

第 17 回「消費者の声」諮問会議議事録

1. 開催日時等

日 時 2010 年 9 月 9 日（木）16:05～18:00

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）、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）
欠 席：石川委員

2. 議事概要等

（1）今年度「重点取組課題」について

事務局から、今年度の協会長ステートメントにおいて「重点取組課題」としている次の 3 点に関し、これまでの取組内容と今年度の具体的な取組状況等について、配付資料に基づき説明があった。

- ア．消費者啓発・理解促進（ぼうさい探検隊、高校授業実践プログラム、大学講座）
- イ．ご相談・ご意見対応強化（指定紛争解決機関関連）
- ウ．試験・教育制度（新しい試験制度、募集人認定制度（仮称））

引き続き、上記の 3 つの取組み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。

消費者啓発・理解促進

（有識者委員）

ぼうさい探検隊のビデオを見て非常に好感をもった。広い視野の中で、身近にある安全な場所、安全でない場所、警察や消防等色々とチェックをし、それを防災マップの中で結実していくことは非常に有意義なことである。ただし、ぼうさい探検隊の取組みから、損害保険というものに関心をもってもらい、高校の授業実践プログラムや防犯、防災、交通安全を含め、それらのリスクを担保する損害保険の理解にどうやって上手く結びつけていくかという点が大事なのではないかと。

高校の授業実践プログラムについては、多くの学校で実施することで、点を増やして線にして、さらに面に広げるとのことだと思ふ。

大学の実学講座については、実際に連続講座の一コマで講師をしたが、感想としては、大学生は非常に熱心であった。ほぼ全員の学生から、単なる感想ではなく、保険の中身に関する質問が寄せられ、その回答を 1 日程度かけて作成した。連続講座において、実学的なアプローチの中から保険そのものに関する知識が集積しているとの実感をもった。特に大学生は、就職難でもあるため、「保険」や「保険会社」というところを上手くとらまえてやっていくと非常に上手くいくのではないかと感想をもった。

（事務局）

ぼうさい探検隊については、ご指摘の点はもっともである。小学生に対しては、日本経団連や金融広報センターが「金融」という枠組みで直接的なカリキュラムを作っているが、

損保協会では、「防災」という切り口から、損害保険に繋がりたいということ、もう一つは、小学生が家庭に持ち帰り、親御さんに話すことで、親御さんの損害保険に対する意識が広がることを期待している。小学校、中学校、高校とステージ毎に色々な切り口から取り組んでいきたい。

(有識者委員)

大学の実学講座について、大学ではこのような講座を開講するにあたっては、教授会の審査を経る必要があり、その際、どのようなアカデミックな内容なのかを問われる。損保協会で行っている講義が、ただ「保険はこのようなものですよ」という講義ではなく、経営の分野なのか法律の分野なのかを明確にする等、理論的なバックグラウンドを強化するともっと普及できるのではないかという印象を受けた。

(有識者委員)

実際の例を申し上げますと、法学部が提供する授業ということで、タイトルを「損害保険の法と実務」としている。「実務」というタイトルをつけたのは、「保険法」のアカデミックな授業が別に用意されており、それと差別化するために実務の観点から話してもらいたいという趣旨である。また、系統的な学問の分類としての部門であるが、「部門外」ということになっており、その意味で色々な内容を盛り込めるようになっている。

しかも、他学部の学生も聴講が可能で、商学部や経済学部の学生が聴いてもためになる内容になっており、焦点が絞られていないという言い方もできるかもしれないが、逆に全体像がわかるようになっている。

(業界側委員)

自分自身の感覚としては、関心を持って学問的に保険を勉強し、教授になった方は別として、自分自身の経験からしても、多くの人が大学時代このようなことは教わらなかったし、保険の事はほとんど知らなかったと思う。そのような人たちは、保険やリスクについての理解がないまま社会に出ていると思われるが、社会に出る前の一般教養としても、このような講義は有益ではないかと考えている。

現在、我々は「いいことであるから、提案して来い」というアプローチをしているが、大学側の事情を考えると、もう少しアプローチの仕方を整理したうえで、広がりも持てるように工夫したほうがいいかもしれない。

