

第6回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日 時：2014年12月5日（金）9時55分～11時30分

場 所：損保会館5階502号室

出席者：＜委員＞洲崎議長、古笛委員、高橋委員、丹野委員、宮本委員

＜協会＞櫻田会長、堀専務理事、深田常務理事、村田常務理事、

鈴木理事総合企画部長、五味生活サービス部長、大坪業務企画部長、

村田損害サービス業務部長、坂本募集・研修サービス部長

欠席者：八代委員

1. 第7次中期基本計画について

第7次中期基本計画について、損保協会・鈴木理事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、「超高齢社会への取組み」、「自然災害への取組み」、「消費者教育の取組み」を中心に意見交換を行った。

意見交換の概要は以下のとおりである。

(1) 超高齢社会への取組み

(委員)

○損保協会では、今年6月に「高齢者に対する保険募集のガイドライン」を策定し、高齢者対応に係る取組みを進めている。「超高齢社会への取組み」という課題は、損保業界だけで対応できることと、できないことがある。様々な制度や他の組織での取組みも勉強する必要がある。特に、高齢者ドライバーに係る問題は社会問題にもなっている。現在、65歳以上のドライバーは約1,500万人いると聞いている。とりわけ深刻なのは、認知症を患っているドライバーが関わるケースであり、事故をいかに未然に防ぐのか、あるいは免許の返上をどう促すのか、道路交通法改正の動きもある中、政府等の動きも注視しながら、損保業界としてできることを考えていただきたい。

(委員)

○「超高齢社会への取組み」において、高齢者が加害者となるケースとしては、主として自動車運転時の交通事故を想定されているのか。また、高齢者が被害者となるケースについても、歩行時に巻き込まれる等、やはり交通事故を主に想定されているのか。

(協会)

○交通事故において、高齢者を加害者と被害者に分けて、具体的にどのようなケースが何件あり、どのようなパターンでどれぐらいの損害が出ているかという分析がまだできていない。このような分析を実施する必要がある。データは存在するはずであり、そのデータから何が見えてくるのか、高齢者のみを対象に対応すべきことは何か、事実確認をしなければならないと考えている。

(協会)

○交通事故総合分析センターでは、高齢者の事故情報に基づいた分析は実施されている。同セ

ンターによると、75歳以上のドライバーの交通事故が多く、加害者になるケースと被害者になるケースが半々ぐらいとのことである。そのような分析結果は存在するが、こういった特性によって、事故が発生しているかは、まだ分析の余地がある。そのような取組みを第7次中期基本計画の中でどこまでできるかは、引き続き考えていきたい。

(委員)

- 損保業界として特に何ができるのかを考えるにあたり、例えば、一定年齢以上のドライバーが加害者となる交通事故が多いという事実が判明した場合、それを保険料率にも反映するべきなのかも検討する必要がある。また、認知症の方が関わるトラブルについて、自動車事故については、自賠責保険制度があるため、最低限の補償はあるものの、自動車事故以外で加害者になってしまった場合の補償について、業界として提供できるサービス、あるいは社会に訴えるべきことがあれば、積極的に活動された方が良い。

(委員)

- 消費者相談の中で高齢者が占める割合は、日本の高齢者比率と比べても非常に高い。中でも認知症の方が関わるトラブルは深刻である。損保業界として何をすべきかを考える中で、社会が損保業界に期待することがあるはずであり、それに応えることが、各論を具現していくことにつながると考える。

(委員)

- 高齢者の問題を考えるにあたって、高齢者は社会的弱者という面もあり、弱者いじめとならないように気をつけなければならない。例えば、高齢者が関わる万引きのケースにおいて、高齢者の不自然な証言を一概に虚偽と決め付けするのは問題がある。認知症の初期段階ではないか、との見方も必要であるためである。認知症については、外見だけで判断できるものでもなく、段階も様々であり、家族とのトラブルにもつながる可能性もある難しい問題である。損保業界としても、弱者いじめと捉えられないよう留意する必要がある。

(協会)

