしまいして、議事録を読んでもなんかちょっと思い出せません。今後もっと頻繁に続けていただけると、もう少し密に討論できるとまとまったものが出て来るのかなということも感じました。以上です。

司会

どうもありがとうございました。こういう資料を色々出すことによって、いろんな議論ができて、その議論が将来的に比較のあり方に非常に有効になってくるのではないかと、実際に比較がもっと色々できていくのではないかと、こういうご指摘でございまして、他にもいろんな比較があったら色々勉強になるし、結構参考になるのではないかとというようなご意見かと思えます。

そろそろお時間が近づいてまいりましたが、他に何かございますでしょうか。では、よろしいですか。では、最後にまとめだけさせていただきます。では、ここでちょっとまた司会者が替わります。

司会

それでは、最後に本日の議論の簡単なまとめと、次回、第4回についてのご連絡を申し上げたいと思います。

まず、生保版の締めくくりから雑駁ですがさせていただきます。まずは、前段の医療保険の方ですが、比較表の位置づけであるとか利用目的により求められるものは異なるのではないかというご意見がございました。

また、比較する項目としては支払条件、免責事由等に関する記載を充実すべきだというご意見もございました。

また、比較表の活用の際には利用者の誤認を生じさせないために、比較を行う際の留意点や比較表の見方などの情報も併せて提供してほしいというご意見がございました。

また、比較する際の環境整備のため情報提供を進めるべきだというご意見もございました。

ありがとうございました。では、損保のほうに移ります。

司会

損保のほうは、今ご意見がございましたので、簡単にさせていただきますけれども、消費者の方からは、この資料1から資料5で、どういうレベルの比較が考えられるのかというところを色々ご意見いただいたわけですが、消費者もニーズが色々あると、比較表をどういう場面で見るとも違うので、基本的には、やはりシンプルな比較表があれば、商品絞り込みの取っかかりとして非常に有用であろうと。

ただ、例えば、もうちょっと詳しく見たい、あるいはもうちょっと補償範囲差異をもうちょっとじっくり知りたいたいというような、そういうニーズに対しては、そういうところも含めてきちり見られるような手だてをやっていくべきではないかと、こういったご発言かと思えます。

見積もりとそれから、その取っかかりで見ると比較表については、やはりはっきり区別をしていくべきではないかということはお二方からご意見がございました。

それからあと、用語の統一、それから特約名称の統一について、まず比較の前提としてぜひ検討すべきではないかということで、これは保険会社のほうですが、損保としては今検討中であるというようなご発言がございました。

そんなに視点として大きくかけ離れているというようなところはなかったと思います。損保のまとめは以上にさせていただきます。

司会

今日は比較する項目を中心にご意見をいただき、皆様方からさまざまなご意見を頂戴いただきましたが、比較項目については、雑駁な感想でございますが、一定の方向感を共有することは

なかなか難しかったという感を受けました。

やはりどうしても比較表を使う場面であるとか、使う人のイメージが定まらないということがあるなという、そういう感じを受けました。

次回、第4回については、本日ご意見のございました比較情報の使われ方であるとか、提供主体を中心に議論、ご意見を頂戴した上で、これを一定の区切りとして報告書にまとめることができたらと考えてございます。

いずれにいたしましても、また本日の議事録を公開するとともに、次回につきましては、開催日程を含めて改めてホームページで公開をさせていただきますので、よろしくようお願い申し上げます。それでは、夜遅くまで大変ありがとうございました。

これをもちまして、保険商品の比較に関する自由討論会を閉会とさせていただきます。どうもありがとうございました。