

## 第 19 回「消費者の声」諮問会議議事録

### 1. 開催日時等

日 時 2011 年 6 月 3 日（金）9：30～11：20

場 所 損保会館 16 階 理事会室

出席者 有識者委員：松本委員（議長） 八代委員（議長代理） 石川委員、古笛委員、  
丹野委員

業界側委員：鈴木委員（協会長） 半田委員（専務理事） 栗山委員（常務理事）

### 2. 議事概要等

#### (1) 東日本大震災への対応状況について

事務局から、3 月 11 日に発生した東日本大震災への損保業界の対応状況について配付資料に基づき説明があった。

引き続き、上記の対応状況に関して意見交換を行った。

席上出された主な意見等は以下のとおり。

#### (有識者委員)

消費者相談の現場には、今回の震災に関し、交付金や家族が不明になった時の対応など様々な相談がある。特に岩手、宮城、福島の 3 県については、消費生活センターそのものが機能していない状態であるため、国民生活センターにおいて「震災 110 番」を設置するなどバックアップ態勢をとっている。

深刻な被害や悪質商法等の相談が数多く寄せられている中で、損保に関する相談は想定していたよりも少ない。

これは共同調査や特別措置などが有効に機能しているためだと思われる。現場においては「感謝の声こそあれ」という状態ではないか。保険に関するトラブルはごく少数であり、損害保険が本来の機能を果たしている結果だと思う。業界の努力に対して感謝を申し上げたい。

特別措置についてはこれまで実現できなかった事項であり、実現したことは非常に素晴らしいことである。これまで損保協会には業界のツアーコンダクターとして、旗を振って業界を引っ張ってほしいとお願いしてきたが、今回の対応はその成果であると思っている。

今回、どこの保険会社であっても事実上の契約内容の照会ができるところまで一足飛びに進んだことは、非常に素晴らしいことだと思っている。

#### (有識者委員)

被保険者が死亡した際には、相続人が保険金の請求権者になると思うが、その際に保険金請求者が相続人であることを保険会社が判断するのは非常に大変であると思う。本件について簡略化などの対応は考えているのか。

( 業界委員 )

非常に難しい問題である。被保険者が死亡した場合、例えばどこかに供託し、相続関係が明らかになった後支払うという方法も考えられるが、供託という方法を採用した場合、実際に相続となった場合に逆に不便をかけることもある。

( 有識者委員 )

遺族で保険金を請求した人が自分が相続人の一人であることさえ証明すれば、保険金を支払ってもいいのではないかと考えている。その後の分配は家族の問題なのではないか。日本の場合には、このような点を企業に依存しすぎていると思う。慣行として行われているのか、行政の指導で行われているのかわからないが、保険会社や銀行が全ての相続人を調査するのは負担が大きすぎないか。

今回の震災で対象となる人が多くなることが想定されるので、慣行であるならば家族内の問題として解決してもらおうように変えられないか、また、行政の指導であれば適切なところに規制緩和の要望を出すようにしたらどうか。

( 有識者委員 )

法律の立て付けからいけば、法定相続の割合で相続することとなるので、自分が相続した割合を証明できれば、銀行預金の場合、預金の払い戻しが可能だが、銀行は全員の印鑑を集めない限りは払い戻しをしない。

( 有識者委員 )

分割債権の場合は、相続と同時に法定相続分に従って請求できることとなっている。従来金融機関は全員分の印鑑を集めなければ払い戻しをしなかったが、判例も出ており、コンプライアンスの問題から良くないのではないかとということで、流れは変わってきている。

ただ、法定相続人であることが証明できても、自分がそのうちどれだけの相続分を有するかを戸籍だけで確認することは難しい。実際に一人に払い戻しをすると他の相続人からクレームになることもあり、相続については難しい点がある。

( 有識者委員 )

政府に対し、相続への対応について明確なガイドラインを作るように要請すべきではないか。今のままだと被保険者が迅速に保険金を受け取ることができない。

( 有識者委員 )