- 保険契約の際等に、必要な判断力を有していないと思われる方の場合、家族や成年後見人等にも同席を求めているが、これは社会的コストにもつながる。もちろん、弱者いじめはあってはならないが、過度な保護によって社会的コストにつながり、結果的に保険料が上昇するのであれば、例えば、高齢者に自動車を運転いただかないことによって、保険料を引き下げることが良い、という考え方もある。このバランスを見極めることは、損保業界としても非常に悩ましい。

(委員)

- 免許制度においても、何らかの疾患を免許制度にどう組み入れるのかという点はいろいろな議論がされてきているが、制度化には社会の意識が大きく関係する。警察側だけの判断で制度を作っても、例え妥当な制度でも社会の反発を受ける場合もある。社会の理解が大切である。また、免許制度のように、公的関与のある場合は、社会の意識を反映することも可能かもしれないが、自転車事故のように、公の関わり方が難しいケースにおいては、被害者補償の観点で、保険の果たす役割は大きいと考える。

(委員)

- 損保業界は、加害者および被害者としての高齢者の双方に関わる業界である。これからもこの問題に先導的に取組んでいただきたい。

(2) 自然災害への取組み

(委員)

- 自然災害あるいは異常気象への対処法を消費者に伝え、支払保険金の額を減らすことは、損害保険会社あるいは損保業界として社会貢献ではなく、本業として取り組むべきことである。例えば、台風が接近する際、ベランダを片づける等、備えを呼びかけるテレビの報道をよく見るようになった。このような取組みをはじめ保険業界の知見を以てすればもっといろいろできることがあるはずと思う。

(協会)

- 保険料をいただき、保険金をお支払いするという機能だけでは、保険会社は自然災害に対応できない。政府は、首都直下地震の経済被害額を約 100 兆円と想定している。地震保険の総支払限度額は 7 兆円であり、単純に経済被害額と比べてはならないが、足りないことは明らかである。いただいたご意見のような取組みを業界としても考えていかなければならない。

(協会)

- 自然災害については、損保業界が本業で得た知見を繰り返し伝えていくことに大きな効果があると考えている。例えば、九州に台風が上陸した際、ラジオ番組を活用して戸締りの徹底を呼びかけた。色々なご意見をいただきながら、良い取組みについては引続き実行していきたい。

(協会)

- 自動車盗難対策について、過去には、業界は支払保険金の額を減らすために活動しているのではないかと、という声もあった。しかしながら、地道な活動を続けた結果、そのような声はなくなった。自然災害についても社会問題として、地道に取り組むことが必要だと考えている。

(協会)

- 企業のお客さまに対する防災・減災に係る提案については、損保会社は有償で専門家によるサービス提供を実施している。これを全て無償で一般家庭にも提供するとなると、アドバイスできる内容にも限界があるため、まずは何ができるかを把握し、原価・コストも考えた上で、有償でサービスを提供することも考えられる。東日本大震災の際、築年数が古い建物が倒壊せず、より新しい建物が倒壊した例もあった。これは、揺れ方や地盤が異なること等によるものだが、これらを詳細に調査すると膨大なコストがかかるため、現行の地震保険制度に反映することは困難である。しかしながら、無償でできること、有償でできることはいろいろある。

(協会)

- 自然災害に関わるリスクが高い地域については、地元の方が詳しい場合が多いが、そのことを積極的に周知したがないケースもある。その場合、我々としては、当該地域の方に、防災・減災を働きかけることになるが、どの程度積極的に働きかけるのが良いのか悩ましい。このような点についてもご意見をいただきながら、試行錯誤していく必要があると認識している。

(協会)

- 損保協会では、ぼうさい探検隊という活動を実施しており、小学生とともに、まち歩きをしながら地域固有のリスクを感じてもらい、父兄とともに対策を考えていただくといった取り組みを行っている。現在、試験的に、例えば高校生等、災害時に中心となって活躍するであろう人たちに同様の取り組みを行ったり、東日本大震災の被災地と一緒にまち歩きし、具体的な防災についての工夫や津波避難ビルの案内板を確認したり、地域の防災力を高めるような活動を行っており、このような活動の量を増やしてはどうか、といった議論もしている。

