12月)

の支払いは行われている

にもかかわらず、

14日

られる重要な情報であ

に関与することが求め

各社の経営陣が積極

特集

1

0

0 年

O

あゆ

Ĵ

損保協会

消費者保護 の推進

消費者からの信頼回復に . 向

け

た

もとに、同協会の歩みを紹介している。第10回の今回は、消費者保護の推進のうち、付随的な保険金 の支払い漏れ等の問題と、消費者の信頼回復に向けた同協会の取り組みについて簡単に振り返る。 本特集では、日本損害保険協会が創立100周年にあたり刊行した「日本損害保険協会百年史」を

護

で透明な金融監督の確立

かかる検査・監督業務が 庁 大蔵省から移管され、明 に金融庁に改組)の設置 に伴い、民間金融機関に イアンスの展開 の潮流とコンプラー. 消費者保護 (2000年7月1日 1998年の金融監督

新

等遵守体制の整備・充 が実施されたが、「法令 制の計画的な整備等が掲 融業態に対して行政処分 ライアンスに関する態勢 整備が求められた。 1999年以降、各金 等、 検査・監視・監督体 いずれもコンプ

険金の支払い漏2. 付随的な保 旦

く金融ビッグバンや日米 の登場や、リスク細分型 自動車保険の発売等につ 社を含む新規市場参入者 保険協議の決着を受け、 糸・ダイレクト系保険会 化の時代が到来し、外資 平格的な規制緩和と自由 改正保険業法(199 年4月1日施行) に続 約18万件、約4億円に及 会社26社で支払い漏れは 旦 び、約9割が自動車保険 調査の結果、損害保険

瀲

事

Ħ

が発生し、主たる保険金 の支払い漏れ問題 にとっては選択肢が増え 支払い漏れ等の問題の た半面、保険商品が複雑 い漏れとは、「保険事故 付随的な保険金の支払 し、付随的な保険金の 付随的な保険金 368億円に達した。 は、累計で約47万件、

「消費者の声」諮問会議における主な提言と対応概要

・「募集文書等の表示に係るガイドライン」の策定(2006年12月)

3. 「保険商品(約款)の分かりやすさ」に関する提言(2007年3月)

・「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」の策定(2008年3月)

「保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン」の策定(2008年6月)

これにより保険契約者

こうした中、損害保険

好取り組み事例の共有

他業界における事例

の表示に係るガイドライ 目的とした「募集文書等 商品に対する理解促進を 作成や一般消費者の保険

ン」を策定した(200

「消費者の声をよりよくお聴きするために」に関する提言(2007年6月) · 消費者の声を基点に業務改善に結び付ける PDCA サイクルの構築(2007年10月)

2. 「募集人全体の資質向上」に関する提言(2006年12月)

募集人試験のレベルアップ(2007年10月) 募集人試験の更新制度の実施(2008年6月)

・損害保険募集人一般試験の導入(2011年10月)

・保険商品教育制度の実施(2008年11月)

損害保険商品の「募集ツールのあり方」に関する提言(2006年10月)

・「損害保険の契約にあたっての手引(バイヤーズガイド)」の改訂(2006年11月)

・「保険金の請求から受け取りまでの手引(保険金請求版バイヤーズガイド)」の策定(2006年

護の潮流が拡大し、消費 された (2001年4月 者契約法や金融商品の販 売等に関する法律が施行 こうした中、消費者保 ければならないものを支 を指す(金融庁公表資 払っていなかった」もの 本来支払われていな

た(2005年9月30 件数や原因分析、再発防 険金の支払い漏れの発生 社)に対して付随的な保 べての損害保険会社(48 止策等の報告徴求を行っ 128条等に基づき、す 金融庁は、保険業法第

費者の信頼を損なうこと 命令が出され、検証の結 ら当該保険会社に対し経 するものであった。 営管理態勢や顧客に対す の臨時費用保険金等に関 る説明態勢等の業務改善 これを受け、金融庁か 損害保険協会では、 保険金の支払い漏れ 確認された。 支払わなかった事案等が 義務違反として保険金を

取 り 険金について、契約者か らの請求がなかったた 用保険金等の付随的な保 組 【第10回】

(2) 第三分野商品の

険金を支払わなかった事 ろ、被保険者の申告や最 があった場合でも、告知 入院により保険金の請求 案や、過去の病気とは直 ら、保険契約の始期前の 近診察した医師の推測か 無責等を判断するとこ 第三分野商品において、 接関係のない病気による 本来は発病した時の診察 発病であると判断して保 医師の診断書に基づき有

を行った (2006年7 る検証について報告徴求 よび具体的な事案にかか い管理態勢の実態把握お 一分野商品の保険金支払 これを受け、金融 (48社) に対して、第 すべての損害保険会

がと安心 もっと、現

期的なモニタリングの実 よる再発防止に向けた態 勢を早期に確立すること 施や社員教育の強化等に チェック機能の整備、 認事項」を決議し、 テム手当てによるデータ 部支払漏れについての シス 定

保険金の不適切な不払い

複数の損害保険会社の るにもかかわらず、構造 が多く発覚した。 料を返還していない事案 ず、超過保険部分の保険 が不適正で超過保険とな 級別の判断を誤り、間違 っているにもかかわら いたり、保険金額の設定 った保険料率を適用して