地震保険は、財産保険ではなく、生活再建の保険であるというのが理念だと聞いている。当該住居に住んでいた人の生活再建のために支払われるのだとすれば、遠方に住んでいる相続人は関係ないとする考え方もある。その場合、当該住居に居住していたということが証明できれば、支払えばよいのではないか。

(有識者委員)

実際にそれに関連する相談があった。東京に住んでいる人から、「親族全員が津波で流され、生死は不明であるが、地震保険を契約していたという話は聞いており、保険金が支払われるのであれば、そのお金で葬式を出してあげたい。保険金は支払われるのか。」といったものであった。

誰が請求権者で、誰に支払われるのかといった悩ましい問題を現場の方は日々突きつけられているのだと思う。

(業界委員)

今回の震災は、仕事や車、さらには家族を失うというように被害の範囲が広く、改めて地震保険が被災者の生活再建のための保険であるという地震保険法第1条の原点に戻り、考えるべきだと認識した。

保険の枠組みで考えれば、あくまで地震保険は物保険である。保険金の受取人は建物や家財の所有者以外はありえない構成になっている。実質的な機能としては、費用保険的な位置づけであるにも関わらず、保険としては発足以来、物保険として構成してきた。この点言えば、保険金は所有者に保険金を支払うしかない。

相続との関係で言えば、今回は複数の相続人がいるというケースよりも、そもそも相続人が誰もおらず請求そのものが来ないというケースにおける保険金の取扱いが当初から議論となった。

これについては、2つの考え方がある。従来の保険会社の考え方では、保険金請求の時効は3年であるが、4年目に請求があった場合であっても、請求者が正当な権利者であれば保険金を支払うというのが実務的慣行であった。将来的に現れる蓋然性が高い保険金請求者のために、保険会社としてはその分を留保し続けるという考え方である。

もう一つは、これだけの大災害で、相続人が不明なケースが多数出ている中で、保険会社が支払いを留保することがいいのかという考え方があり、その延長で供託すべきかどうかという話が出てきた。

地震保険の保険料は他の勘定と混同させることなく、政府分は地震保険特別会計に入り、民間分も運用益を含め、準備金として蓄えている。保険の究極の相互扶助性を考えると、国に当該供託金分がいくということは、地震保険に関する準備金が減少することとなるため、地震保険の相互扶助性に照らして、妥当であるかという点も難しい判断の要素であり、現時点では結論は出ていない。

(有識者委員)

供託はおそらく解決にはならず、供託金をめぐり裁判をやってほしいといわれるだけである。保険会社側としては、保険金を支払ったとして会計処理上解決するだけである。

( 業界委員 )

手続き的には逆に手間となるため、契約者利便を考えると良い方法であるとはいえないかと思う。

( 有識者委員 )

供託は、一般の人には理解しづらい。

( 有識者委員 )

地震保険が生活安定のためであるということであれば、相続は認めないというのも一つの考え方ではないか。

( 有識者委員 )

日弁連や各単位弁護士会等において、法律相談を受け付けているが、まだまだ身内の安否や生活・仕事等に関する相談の方が多く、保険に関する案件は少ない。逆に短期間で請求件数の9割近く、阪神大震災の10倍以上の保険金が支払われているということは、義捐金が配られていないことと対比しても驚くべきことであり、損保協会の動きが素晴らしかったのだと思う。

現在、色々な形で地震保険に関する情報提供がなされている。阪神大震災の時にも考えたはずだが、忘れてしまっているところもあるので、これを契機に改めて地震保険について考えなければならないと思う。

一般の人の中には、まだまだ地震保険によって建物を建て直せると考えている人が多く、蓋を開けてみると実はそうではなかったといった話や、阪神大震災の時に地震保険は自らの判断で加入手続きを行わなければならないと学んだはずなのに、「知らなかった」や「言ってくれば入った」といった話も少しずつ出てきている。