(業界側委員)

とにかく大学側のニーズを聴いて、それらのニーズに全部応えられるようにしたい。学問的にやるのであれば、それに応えるカリキュラムも可能であるし、一般的なものであってもできる準備はしているつもりである。学問的な部分も講義できるスタッフを揃え、対応できるようになってきている。

我々としては、シラバスをもっと系統的に深みのあるものにして、教材内容も誰が講師を務めてもできるようなスタイルに進化させようと考えている。その面での助言を今後お願いしたい。

(業界側委員)

さらに地域毎に講師陣を工夫するというやり方もあると思う。大学側のニーズを聴きながら、協会の支部が中心となり、どういうバリエーションにするか等を検討し、よりよいものを作っていきたい。

(有識者委員)

高校の授業実践プログラムの目標が 20 校ということで、全国の高校の数を考えると少し寂しい面があるが、高校生は勉強が大変であるため、このような機会を持つのはなかなか大変であると感じている。もう少し現実的に生々しい形でアプローチしてもいいのではないかと思う。

特に最近、テレビや新聞等で自転車事故が報道されている。自分自身も個人賠償責任保険の関係で、子供が自転車事故の加害者になり、多額の損害賠償金を請求されるといった事案を取扱うことがある。このようなときに初めて、意識せずに加入していた個人賠償責任保険によってカバーされたということを、改めて親御さん方から話を聞くこともある。子供は交通事故の被害者になるという意識が強いが、加害者にもなりうるし、加害者に何千万という賠償を請求されるような大きな事故になるケースも出ているので、このような事例をきっかけに保険についても考えてもらいたい。

また、日弁連の交通事故相談センターには、自転車事故について、マスコミから取材があるが、実際に自転車事故に詳しい弁護士は少なく、「自転車事故に関する保険はない」と答えてしまうこともあるので、個人賠償責任保険でカバーされるという点を積極的に広報活動をするいいチャンスではないかと思う。

(事務局)

高校の授業実践プログラムは、損害保険の初歩的なところから学んでもらうものである。授業実践プログラム以外にも、高校向けの講演会を別途実施しており、自転車に関するテーマとすることも多い。また、自転車事故に関しては、別途冊子を作成するなど啓発・広報活動を行っている。

高校の授業実践プログラムは、自転車事故という切り口からではなく、保険そのものを切り口として、かつ我々が出向くのではなく、先生に授業をしてもらうことを狙っており、実施校数が 20 校と少ないという見方もできると思うが、これをきっかけに増やしていきたいと考えている。

(業界側委員)

授業実践プログラム以外に高校での講演会はどの程度実施しているのか。

(事務局)

年間数十件程度実施している。

(業界側委員)

高校向けの講演会は、一コマだけであるが、支部の職員や地元の損害保険会社のOBの方が講演を行っており、従来より手広くやりたい。自転車の事故は、注目されているテーマ

でもあり、これからも増やしていきたいと考えている。

(有識者委員)

最近では、自転車も自賠責保険の対象にすべきという話も出ている。

(業界側委員)

自転車の事故については、毎日新聞の社会部が緻密な取材をして、毎日新聞の一つのキャンペーンとして「銀輪の死角」と題した特集を組んで、自転車事故の統計を盛り込んだり、一つの事故における悲惨さを訴えたりしている。これを他の新聞が追随してきており、自転車の事故は、今後もスポットが当たるかもしれない。損保協会としてもマスコミ対応については、広報室を中心に対応し始めているところである。

(有識者委員)

昔は自転車の乗り方のルールがはっきりしていたが、今はわからなくなってきた。歩道を走ってはいけないのか、走っていいのかがグレーになっている。そのあたりをはっきりさせないと、事故が起こった後のことだけを考えているのでは不十分であると思うが、その辺について、自転車の交通ルールについて警察との間で議論しているのか。

(業界側委員)

警察との議論はしていないが、損保協会で作成・配布するなど、自転車に関するルールを含めて啓発をしている。

(業界側委員)

自転車は車道を走らなければならないというのが、法律の定めである。それにも拘らず、交通事故が非常に大きな問題となった頃に、歩道を走るのを容認する時期があり、それが自転車事故を惹起したことから、現在は、自転車は車道を走ることが明確になっている。