(委員)

- 人身被害のようにお金で解決できない被害については、当然、未然に防ぐことはできなかったのか、といった議論がおきる。しかし、行き過ぎるとあらゆることを事前に想定すべきという極端な結論になりかねない。突発事案発生時の適切な対処への備えと、事前にしておくべき備えとは、費用対効果の面も含め、分けて考える必要がある。事前に全てに対処することはできない。損保業界としてどこまでできるのかも考えなければならない。

(委員)

- 損保が難しいのは、不幸な出来事があった時に機能する商品であるため、前に出過ぎてしまうと人の不幸を狙っているような誤解を与えかねない。一方、商品の内容を理解いただくことも大切なことである。やはり、大規模災害については、保険でできることに限界があるということを知ってもらう必要がある。消費者による保険商品の理解を深めてもらうことも大切である。

(委員)

- 損保業界は様々な事故データ持っていると思うが、それらデータを政府や防災学関係者等とは共有しているか。

(協会)

- 業界では、保険料算出を目的に、損保料率機構でデータを集約し、当局にも報告している。業界横断的なものとしては、例えば自動車では、ドライバーの運転時におけるアクセル・ブレーキの踏み方等、個々の運転特性を把握できるようになっており、このようなデータを活用すれば、ドライバーごとにより適合した保険商品が将来登場するかもしれない。自動車の設計次第で防止・軽減できる怪我があるのか、その場合、治療費をどこまで抑制できるのか、といったところまで踏み込んで議論が必要かもしれないが、保険商品の設計は個社戦略でもあるため、協会で議論を行うべきか、判断が難しい。

(委員)

- 自然災害については、建物の構造によって被害状況がかなり異なる、といったデータが損保業界のみならず、他の業界でも活かせるか。

(協会)

- 保険会社が有するデータは保険契約に対する支払保険金に関するデータであるため、将来の自然災害に向けてどうレジリエンスを高めていくかを検討するためのデータとしては、精度の問題もある。ASEANでは、産官学でデータを共有するような試みもある。金融のみならず、多様な業種の企業や国も含めて経済的損失額を把握するためのデータを集約しようとしている。しかしながら、企業側もそのような情報を提供することに抵抗感を示しており、データ集約に苦慮していると聞いている。政府が災害に強い国をつくるとの方針を掲げ、その上でどこまでデータを共有するかが重要だが、損保協会としては、その重要性を社会にどこまで働きかけられるか考えることになる。

(委員)

- 建物における国の耐震基準があるため、東日本大震災でも揺れによる家屋の倒壊被害は比較的少なかったと聞いたが、国の耐震基準が厳格化されれば、地震保険料が下がるといったことにつながるのか。

(協会)

- 理論上はあり得るが、予測値のみならず、実績値もないと、保険料率の見直しは難しい。したがって、法律改正に合わせて保険料率もすぐに見直しとはならない。

(協会)

- 現行の地震保険において、建物の耐震性能に応じた割引制度がある。

(協会)

- 日本に上陸する台風の数や、雨量が過去と比較して顕著に増えているかということ、そのような事実はないと聞いたことがある。ただし、爆弾低気圧および竜巻は確実に増えていると聞いた。地域が限定された集中豪雨による損害が増えているのであれば、台風に関する情報だけでは不十分であり、どの地域が危ないかまでアドバイスをする必要があるため、対応が難しい。消費者の自己責任といった面も含め、社会的な合意形成を作り上げる必要がある。

(委員)

- 台風や地震、風雨による家屋の被害に目をつけ、保険金が支払われるとして高額な修理を売り込み、結果的に保険金が一部しか支払われず、トラブルになるようなケースが多発している。このような特定修理業者の問題が起こる要因の一つには、消費者による保険商品に対する理解が不足していることも挙げられるのではないだろうか。防災・減災に関する活動においては、商品とリンクさせて啓発活動をされた方が効率的である。

