

第2回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日 時：2012年12月19日（水）9時55分～11時30分

場 所：損保会館5階502号室

出席者：＜委員＞松本議長、古笛委員、高橋委員、丹野委員、宮本委員、八代委員

＜協会＞柄澤会長、浅野専務理事、栗山常務理事、村田常務理事、

鈴木理事業務企画部長、五味総合企画部長、野口損害サービス業務部長

議事に入る前に、松本議長から、2012年9月1日付けで本諮問会議の委員に就任した高橋委員の紹介があり、同委員から挨拶があった。

1. 各タスクフォースの中間報告について

2012年8月3日開催の本諮問会議（第1回）において、柄澤会長から諮問があった「保険金犯罪・不正請求等を防止するための対策の検討」および「よりわかりやすい募集文書・説明のあり方の検討」については、それぞれタスクフォースを設置して検討が進められている。

両タスクフォースの検討状況について、松本議長（保険金犯罪・不正請求等防止対策タスクフォースリーダー）および丹野委員（よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォースリーダー）から、配付資料に基づき説明があり、引き続き、意見交換を行った。

意見交換の概要は以下のとおりである。

（1）保険金犯罪・不正請求等防止対策タスクフォース

（委員）

- なかなか今すぐに大きく変えることは難しいと思うが、保険金支払いの適正化というベクトルに向けて動き出したことは大事である。今まで不払い問題等もあり、支払う方向にばかりベクトルが向いていたが、「支払うべきものは払う」、「支払う必要のないものは支払わない」ということが重要である。

（委員）

- 様々な対策を講じるにあたり、警察との連携や啓発活動も重要であるが、不正請求等の実態に応じた対応が重要である。例えば、行為者が反社会的勢力なのか一般人なのか、常習的な行為なのか単にモラル意識の欠けた行為なのかによって対策が異なる。今回立ち上げる不正請求事案等のデータベース（以下「DB」という。）で、まずは現状を把握し、分析することは今後の対策を検討する上で大きな参考になるものである。
- 自動車盗難件数が落ち着いてきている要因がいくつかあるが、1つはイモビライザーの普及が大きい。しかしながら、イモビライザーを解除する「イモビカッター」が一部地域で横行しており、その対策も必要である。まだ全国的な問題にはなっていないので、まずは条例で対応し、条例の実施状況等を見て、全国的に拡大するなど今後の対応を検討することがよいと思う。

（委員）

- 本DBは、既存のDBに情報を付加するものか、それとも新たに立ち上げるのか。

(協会)

- 各保険会社では、個別に保険金支払いデータを蓄積しているが、業界全体で集約したデータはない。本データを管理するのが損保協会なのか損保料率機構なのかは今後の論議であるが、業界全体で各社の保険金支払いデータを集約することとしている。これによって、個社において疑義案件があった場合、他社の情報と合わせて分析することによって、不正の疑いが強くなるということがある。まずはデータを集約することである。

(委員)

- DBはどれくらいの件数が想定されるのか。

(協会)

- 例えば、自動車保険の対人賠償責任保険関係の事故でも年120万～130万件の保険金支払いがあるため、その他の保険も含めると、年1,000万件弱のデータ量になると思う。

(委員)

- 1,000万件のデータ量となるとかなり大きい。そうしたデータが集約され、分析すればかなり有益なデータになると思う。一方でセキュリティの問題が懸念されるが、どのような対策を講じるのか。

(協会)

- 情報漏洩防止の観点からは、インターネット上で管理する仕組みは難しく、単独で管理していく必要があると考えている。保険金支払いデータはセンシティブ情報であるため、漏洩等が発生した場合は重大な問題となる。様々な技術を駆使して、各社から情報を入手する方法等も検討していかなければならない。なお、損保料率機構において、料率検証のために各社から収集しているデータは、契約者の名前等の情報は入っていないが、今回のDBでは、名前、属性その他センシティブ情報を収集しなければならないので、セキュリティは厳重に管理しなければならない。

(委員)

- セキュリティの問題だけでなく、インサイダーのリスクも考慮しなければならない。他社情報を入手することになるので、保険金支払部門だけが利用できるようにして、営業部門など他の部門には提供しないようにするなどの情報管理を徹底する必要がある。
- 地域によっては共済のシェアが大きい場合もあることから、本情報交換は、共済とも連携が必要ではないか。保険会社での運用で実績を重ねたら、共済にも広げていくことも必要ではないか。

(協会)