(業界側委員)

自転車は車道を走らなければならないという認識が少ないが、車道を走らなければならないと法律で決められており、お年寄りと子供に限っては歩道を走ってもよいと法律が改正された。

(有識者委員)

自転車が歩道を走ってもよいとなったことで、逆に事故が増えてしまい、歩道で起こった事故については、裁判所においても自転車の過失は100%が基準であると判断しているとの話もある。

(有識者委員)

一方で、車道を走ると自転車は被害者になってしまう。

(業界側委員)

そのようなことがあるため、自転車は歩道を走ってもいいという方向にもっていった。

(有識者委員)

実感として、自転車で車道を走るのは非常に怖いので、自転車専用道路ができればいいと思う。

(業界側委員)

それを促進する方向にあって、警察と国土交通省に対して、自転車専用道路を作ることについて努力義務が課せられているようである。

(有識者委員)

一般の人の意識は、「自転車は歩道を走るもの」というものになっていると思う。そのような中で事故が起こった場合、100対0だと言われても、「そういうつもりではなかった」ということであるから、そのギャップを何とかしないといけない。

(有識者委員)

先日、新聞を見ていたら、「保険会社では、自転車保険はもう販売しない」との記事が出ていたが、自転車事故をどう保険でカバーするのかについての記事はなかった。自転車の走り方や保険のつけ方も含めて、損保協会としてPR・広報の仕方があるのだと思う。

(業界側委員)

前回話題になったゴルファー保険と似ているところがあり、自転車保険は、自転車事故だけを切り取って売られていたが、今は売られていない。では、保険がなくなったのかと言われると、一番メインの賠償事故については、個人賠償責任保険でカバーされる。また、自転車乗車中に転倒してケガをしても、傷害保険でカバーされるといったように他の保険でカバーされる。

唯一、保険がないという点に該当するのは、自転車そのものに対する損害である。実は、この損害はなかなか保険になりにくい。その理由としては、いまや自転車はスーパーマーケットで1万円程度で売られているように、かつてのように高価なものでもなく、また、盗難が頻発しているためである。

(有識者委員)

5月にデンマークのコペンハーゲンに行ってきたが、道路が車道、自転車専用道路、歩道と3段階に分かれており驚いた。国を挙げてCO2を減らそうということで、自転車で快適に街を走れるような街作り・国作りをしているとのことである。政府が力を入れていけば、ガラッと変わるのではないかと思う。

ご相談・ご意見対応強化

(有識者委員)

ADRは非常に大事な仕組みであり、これが進んでいるということはいいことであるが、

「そんぽADRセンター」は中立・公正であるといっても、保険会社のお金で運営されているため、保険会社の味方なのではないかと思っている消費者をどのように説得するかが問題となるのではないか。

パンフレット(案)の「苦情のお申出から解決までの流れ」の箇所の「和解案の提示」の部分で、「お客様が和解案を受諾されない場合、不調となり終了します。」と書かれているが、本来ADRは当事者のどちらかが受諾しなければ不調となるものであり、「お客さまか保険会社が受諾しなければ不調となる」というように修正すべきではないか。そうでないと、最初から保険会社が受諾できる案しか提示しないと読めることになる。保険会社が拒否する可能性がある点も記載したほうがわかりやすいのではないか。

(事務局)

金融ADR制度は、通常言われているADR制度とは少し異なり、事業者サイドに片面的な義務が課せられている。大きく3点あり、一つ目は、苦情処理や紛争解決の申し立てがなされ、手続きを開始した場合、事業者はこれに応じなければならないというものである。二つ目は、手続きの過程で資料の提出や意見を聴取する場が設けられ、要請があった場合、これに応じなければならないというものである。三つ目は、提示された和解案については尊重する義務があり、とりわけ特別調停案については、特定の要件以外では必ず受諾しなければならないというものである。これは、ADR促進法との大きな相違点である。和解案については、事業者サイドは当然のこととして受諾することが前提となっており、お客さまが和解案を受諾されない限りは不調にはならないと考えている。

(有識者委員)