新聞でも地震特約の引受について話題となっていたが、地震は非常に大きなリスクであり、西日本や首都圏直下でも起こるだろうと言われていることを考えると、5兆5,000億円で十分なのかという点も含め、全体のシステムとして、地震リスクに対して保険制度がどのように改善されていくべきか検討してもらいたい。

( 業界委員 )

現在、課題を洗い出しているところである。例えば商品のわかりにくさや保険金の支払い方等、色々な要望があることから、業界として立ち上げた中央対策本部において、課題を整理し、中間総括、最終総括を取りまとめていきたい。もしご意見等があればお寄せいただきたい。

(有識者委員)

地震保険は原則付帯となっており、わざわざ外すという契約形態をとっているのに、先ほどあったように「言われていれば入った」という苦情は一定数ある。地震保険の仕組みはそこまで難しくないと思われるが、その案内がどのようになされているかという問題だと思う。

また、全損 100%、半損 50%、一部損 5%というギャップはやはり苦情になる。ギャップが大きいため、「隣の家は半損と認定され、隣とほとんど同じぐらいの損害であるのに自分の家が一部損と認定され納得いかない」といった苦情は多少見られるようになった。

また、被災地域にお住まいの方がこれから地震保険を契約したいと保険会社に申し出たものの断られ、理由を聞いたがよくわからなかった。警戒警報が出ている場合は、契約できないとあるが、他には契約できない場合の記載がないのでおかしいといった苦情が消費生活センターにあった。おそらく既に建物が被災されているため、契約できなかったということだとは思うが、説明が足りなかったために苦情になったものと思われる。

「生活必需品である車が津波で流されてしまった。他の自然災害の時には保険金が支払われるのに、なぜ津波では支払われないのか。」といった苦情が多く、その辺が理解されていないと感じる。地震保険は、新潟地震を契機に誕生したものだが、当時に比すれば車が交通手段として非常に重要となっている。そういう人にとっては、車についても地震や津波に対してなんらかの手当てをすることも考える必要があると思う。

(業界委員)

日本で販売している個人向けの損害保険というのは、自動車保険や火災保険、傷害保険であっても、地震というのは横軸で全て免責となっている。その中で火災保険にだけ一部地震に対する補償を復活させ、物保険として構成した。

しかし、地震保険は地震による生活安定のための費用ということで、横に広がる性格を持っている。死亡した際の葬式代にも使用が可能であるし、乗っていた自動車に関する被害については自動車保険では免責だが、中古車等の購入費用は地震保険金で賄うことができるといった構造になっている。

世界中の地震の2割が日本で起こり、しかも一回あたりの地震が大きいという、再保険制度の点でも誰もが相手にしないような地震大国である中で、政府のバックアップによって不十分ながらも全般にわたる補償が手に入ったと考えるしかない。

(業界委員)

現在進行形であるため最終総括をする段階ではないが、一定の中間的な総括をする必要があると考えている。今ご指摘いただいたようなお客様の声というのは論点になると思われる。

「全損」「半損」「一部損」の区分もなぜそのような区分をしているかという点、迅速に支払うためである。しかし実際の現場においては、「一部損」か「半損」かの判定で迷うことがあり、これがお客様の苦情につながり、結果として支払いが遅くなることもある。そうすると迅速なお支払いという本来の目的に逆行することになり、単に支払ってもらえないという苦情として対応するのではなく、例えば、段階をもう一つ増やすなどもアイデアとしてあろうかと思われる。

( 業界委員 )

地震保険は火災保険に原則付帯されており、付帯しない場合には、その証に火災保険の申込書に火災保険の申込印とは別に印鑑を押印してもらうこととなっている。

( 有識者委員 )

地震保険を付帯しないと保険料が安くなるので、つつい押印してしまうのかもしれない。

( 業界委員 )

地域・構造によっては、主契約の火災保険と同じぐらいの保険料を地震保険料として支払わなければならないといった「地震保険は高い」というイメージがあるようだ。

( 業界委員 )