- 事務局間では一部の共済とも情報交換をしており、共済においても不正請求等で苦慮している実態にある。現在、一部の共済が参加している情報交換制度はある。将来的には、共済に限らず、生命保険会社等にも声をかけることも考えているが、それぞれの業態の特性もあり、温度差があるのも事実である。

(委員)

- 保険契約者の立場から申し上げると、公平・適正に保険金を支払ってもらうことはとても大事である。先ほど話があったとおり、「支払うべきものは払う」、「支払う必要のないものは決して支払わない」ということは強く思っているので、今後、この検討が進んでいくことを望んでいる。
- イモビカッターの取締りについて、法律ではなく条例で対応する理由は何か。例えば、条例だと警察が取締まりしやすいという評価なのか。

(委員)

- 自動車盗難の発生状況やイモビカッターを使う手口というのは、地域によってバラツキがあるので、法律によって全国一律に厳しく規制するよりは、まずは多発地域で、地域の実情に応じた条例を制定するほうが住民理解も得られやすいと考えている。
- 同趣旨の法律では、ピッキング防止法がある。この法律によって侵入盗が減ったという実績はあるが、ピッキング器具は機能的に判別しやすく、正当な理由なく所持しているだけで取締りができる。一方で、イモビカッターは構造が複雑であり、イモビカッターかどうかの確認に時間がかかるので、ピッキングと同じように取締りができるわけではない。とはいえ、警察としては、イモビカッターの所持を取り締まることで、犯罪の防止やその他の捜査等に繋がっていくことになるので、有効な手法であるとの評価である。

(協会)

- イモビカッターの場合は、その構造上、判別が難しいケースもある。

(協会)

- 条例を制定することにより、抑止効果は得られるのではないか。

(委員)

- 抑止効果はある。単に罰則を制定するだけでなく、他の防犯対策と絡める形での実施になると思う。イモビカッターを使用して自動車盗難を行う犯罪者に対しては、罰則があることが大きな効果であるが、イモビカッターの製造者や売買を行う者が警戒心を持つという点でも有意義である。ただし、効果がどの程度あるかについては、一度条例で実施してみて様子を見るのがよいと思う。

(委員)

- 条例制定にはメリット・デメリットがある。条例制定外の地域に犯罪者が流れるという可能性を排除するためには、全国一律の法律が必要であるが、初めての取組みで試行錯誤を行うということでは、まずは「特区」のような形で実験的に条例を制定し、効果を検証したうえで対象地域を広げていけばよいと思う。

(協会)

- 千葉県警において、イモビカッターをネット販売した者を窃盗ほう助罪で取締まった事例がある。

(協会)

- 個人情報保護に関する規制は今後どのような方向になると考えられるか。例えば、さらに厳しくなるのか、あるいは犯罪に係る情報については対象外とするなど、今後の方向性について考えを聞かせていただきたい。
- このようなDB（業界内での情報交換）について、他業界にはどのようなものがあるかご存知であれば教えていただきたい。例えば、振り込め詐欺の関連の情報交換はあるのか。

(委員)

- 暴力団情報などについては、業界で情報蓄積や情報交換をしているところもある。また、反社関係のDBについて、警察や関係機関との連携を強化している業界もあると聞いている。

(委員)

- 最近の報道で、振り込め詐欺用の口座を開設して売りさばいている者のリストを金融庁か警察庁が作成して関係業界に情報提供したが、一部の金融機関には情報が行き渡らず、その金融機関で多くの不正口座が開設されているという情報があった。

(委員)

- 振り込め詐欺に使われる特定の口座や怪しい口座がリストアップされており、かつて、全国銀行協会と警察庁との間で、それらを管理して情報を一元化しようという動きがあったと記憶している。また、そのような口座は凍結するという方向で、色々な手法を検討していたようである。一時的には抑止的な効果があったと聞いているが、保険金の受け取り詐欺についても同じような手法は使えないか。

(委員)

- 振り込め詐欺救済法では、口座の凍結が可能である。警察や弁護士からの情報提供を元に金融機関が口座を凍結し、それをリストアップすることはやっているが、保険金の不正請求防止のためのDBとは、多少趣きが異なると思う。

(委員)

- 不正目的で口座を開設している者のリストはあるようだが、それを利用して各金融機関がチェックをできなければ、不正口座が開設され、振り込め詐欺に使われるということになる。

(委員)

- 個人情報保護法の所管は消費者庁に移った。世間からは、「使い勝手が悪い」「過剰である」と言われているので、一定の見直しがあると考えられるが、どうなるかは分からない。