今の点は、従来の交通事故紛争処理センターでも同様であり、保険会社側は最終的には和解案を受諾し、被害者側が断らない限り和解が成立することになっており、信頼性が高い組織であると言えるのではないか。

(有識者委員)

つまり、片務的な規定ということか。

(業界側委員)

そうである。事業者側に厳しい規定としての片面的な規定である。

(有識者委員)

この金融ADR制度は、消費者側からみると待ちに待った制度である。商品の簡素化や募集人によるしっかりとした説明、募集人の資質向上等のトラブルの未然防止に関する色々な手当てをしても、一定程度のトラブルが発生してしまうので、発生してしまったトラブルを解決するために、このADRがある。

先ほど話があったように、公正・中立で簡易・迅速であると言われていても、消費者側としては納得感がある解決案が出てくるかが問題である。納得感がある解決案が出てこないのであれば誰も使わなくなってしまう。

「消費者側は、お金がもらえればいい」とか「足して2で割ればいい」と言われるが、そ

のようなことは消費者側は求めている。そこは、「自分の主張が正しい」、「この約款においては保険金が支払われるべきだ」という理屈の部分で、裁判のような固い解釈よりは、消費者に有利に展開するかもしれないという理屈において解決されるということが、納得できる解決案であると考え。

そういった解決案を提示し、それを積み上げ、概要等を周知することで、「あそこにいけばきちんと解決してくれる」ということが積み重なり、その結果、利用が促進されていくものだと思う。それができないと、「どうせ業界が作ったADRだから」という評価になってしまうので、そのような評価をされないためにも、この取り組みは大変大切である。消費者側にも理屈の通った主張を求めるにしても、保険会社側もADRに諮られたら、「これは大変なことだ」と感じ、逃げるのではなく真摯に解決に向けた努力をすることによって、この制度が期待に応えるものになるのではないかと。

特別調停案については、事業者は裁判に移行する権利があることになっている。特別調停案を紛争解決委員が出すことに信頼感があれば、保険会社は受諾してくれるはずだと思うが、曖昧になっているので、その点はパンフレットに記載しておいたほうがいいのではないかと。現在の案だと事業者は丸呑みするかのように読める。

(有識者委員)

誤解していたかもしれないが、片面的な強制力すらないのか。

(有識者委員)

片面的強制力はあるが、特別調停案を出したときに裁判に移行する権利が事業者側に保証されているということである。

(有識者委員)

それであれば、強制力がないのと同じではないか。

(事務局)

法律上は、裁判に移行するときに限り、保険会社は特別調停案を受諾しないことが認められている。これは国会の中でも論議があり、訴訟の権利は万人に与えられているとの考えから、いかに金融ADRの片面性があるとしても担保せざるをえないという判断がされたが、実務上はそのようなことがないように我々も求めていきたい。

(有識者委員)

交通事故紛争処理センターも、審査の以前の段階でADRに馴染まない事案もあることから、訴訟による解決を求めることもある。

(有識者委員)

それは判断を出さない場合であり、今回は判断を出した後の話である。判断を出した後で受諾しないのであれば、普通の調停と変わらないのではないかと。

(有識者委員)

特別調停案を出されても裁判をする権利は確保されており、特別調停案を受諾しないということは法律で認められている。ただし、実務的に、紛争解決委員が公正・中立に判断し出した特別調停案を受諾しないということが現実的にあるかどうかという点は別である。

(業界側委員)

保険会社側には、調停案に対する尊重義務が課せられており、現実的には受諾しないということはあまりないのではないかと考えている。

(有識者委員)

「片面的に受諾せよ」という法律を作るのは難しいのだと思う。そうすると、ADRセンターと保険会社との間の契約で、事実上片面的な強制力を持たせ、あとは運営の面で実績を作り、信頼をしてもらうということになるのだと思う。

(有識者委員)

この金融ADRを上手く育てていくには、保険会社の協力が必要である。例えば、こういう事故が起きて、この事故は約款上本来払うべきであるというような事案が紛争解決に諮られた場合、保険会社の紛争を担当しているセクションだけではなく、商品や営業、査定など各部門に波及していい方向に進んでいってほしいと強く望んでいる。ぜひそこを上手くPRしてもらいたい。