火災保険は非常に普及率が高い保険であるため、その契約手続きの際に、地震保険について説明できることで、幅広く普及を促進できるメリットがある。また、火災保険と一緒に販売することで募集に係るコストを抑えることもできる。

一方で、火災保険と一緒に販売することの問題点としては、地震保険の保険料の値ごろ感について、火災保険に比べて高いために「保険料が高い」という印象が浸透してしまう点である。物事には相対的な値ごろ感があるが、例えば固定資産税や自賠責保険と比べれば決して高いものではない。非常に難しい点である。

( 業界委員 )

国際的に見ても高い保険料ではないと思われる。

( 有識者委員 )

そこをどのように伝えていくかはなかなか難しい。また、地震保険料控除制度ができたので、これと一緒に広報してはどうか。

( 業界委員 )

現在も地震保険料控除制度と併せて広報している。更に努力をしていきたい。

(有識者委員)

今回のことで「地震保険を契約しなければ」といった機運は高まっている。あとは、皆が入った場合は支払われるのかという問題である。個々の契約における契約金額の上限である5,000万円という金額についても生活再建の費用という観点からみるとそんなに必要なのかとも思える。

(業界委員)

総支払限度額の5.5兆円という金額が妥当なのか、また、制度を改定するとなると保険料も現在のままというわけにはいかないため、それらを含めて相対的にどういう制度が一番望ましいのかということを広く議論していく必要があるのではないかと。

(有識者委員)

色々な課題はあるかと思うが、地震保険の制度設計も含めて検討していただきたい。

## (2) 今年度「重点取組課題」について

事務局から今年度の重点取組課題である「消費者向け啓発活動の推進」「消費者からのご相談・ご意見への対応強化」「新たな募集人試験・教育制度の構築」に関し、それぞれの取組状況について、配付資料に基づき説明があった。

引き続き、上記3項目の取組について意見交換を行った。

席上出された主な意見等は以下のとおり。

### <消費者向け啓発活動の推進>

(有識者委員)

講師派遣やぼうさい探検隊は非常に地道な活動である。ぼうさい探検隊に関して、被災地のぼうさい探検隊参加者の親御さんから手紙がきたとのことだが、これは一つの成果であると思う。今回の地震を受けて、防災教育も多少方向性が変わるかもしれないが、引き続き現在の方向性で進めていただきたい。

(業界委員)

ぼうさい探検隊には、横糸と縦糸がある。横糸というのは、究極の虫の目による地図づくりである。つまり行政が鳥の目で全体を見るのに対して、少しずつの地域を紡ぐことで日本中をカバーする可能性がある。その一方で、今回の地震は縦糸の世界であり、津波等は何百年、千年に一度の災害で、子供たちも想像できないようなものであるが、今回の地震を経てマップの中に一つの要素の中に入ってことになる。本当に地道な世界であるが、長く続けることが大切な事業である。

< 消費者からのご相談・ご意見への対応強化 >

( 有識者委員 )

昨年 10 月以降、金融 ADR となって取扱い件数が激増しているという状況だと思っている。これは公表された情報を見て、お客様に対し「これなら ADR に相談してみよう」というインセンティブが働いたためであると思う。取扱い件数が増え、事務方は大変だとは思いますが、消費者の期待に頑張っ て応えなければならないので、是非力を尽くして取り組んでいただきたい。

( 有識者委員 )

ADR を利用された方に対し、ADR の評価について事後的な調査をしているのか。

( 事務局 )

現在検討中である。まずは和解事案の相手方へのアンケートを実施し、改善すべき点を吸い上げること考えている。

< 新たな募集人試験・教育制度の構築 >

( 有識者委員 )

損保一般試験を合格した人にしか募集させないという前提において、その上で損害保険大学課程があり、その中に専門コースだけでなくコンサルティングコースを作ったということは注目すべき点である。