(委員)

- 個人情報保護法によって、本来想定されていた以上に事業者が萎縮してしまっている部分がある。個人情報保護法では、犯罪抑止や公序良俗に係るケースでの除外規定はあるが、個人情報という言葉ばかりが先行し、様々な場面で問題が出てきているのも事実であるので、見直しの論議は出てくるかもしれない。

(協会)

- 個人情報保護法の規制を緩和すると、個人情報悪用する可能性を指摘されることもあると思うが、見直しの論議をしてもよい時期に来ていると理解してよいか。EUでは、逆に規制を厳しくする動きも出てきているようである。イギリスでは、犯罪に関われば、DBで情報交換してもよいことになっている。

(委員)

- もっと規制強化すべきという意見と、過剰規制だという意見があり、改正となると法律全体を抜本的に見直さないといけないので大きな話になる。また、第三者機関を作って、緩和する部分と厳しくする部分のバランスを取ればよいという論議もある。ただし、第三者機関の話はマイナンバー法の関係でのみ法案にのっていて、それ以外の法律の関係では何もない。それを含めて、全体の検討をしていかないといけないということだと思う。おそらく、当面は法改正はないと思うので、しばらくは現在の法律の枠組みの中で対応していくことになると思う。

(2) よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォース

(委員)

- 分かりやすさのためにはボリュームを削ることが大命題であったため、現在の重要事項説明書の記載事項に捉われずに検討した。また、業界・デザイン専門家・消費者の3者で、現行の重要事項説明書とプロトタイプ（試作品）とを検証し、評価した。本タスクフォースのメンバーである日本損害保険代理業協会の役員から、「本説明書のみで募集行為ができる」との発言があったことの意義は大きい。

(委員)

- 商品パンフレットと重要事項説明書の役割の違いは何か。商品パンフレットは、重要事項説明書に記載されていない事項について補足するものか、それとも商品の特徴をアピールするためのツールか。

(委員)

- 商品パンフレットの役割は後者である。商品パンフレットは、商品をアピールするためのツールであり、商品の内容を理解していただくのは重要事項説明書と位置付けるのがタスクフォースの検討結果である。

(協会)

- 補足させていただくと、今までの商品パンフレットは、契約概要も注意喚起情報も一緒に説明して、かつ契約の締結までの一連の説明のための機能も持っていた。それは、重要事項説明書の記載内容があまりにも多く、商品説明に適さなかったためである。そこで今回見直しを検討し、重要事項説明書を主な募集ツールとした。重要事項説明書で商品内容を十分理解していただき、商品パンフレットには、各社がアピールしたい商品の特徴を記載して、両方で商品全体を理解して契約していただくという立て付けにしたいと思っている。

(委員)

○募集人に活用してもらえる重要事項説明書を目指した。

(協会)

○損保協会が進めている「共通化・標準化」の取組みにおいては、「消費者の理解促進」が最も重要な目的である。今回は三井住友海上社の既存の重要事項説明書をベースにプロトタイプを作成したが、他社においても基本的にこの内容を採用してもらうことが分かりやすさの促進という観点では重要なポイントである。しかしながら、保険会社間の競争を考えたときに、競争領域と非競争領域の区分が必要であり、このプロトタイプとしての業界モデルは、非競争領域に属するという位置付けになっている。それに対して、商品パンフレットについては、引き続き各社間の競争を担保するためのものと考えていただければ分かりやすいと思う。

(委員)

○保険は分かりにくいものであることから、監督指針において、契約の骨格部分を契約概要として記載し、契約の際の重要なポイントを注意喚起情報として記載するということがあったが、様々な事項が記載され、結果としてどんどんボリュームが増えた。結局、重要事項説明書は使用されなくなり、商品パンフレットを使用するようになったが、今度は、トラブル防止のためには商品パンフレットにも重要事項を記載していないといけないということで、最終的に両方ともボリュームが増え、消費者からすると何を理解したらよいか分からない状態になってしまった。

(委員)

○我々も何かトラブルがあった際に、「書いていない」として責任を求めることがあり、それでどんどん記載ボリュームが増えてしまったということもある。

○プロトタイプでは、「詳しいことは約款を参照」という印があり、約款を見れば詳細がわかるということで、使い勝手がよくなったと思う。重要事項説明書は、どこに何を書いているか、各社で共通していれば分かりやすいので、今後、このプロトタイプが各社共通で使用されるものとなるように、是非この方向で進んでいってもらいたい。