試験・教育制度について

(有識者委員)

新しい制度では、不動産取引と同じように顧客に対して合格証を提示しなければ募集できないのか、それともただ持っているだけでいいのか。

(事務局)

特に提示義務はないので、不動産取引のような実務は行っていない。

(業界側委員)

むしろ提示してもらいたいという思いはある。

(有識者委員)

そうしないと、合格証を持っているかのように見せる一部の不真面目な人のために、真面目に試験に合格した多くの人々が不利益を被ることになるのではないかと。せっかく合格を条件にするのであれば、提示義務まで課してもいいのではないかと。

(業界側委員)

保険の場合には、あくまで保険会社の代理店であり、中間的に保険会社が無資格者について取り除いていくというある種のディフェンスはある。そこは不動産取引とは違う点であ

る。

(有識者委員)

唯一ありうるとすれば、きちんと資格を持ち、保険会社と契約をしている人が、無資格の人の代わりに、自分の名前で契約行為をすることが考えられるが、そこは保険会社に代理店をしっかりと監督してもらえない。

(業界側委員)

実態としては、その点は保険会社はかなり神経質に指導・監督していると思う。

(2) 地震保険の普及取組みについて

事務局から、地震保険制度の仕組みと地震保険普及キャンペーンについて、配付資料に基づき説明があった。

引き続き、説明内容に基づき意見交換を行った。

席上出された主な意見は以下のとおり。

地震保険制度の仕組みについて

(事務局)

本日欠席の石川委員からは、リスクを認知してもらおうという視点から、「地震のリスクで一番危険なのはブロック塀が倒れて、人が亡くなるという事例がある。これを認知してもらおうことが重要であり、例えば生垣にすればリスクが無くなる等が考えられ、そういう意味では関係省庁や自治体にこのような予防策を指示するよう働きかけをしてみてもどうか。そのような身近なものからリスク啓発をするやり方もあるのではないか。」といったコメントをいただいている。

(有識者委員)

先ほどの説明では、積立金の残高は、平成 21 年 3 月末で 1.2 兆円で、民間分と合わせても 2 兆円とのことである。総支払限度額は 5.5 兆円であり、これは達成しなければいけないものだと思うが、目標のようなものはあるのか。

(事務局)

総支払限度額の 5.5 兆円についてであるが、民間保険会社の負担額は危険準備金残高に応じて決められており 1.1 兆円で、現在 9,000 億の積立がある。一方で、政府の負担額は非常に大きく、5.5 兆円のうちの 4.4 兆円で、先ほどご説明したとおり積立残高は 1.2 兆円であり大きく不足している。ただし、実際に地震が発生した際には、借入金等の形で保険金が支払われる仕組みになっており、その点では心配はないと考えている。

(業界委員)

保険契約が増えれば、担保責任額も増えていくので、当然固定的なものではない。その点、我々民間保険会社と政府との協議であるが、全体の担保力も増強しながら普及に努めることになる。

(3) その他報告事項

事務局から、「損保協会お客さまの声レポート」(2009年度総括版、2010年度第1四半期)「損害保険業界に対する意識調査結果について」の2点について、配付資料に基づき説明があった。

引き続き、説明内容に基づき意見交換を行った。

席上出された主な意見は以下のとおり。

損害保険業界に対する意識調査結果について

(業界委員)

年度毎に意識調査のサンプル数が違っているが、どういう理由なのか。

(事務局)

サンプル数が違っている理由は、当初、この調査は、傾向値を計り、業界に対する一種の戒めにする目的で始めたが、調査を継続することで傾向が見えてくることを考えるともう少し精度を高めるべきではないかと考え、費用面の見直しを行い、サンプル数を変更した。今後同様の調査を実施する場合は、サンプル数の多い方を基準に検討していきたい。

(業界委員)

当然、コスト面との見合いは考慮する必要があるが、一定のサンプル数は必要である。小さいとどうしても偏りが出てしまう。

(事務局)

今までやってきたことの振り返りも含めて考えていくと、固定的になるのであれば、精度の高いものにする必要があると考えている。

(業界委員)