(協会)

- 損保協会では、不正請求に関する消費者の意識調査を実施したことがある。

(協会)

○2012年に実施した調査では、不正な保険金請求で保険金が支払われた場合に許せる金額を聴取したところ、1万円未満までであれば許せるとの回答が多かった。特定修理業者に関する問題意識は業界としても有しており、これまでも啓発活動を実施している。業者によってはターゲットとする地域を啓発活動が十分でない地域に変えるような動きもあり、今後も啓発活動は継続して行わなければならない。ご意見をいただいたとおり、商品の説明とリンクさせることも考えなければならない。

(委員)

○特定修理業者の問題は、損保業界の不正請求対策の主要な部分を占めており、国民生活センターとも連携しているが、業者側は保険会社に保険金を支払わせるためのトーク集まで準備しており、周到である。やはり、保険会社による適切な査定、および消費者に商品への理解を深めてもらうことが、対策において重要である。

(3) 消費者教育の取組み

(委員)

○消費者教育については、損保業界でも様々な努力をされているが、一朝一夕に成果が見えるものではなく、地道な努力が認められるものである。現在の損保業界の取組みについては高く評価している。損害保険について消費者教育の起点となるのは、代理店が消費者に商品をお勧めする時ではないかと考えている。損保業界としても、この点に着目し、改善に努めてきた。現在の取組みの方向性は正しいと考えており、今後もこれまでの取組みを維持し、さらに良くしていただきたい。

(委員)

○過去と比べ、代理店の募集時の姿勢が変わったと実感されているということか。

(委員)

○そのとおりである。過去には消費者が商品の内容を分からなくても良いと考えるような代理店も存在したのではないだろうか。しかしながら、保険会社および代理店の姿勢が変わり、現在はそのような代理店はなく、消費者に理解してもらうために努力している。また消費者教育については、教育を受ける側の姿勢も考える必要がある。例えば、忙しいから長い説明を聞きたくない、といった消費者に対しても、代理店側が丁寧に説明し、消費者に商品を知ることの重要性を理解してもらう必要がある。その点についても、現場レベルで努力されており、直接的な関係性は分からないものの、全国の消費者相談での損保に関する相談件数は減ってきており、成果が表れているとも考えられる。

(協会)

○おっしゃるとおり、お客さまの意識変化も大切な観点である。一方、代理店に一律のコンプライアンスを求めると、必ずしもお客さまのためにならないケースもあり得るため、お客さ

まに合わせた柔軟な対応も考える必要がある。

(委員)

- 先日、自動車保険の更新時期になり、自ら「自転車事故に関わる保険も付けたい」と代理店に伝えた。自転車事故に関わるトラブルは承知していたが、本諮問会議で自転車事故について議論するまでは、自分自身の問題として意識していなかった。

(委員)

- 契約者全員が賠償特約を付けているわけではないため、先ほどご意見があったように、契約更新のような機会こそが、消費者教育の場として重要だと考える。

(委員)

- 消費者教育を考えるにあたり、学校側も様々な業界から協力の依頼を受けており、対応に苦慮している現実もあることを知っておくべきである。そのため、保険募集時や保険金の支払時等、日々のきっかけを利用していく地道な活動が大切ではないか。

(委員)

- 先ほどの、代理店での説明が消費者教育の第一歩であるといったご意見は、あまり考えたことがなかった。代理店の方々の日々の活動が消費者教育につながっているということを、ぜひ保険会社から代理店に伝えていただくのが良いのではないか。

(協会)

- おっしゃるとおりである。特に、保険業法が変わると、契約者への意向把握義務や情報提供義務がより代理店に求められ、代理店の役割と責任が大きくなっていくと思う。業界としても重要な課題と考えている。例えば、ご家族で新たに免許を取得した方がいらっしゃる等、消費者しか知り得ない情報を代理店側から取っていかなければ、双方間に情報ギャップが生まれてしまう。消費者にも適切な保険商品を選択しようという意識を高めていただくことが、結果的に消費者のためになると考えている。当業界は、金融経済教育推進会議のメンバーに入っているが、その中でどのような働きかけを行えば、消費者に保険に対する関心を少しでも高めていただけるか、アイデア等をいただくと有難い。