協会は、火災保険の各種 99億円の差額保険料を で、保険料の誤りが判明 こととし、各社で取り組 容の自主調査を実施する 割引や保険金額設定の適 んだ結果、会員会社20社 正性について保険契約内 162万件に達し、 した契約件数の累計が約

中の100年~

不適切な不払いと 16億円が保険金の

損保協会作成の記念ロゴ

して報告され、

勢の再構築を含めた対応 を行うことになった。 いては、保険金支払い態

命令が出された。 融庁から業務改善

応を進める中で、火災保 険料誤り問題 前記(1)(2)の対 (3) 火災保険等の保

の材質)に応じて構造級 険の保険料誤りや超過保 様により構造級別が異な 別が定められており、 006年12月)。 イフォー住宅や外壁の仕 じ木造であってもツーバ 険の問題が発生した(2 構造(柱・外壁・屋根等 火災保険では、建物の

どに加え、コンプライア ンスに関する会員各社の アンス推進活動の支援な インの策定やコンプライ ス委員会の拡充 会員会社向けのガイドラ 従来から実施してきた (2) コンプライアン

お客様からの苦情は、 (3) 損害保険協会の の策定 に関するガイドライン」 6 「第三分野商品

8年6月)。

6年12月)。

相談業務の強化

見交換会などの新たな施 研究および金融庁との意

ガイドライン」を策定し の不適切な不払い問題が 発生したことを受け、 第三分野商品に関する 第三分野商品の保険金

み策を検討するためのミ

層高いレベルの取り組

ニマムスタンダードとな

協会

ながる貴重な情報であ

会員各社の業務改善につ

会の取り組みの信頼回復のなる。 消費者から 協たら 相談対応を行うグループ げするとともに、苦情・ 員直轄の独立部門に格上 んがいほけん相談室を役

計5760件、

約

調査の結果、

損害保険協会は、

た(2007年6月)。

かりやすさ向上ガイドラ

(7) 「保険約款のわ

イアンスにおけ4. 消費者保護

取り組みを推進した。 回復のためのさまざまな の問題発生を真摯に受け 損害保険協会は、一連 消費者からの信頼 化を図った(2006年 析等を行うグループに改 と苦情・相談データの分

および募集文書等の用語

に関するガイドライン」

損害保険協会は、前述

イン」および「保険約款

る今後の課題

苦情相談対応の強

諮問会議の設置 (1) 「消費者の声」 険金支払に関するガイド 4

「損害保険の保

険商品が開発され、多様 各社独自のさまざまな保 4月1日施行)の改正後

保険業法(1996年

びコンプライアンスの推 のとおり消費者保護およ

進に取り組んできたが、

な保険約款が作成される

実がある。損害保険の保

の保険に関する教育の充 る課題の一つに消費者へ さらに取り組む必要のあ

険商品は多種にわたり、

9月)、消費者の声を基 を行うこととした(詳細 ことを目的に、損害保険 は表を参照) し、理事会に対して提言 点とする課題等を審議 を設置して (2006年 の業務運営に反映させる 社の業務改善や業界全体 極的に聞き、損害保険各 協会長の諮問機関である 「消費者の声」諮問会議 外部からの意見等を積 6年9月)。 払に関するガイドライ 勢整備等についてまとめ 保険金支払いのための態 っての基本姿勢や適切な 年6月一部改正)を踏ま 払いを目的に、金融庁の ライン」の策定 た「損害保険の保険金支 ン」を策定した **な監督指針」(2006** へ、 保険金支払いにあた 保険会社向けの総合的 適時・適切な保険金支

状分析と対応案の検討を

わたるため、消費者が自

」責任に基づく保険の適

くさの要因を中心に、現 約款そのものの分かりに 議における提言を受け、 中、「消費者の声」諮問会

やリスクも個々人の置か また、保険契約者の希望

れた状況によって多岐に

りやすさ向上に関する検 行い、「保険約款のわか

表示に係るガイドライ ど の策定 (5) 「募集文書等の

> 年3月)や「保険約款お さ向上ガイドライン」(同

よび募集文書等の用語に

200

保険約款のわかりやす

する方策等を記載した

する分かりにくさを改善 また、約款の表記等に関

満足度の向上にもつなが

た (2008年3月)。

整えることは、結果とし 正な選択ができる環境を

て、消費者保護やお客様

訶報告書」を取りまとめ

分かりやすい募集文書の 議における提言を受け、 年6月)を策定した。 正な活動に関するガイド 関するガイドライン」(同 (8) 「保険募集の適

消費者の声」

ら、「保険募集の適正な 活動に関するガイドライ が必要であるとの観点か 正な行為を防止する施策 ライン」の策定 社取り組み状況の確認や ン」を策定した(200 本ガイドラインは、自 保険募集に関する不適 強化も重要である。 展に伴う新たなリスクの 手法の多様化やITの進 行、販売チャネル・販売

り組みが必要である。 報活動を行ってきたが、 損害保険教育、啓発・広 等の階層の特性に応じた 者、社会人、学生、小学生 者保護に関する法律の施 に、今後とも継続した取 消費者保護の向上のため 損害保険協会は、高齢 また、さまざまな消費

界をめぐる環境の変化に 顕在化など、損害保険業 コンプライアンス態勢の 応じた業務品質の向上や

【文責:日本損害保険