このような資料は、我々の反省材料としなければならないものであるが、時系列での比較の他に、他業態との比較は検討できないか。

(業界委員)

例えば生保業界との比較はありうるかもしれない。ただ、正確な比較になるかという点と難しく、印象論的な比較にしかならないのではないか。

(業界委員)

これだと時系列で見て、自己完結的に「良くなった」といって終わってしまう。他業態との比較のようなことができると、なお効果的である。

(事務局)

この種の調査を行って、かつ公表するケースは少ない。過去、他業界で公表するケースはまれであり、我々が比較できるというようにはなっていない。また、項目が違うこともある。

(有識者委員)

インターネット調査はよく採用される手法であるが、これは調査会社が契約している人から集めたデータなのか。

(事務局)

そうである。ランダムに選んでいるため、同じサンプル数でも回答者は違うことがある。

(有識者委員)

統計的には同じなのかもしれないが、調査会社が変わるとサンプルもかなり変わるということか。

(事務局)

そうであるが、年代区分や地域の分類は、同じになるようにしている。しかし、同じ人が回答しているということではない。

(有識者委員)

調査会社によって回答者の層に偏りがあったとしたら、あまり調査の意味がないのではないということだと思うが、その点については、調査会社は相当多数の会員を抱えており、その中から無作為抽出しているから問題ないということか。

(事務局)

そういう理解である。また、サンプル数については、一定数集まれば問題ない。ただ、インターネット調査であるため、ある種の偏りがあることは念頭に置いている。調査においては、できるだけ偏りがないようにしていきたい。

(有識者委員)

先ほど話があったように、他業態との比較はできれば大変面白いと思う。この調査は大変よくまとまっているが、せっかくやるのであれば、クロスするようなものを入れる等多角的に分析していくとより良くなるのではないか。

(事務局)

例えば、「業務品質・サービスの向上の取り組みに対する評価」の部分は、当初 3 割ぐらいの評価であったが、これを理事会に報告するなど業界に示している。現状を把握したうえで、改善の傾向があって消費者もそう捉えているということであれば、この方向でもっと踏み込んでいくべきであるという確認を理事会でしていきたいと考えている。

(業界委員)

なかなか難しいと思うが、工夫を続けて、自己満足にならないように着実に進化させていきたい。今後も先生方のアイデアをいただいきたい。

(業界委員)

過去よりは良くなったというのはわかるが、数字が絶対評価として評価できる水準であると理解してよいのか難しいところである。

(有識者委員)

例えば、「苦情を言ったことがある」とか「トラブルにあったことがある」等の設問を入れてもいいかもしれない。そのような設問があれば、違った展開になるのではないか。

(業界委員)

工夫を重ねていきたい。

(業界委員)

このような消費者意識調査というのは、どの業界でもやっているのか。

(業界委員)

自社の事についての調査はあるかもしれないが、業界全体というのはあまり聞いた事がない。

(有識者委員)

監督官庁が、審議会の議論のためにこのようなアンケート調査を行うことはある。

(業界委員)

この結果から、何かを汲み取って努力の方向を作らないと意味がない。

(有識者委員)

可能であれば、不払い問題の前と後とで「V字回復」していることがわかるとよい。

(事務局)

元々この調査は、不祥事の際に各種広告等をしており、その効果検証として始めたものである。そして、もう少し深く聞いていこうということで 2008 年から現在の形に変えたものである。

先ほど説明したとおり、業務品質の改善の部分がまさにそれである。以前は 3 割しか支持がなかったのが、今やっと 6 割まで増えている。

(業界委員)

例えば、保険金支払い後の調査で保険金を受け取った人にアンケートをとった場合、97～98%の人達は満足という回答をする。大切なことは、不満足であった 2～3%の人たちに焦点を当てることである。この調査を進化させるのであれば、「信頼できない」や「不満」という部分に焦点を当てて、そこをブレイクダウンしていくような調査の仕方にすれば、より充実するのだと思う。その究極の姿が苦情・相談に対応するという関係にあるのだと思う。もう少しこの流れでやることについて工夫の余地はあると思う。

(業界委員)

結局のところ、苦情をどのように業界として活かしていけるかにつきると思う。

以 上