募集人にコンサルティング能力を身につけてもらうことは素晴らしいことである。先ほど認定証の発行とともに損保協会のホームページに氏名を公表することを検討しているとの説明があったが、そのような能力を持った人にどうしたら会えるのかと思っているので、その道筋をつけていただければ、自分たちが消費者啓発をする際にも説明しやすく、是非とも公表をお願いしたい。

### ( 3 ) その他

( 有識者委員 )

地震保険を外す、外さないという問題において、お客様から「保険料が高いから外したい」と要望された場合、募集人としてはどのような説明をするのがよいのか。販売する側から見た時、最終的にはお客様の判断ということになるのだと思うが、販売するのがいいのか、あまり販売しないほうがいいのか。

( 業界委員 )

個人的な意見であるが、リスクはたくさんあるので、たくさんカバーしてもらうのが良いというのが前提であると考え。自分自身のリスク管理の問題であるが、資産状況によっては、あえて保険は不要ということもあるかもしれない。

販売する側としても非常に難しい点であるが、結局、自助の部分をどの程度自分のコストでヘッジするかということになった時の選択を売る側が規制するわけにいかないと考え



る。

(有識者委員)

個人以外の契約者としてマンション管理組合がある。震災前だが、自分が住んでいるマンション管理組合においても共用部分について地震保険を契約するかどうかを議論し、保険料が高く、万一の際は積立金で支払ったほうがいいという理由から契約しないとの結論となった。

マンション管理組合は個人と比べれば資金力がある、ニーズもある。マンション管理組合を説得できないようであれば、個人は契約しないのではないかと思う。管理組合への対応を共通で作る必要があるのではないか。

(業界委員)

各社ではマンション管理組合向けのパンフレット等を用意して、アテンドしている。

(有識者委員)

今回の地震の後、赤防災ずきんちゃんのパンフレットが送られてきて、地道に活動されていると感じた。

地震保険の説明については、かなり変わってきていると感じる。現在はもういいというぐらいに説明をされる。

裁判例でも阪神大震災の際にしっかりと説明することについて敢えて触れており、今回の震災を契機にまた変わるのではないかと思う。

(業界委員)

前回の本会議の中で代理店の賠償責任についての話が出たが、その問題と関係があるところもあると思う。ある論文において、代理店の説明義務については保険業法でカバーされるが、これに対して代理店の仕事が高度化するほど助言義務というものが出てくる。これは適合性の原則に関わるものであるが、そうなればなるほど代理店固有の責任がより高いものとなっていく。

今回のように、代理店としての高い専門性が要求されるほど、より強く助言義務が要求されていく。地震保険についても同様であり、単純に保険会社から要求されることを超えて、代理店として当該お客様の状況を見ながら、高品質の説明をしていくかということ問われる時代になっているのかもしれない。

(有識者委員)

地震はどこで起こるか分からないが、噴火や津波については、リスクの高い地域は明らかにわかる。今回の震災では地震の被害というよりは津波による被害が大きかったことを考えれば、海面からの高さなど、津波のリスクの高低に応じて保険料率に差をつけることができないのか。

( 業界委員 )

難しい問題である。リスクの高い地域では極端に料率が上がることになることから、ある程度相互扶助の観点も含め均(なら)して商品化するしかないと思われる。どの程度の傾斜であればお客様に納得してもらえるかという話になると思う。

( 有識者委員 )

以前から、地震保険に関しては耐震性のある建物を建てた人が報われないという問題があり、耐震性のある建物に住んでいる人には割引制度を導入すべきという議論があったと記憶している。津波についても同様の問題があるのではないか。

( 事務局 )

地震保険では既に免震建築物割引や耐震等級割引などの割引制度を導入している。県別ではあるが、津波や噴火のリスクについても料率には織り込まれている。

( 有識者委員 )

今回の大震災で津波被害が大きかったところでも、保険料が安く設定されている。あれだけの被害は想定されていなかったのだと思う。

( 業界委員 )