(協会)

○ご指摘のとおり、一番悩んだのは情報量を減らすことである。記載情報を絞ることについて心配もあったが、「約款を参照」を設けることで、詳しい資料に導くという工夫をして、情報が少なくなったことをカバーした。

(委員)

○競争領域・非競争領域という話があったが、このように重要事項説明書が共通化されれば、消費者が各社の商品の比較がしやすくなり、結果として競争を促進させる効果がある。基本的なところが消費者から見てわかりやすくなれば、消費者にとっても大きなメリットであり、公益性のある活動である。このような活動が他業界にも広がっていけばよい。

(協会)

○重要事項説明書に本質的な価値を持たせたということが今回の最大のポイントである。これ

まで、法律上仕方なく対応してきたところもあるが、今回は重要事項説明書を募集の中心に位置付け、重要事項説明書で必要十分な説明ができるとなると、売り手も買い手も分かりやすくなる。

○プロトタイプでは、記載事項が時系列になっているのがよいと思う。

(委員)

○代理店(募集人)が使用してくれるかが大きなポイントである。まだ中間報告の段階であるため、これからもっと精査していきたい。

(協会)

○保険業法は保険会社に対する監督規定であるが、他方、保険法は保険契約者と保険会社の契約関係を規定している。行政当局が保険商品等を認可するにあたっては、保険法の考え方にに基づき、保険契約者と保険会社との関係を律するため、各社がバラバラに認可申請する商品をバラバラに認可するのではなく、何らかの規律に基づき認可をするということだと思う。保険法の考え方が行政の監督のあり方に影響があるとするならば、これまで各社バラバラに作っていた重要事項説明書のようなものについて、極端な話であるが、今後はこれを各保険会社がモデルとして採用しなければならないといったことを、行政当局が監督指針に盛り込むということは荒唐無稽過ぎるか。

(委員)

○保険法は基本的には強行規定である。その点では、基準を満たしていない保険商品は当然認可されないということになる。ただ、それ以外については、そこまで監督行政は介入できないのではないか。そこが競争領域と非競争領域という線引きなのではないか。

○1点気になるのが、民法との関係である。現在、民法改正の論議の中で、約款を個別の契約内容とするための要件が論点として挙がっている。保険の場合は、約款とは別にかなり詳細な重要事項説明書があり、約款で問題になりそうなところは重要事項説明書にも記載されているため、約款を事前に渡さなくても問題ないと思っていたが、重要事項説明書がこれだけスリム化され、やはり約款を見ないと分からないという部分が出てくるとすると、今のロジックでは説明が難しくなるのではないか。民法の中で、必ず事前に約款を交付しないとイケないということにはならないと思うが、この点は懸念される点である。

(委員)

○少なくとも、各社ホームページ等で約款が見られる(入手できる)環境にしておくことは必須だと思う。

(委員)

○事前に約款にアクセス可能な状態であれば、紙媒体で渡さなくてもよいと思う。

(委員)

○紛争になりやすい部分については、簡略化された重要事項説明書にも記載されているべきである。約款全部が網羅されていなくとも、少なくとも「重要事項説明書に記載されている部分は納得していただいていますね」という言い方はできる。

(委員)

○保険会社側からは、契約者が約款を全て読んで理解することが期待されるのか。

(協会)

○最近では契約者が約款を読むなどして保険をよく知っていることも多い。説明する募集人は大変であるが、関心を持ってもらうほうがよい。

(委員)

○今後は、募集人が重要事項説明書を用いながら募集行為を行うというイメージか。

(委員)

○そうである。今までは渡すだけであったが、今後は重要事項説明書を使って説明することとなる。

(協会)

○保険金支払い漏れ問題以降、お客様の知識レベルも上がってもらわないと、お客様にもある程度の自己責任があるとは言えなくなる。すなわち、保険金の請求がなければ、保険金の支払い漏れが起こるわけであり、最低限、保険金の請求ができるくらいの知識は付けていただくということで、お客様のレベルアップを図るという動きが出てきた。それに対応する意味で、契約概要や注意喚起情報の提供ということになった。約款内容を全て理解いただいて100点満点の状態であるのが望ましいことではあるが、せめて50～60点くらいまでは理解いただく必要があると思う。

(委員)

○重要事項説明書を顧客が一人で読んで理解するのは難しい。やはり対面販売のツールとして使ってもらうのがよい。

(協会)

○その意味では、タスクフォースのメンバー（日本代協役員）が、このプロトタイプを「使える」と評価していただいたことは意義がある。

(委員)

○プロトタイプは時系列になっているのがよい。後で疑問が生じたときに改めて開いて見ることができるという体裁になっている。何よりシンプルであり、改めて、紙の役割を感じる。

2. 「消費者の声を起点とした業務改善スキーム」における対応策の検討結果について

そんばADRセンター等に寄せられる消費者の声を起点として、業界全体での業務改善の検討を行う取組みについて、2012年度上半期の事例に基づく検討結果を取りまとめたとして、損保協会・五味総合企画部長から、配付資料に基づき説明があり、引き続き、意見交換を行った。

意見交換の概要は以下のとおりである。

(委員)

- 非常に有意義な取組みであるが、1つ目の引受制限にかかる事例については、このような苦情を受けて重要事項説明書がボリュームアップしてきたのも事実である。「よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォース」の論議では、重要事項説明書は簡素化する方向であるが、どの情報を省略するか優劣をつけるのは難しい。
- 消費者の声を業務改善につなげるためには、様々な声の中から、どれを選択するかが重要である。「件数の多さ」や「深刻度」等どういう物差しで選択するのか、明確な基準を設けてはどうか。

(協会)

- 例えば、「件数が多い」「世間の常識と異なっている」といった抽出の基準は一定設けている。当該基準については一定期間で見直しも行い、より有益な事例を抽出できるようにしていく。

(委員)

- 重要事項説明書等のボリュームが増えたのは、苦情が寄せられたら、各社がP D C Aによりそれらを重要事項説明書に盛り込んできたためである。おそらく、「とにかく重要事項説明書に記載しておけば安心だろう」という判断だったと推察される。今回、タスクフォースでせっかく重要事項説明書の簡素化を図ったのに、またボリュームが増えては意味がない。このような苦情があったのは紛れもない事実だが、重要事項説明書に記載するか否かは、明確な基準で判断いただきたい。

(協会)

- 今回の引受制限の事例については、重要事項説明書の簡素化というタスクフォースでの検討結果を踏まえ、業務部会において対応を検討する。

(委員)

- 現在タスクフォースで検討中の重要事項説明書（改善案）には、引受制限についての記載はない。パンフレットにも記載がないとすれば、何らかの対応が必要なのではないか。事務局コメントにもあるが、消費者の意識とのギャップが大きいと思われるので、重要事項説明書に記載するのか、保険リタラシーとして啓発していくのか、何かしら対策を取らないと今後も同じような苦情が寄せられることとなる。

(委員)

- 生命保険には引受審査があることが一般的に知られているが、損害保険は全て引き受けてもらえると思われている。しかし、損害保険にも引受判断がある（契約を断ることがある）ことを周知していくことが重要である。事実上は審査を行っていないだけであって、損害保険にも審査があるということである。

(委員)

- 本事例にある「等級プロテクト特約」についての情報が曖昧である。外国では、事故を起こ

したときに保険を使うかどうかは契約者が真剣に判断する。保険を使えば翌年の保険料が上がるため、マイナーな事故であれば保険を使わないという判断もなされる。保険を使えば保険料は上がるものであり、本事例は、引受制限の問題ではなく、「等級プロテクト特約」という過剰サービスの問題でもある。

- なお、事例の中で「地域固有の対応」とあるが、他の契約者との公平性の観点や分かりにくさからトラブルにも繋がるため、地域等でバラバラの対応はやめたほうがよいのではないか。

(協会)

- 本事例は、お客様への情報伝達が不十分であったことも原因である。このような事例について、業界でどのように対応するかについて、各部門で知恵を絞って検討していきたい。

(協会)

- 本事例にある「等級プロテクト特約」は、業界として必ずしも適切な運用ができていなかったとの反省もあり、現在、全体的に廃止する方向である。諸外国、特に米国では、保険を使うことで翌年以降の保険加入を拒否されたり保険料が大幅に値上がりしたりするが、日本では「等級制度」により、過度なボラティリティを生じさせないような制度的仕組みがあった。しかしながら、そのことがある種の弊害をもたらしたことも事実であり、この10月以降、同じ等級であっても事故の有無によって割引率が異なるという新しい等級制度を導入した。
- また、保険には審査があり加入できないことがあるということが、世間の常識として普及していくことも必要である。

(委員)

- 本日の議論を今後の取組みの参考にしていただきたい。諮問会議としては、このような取組みにより、消費者の声を活用して様々な検討がなされるということを確認できた。

以 上