以前は、500年間に於ける地震のリスクを見ていたが、現在は1キロメッシュとって日本地図を1キロ四方に細分化し、その中にある木造・非木造等の建物の種類や密集度合い、さらに現在わかっている範囲での活断層等を73万の地震モデルを使い分析し、それを4つに集合化したのが現在の地震保険の料率体系である。

例えば岩手県は地盤が固く、建物も密集していないため、保険料は安く設定されている。しかし、今回のような地震が発生すると緻密に計算してきたものが崩れてしまう。改めて地震保険の料率論は難しいと実感した。

( 業界委員 )

いずれにしても過去の実績しか統計データはないので、予測は難しい。

( 有識者委員 )

今回液状化による被害が発生しているが、液状化も地域によってリスクが違うのではないか。

( 業界委員 )

地震保険ができたきっかけとなった新潟地震は、液状化のはしりであった。当初から液状化は地震における大きなリスクであるという認識はあったが、液状化の中身もどんどん変わってきており、新たなリスクが加わっているということだと思う。

(有識者委員)

浦安あたりはかなり被害があったが、浦安の地震保険の普及率はどうなのか。

(事務局)

千葉県の家帯加入率は、27%である。

(有識者委員)

東京はどうか。

(事務局)

東京都の家帯加入率は、30.4%である。

(有識者委員)

リスクに応じて料率を変えるというのが、保険の大きな役割であるが、その料率を見て人々が行動を変えるという情報提供効果がある。例えば、外国の損害保険会社に福島の原因に関する民間保険をかけておけば、高い保険料を請求され、それを見て事前に改善策を施す可能性があったということも指摘されている。

地震保険についても県単位というのは広すぎであり、リスクの高い地域について高い保険料を提示することで、当該地域のリスクの高さを具体的な数字で示すことで、住まないという選択を住民に促す効果もあろう。そういう点で情報提供効果は高いものとする。

建物については、割引制度があることは知っていたが、やはり津波についても「海岸に近い地域は料率を高くする」ということをやるべきだと思う。「ここより先住むべからず」と先人が警告していた村は救われたという話もある。これはリスクを分散させるということではなく、ウォーニング効果を期待しており、これを広げるのも損害保険の役割ではないか。

津波についてはかなり細かく分類できるはずであり、情報提供機能という観点では県単位の分類では大きすぎると考える。

(有識者委員)

今リスクの細分化の話があったが、そもそも地震保険は保険に馴染まないというところから始まっている。今回の地震を考えると岩手等リスクが小さいと見られていたところが大きな被害を受けている。逆に細分化ではなくいっそのこと全国一律化して、生活再建という意味では低く抑え支払うという形にすれば、100%、50%、5%というような支払いに関するトラブルも出てこないのではないかという話もある。

損をする人がいる可能性があること、日本は地震国であり、いつどこで発生するかわからないこと、また、生活再建のための保険であることを含めて定額化という発想が対極にはある。

(有識者委員)

趣旨はわかるが、それならば地震保険を任意ではなく公的保険にして強制加入にすべきではないか。

(業界委員)

任意の自動車保険は任意ではあるが、実態的には車の所有者はよほどのことがない限り自賠責保険だけでなく任意の自動車保険も契約している。この点では任意とはいえ、強制保険に近い運用がなされる。究極的には地震保険も国民の支持を得て、普及率が高まり、実態的に強制保険に近いような形になることも否定できない。

そうした時に「大数の法則」が成り立つ範囲におけるリスク区分の切り方を大きくすべきか小さくすべきかという点が、保険の料率論として議論すべき価値があるものだと思う。ご指摘のとおり、保険の情報提供機能を考えれば、小さくすべきであるし、相互扶助性を考えれば大きくすべきである。保険をどのような方向に持っていくかという点と関わりがあるものである。

(有識者委員)

引き続き、地震保険のあり方について検討していただきたい。

以 上