(委員)

- 現在、損保協会が実施している関連活動を教えてもらえないか。

(協会)

- 一つは先ほど紹介したぼうさい探検隊である。高校生等には、自転車事故等をテーマにした授業（講師派遣）を実施している。学校の先生用の教材・ツールも提供している。大学生には損保をテーマとした単発あるいは連続講座を実施している。一般の消費者については、消費生活センターの相談員の方を対象とした勉強会等を実施している。損保協会としては、さらに、消費者のリスクへの意識の底上げに資するような取組みができないか、考えていきたい。

(委員)

- 学校を卒業した一般消費者への教育は難しいところである。様々な取組みが行われているが、効果が見えづらい。そういった点も踏まえ、先ほど、保険募集時等が消費者教育の重要な機会と申し上げたところである。

(協会)

- 代理店教育においては、お客さま側の意識を高め、お客さま側からきちんとした対応をする代理店を選択していくことも重要である。

(委員)

- メディアの役割は非常に大切である。例えば、以前、未成年が自転車事故を起こし、親が高額な賠償責任を負わされたというケースがあった。報道では、その事実が伝えられたが、それに加え、備えとしての個人賠償責任保険についてまで触れてもらえると、消費者が考えるきっかけになるのではないか。そのようなきっかけ作りの積み重ねが大切である。

(委員)

- 新聞業界では、NIE (Newspaper in Education) という学校などの教育現場で新聞記事を活用する取組みを積極的に行っており、多くの新聞会社が協力している。若い世代に、小中学校から新聞に親しんでいただくことも活動目的の一つである。NIEの中で、消費者教育といった観点をより取り入れ、使用する記事を工夫するといった考え方もある。

(協会)

- 具体的には、どのように働きかけをすればよいか。

(委員)

- 日本新聞協会を通じて働きかけるのが良い。

(4) その他

(委員)

- 衝突被害軽減ブレーキを搭載した自動車が販売されているが、そのような機能が故障し、結果的に交通事故が発生した場合は、責任の所在はどうなるのか。

(協会)

- あくまでも補助装置のため、事故が起こればドライバーに責任がある。ただし、製造物責任法という考え方もあり、事故と装置の性能との因果関係が明確化されれば、判断は異なるかもしれない。

(協会)

- 安全運転を支援する機能の先には、グーグル社で試験が実施されているようなハンドル操作のいらぬ完全な自動運転システムがある。例えば、乳児が泣き出し、母親が自動運転中に

授乳をし、事故が起こってしまった場合、誰の責任になるのか。これは、我々には分からない。しかしながら、東京五輪が開催される 2020 年には、完全自動運転システムを搭載した自動車のプロトタイプが出てくる可能性もある。

(委員)

- 関係法規を含めて、様々な見直しが必要になるだろう。しかし、完全自動運転や安全運転補助システム等、様々な性能を搭載した自動車が混在している段階では、法令なり免許制度を手直しするといっても、困難も多く、簡単ではないだろう。

(協会)

- 第 4 ステージと呼ばれている、完全自動運転システムを搭載した自動車が登場すれば、数多くの法律の見直しが必要になり、所管する当局も分かれている中、大きな議論となる。損保協会としても、まずは勉強をするところから始めている。

(協会)

- 日本だけを見ているだけでは不十分である。海外では、例えば Amazon がカナダやオーストラリアにおいて、倉庫からお届け先まで自動で配達するシステムを実験しており、そのような技術革新の動きにも注目するべきである。

2. 諮問事項について

櫻田会長から、配付資料に基づき「超高齢社会における、損保事業者を取り巻く諸課題の分析」について諮問があった。

引き続き、洲崎議長から、本諮問事項に対しタスクフォースを設置して検討することについて提案があり、異議なく承認された。

なお、タスクフォースのメンバーは、規定により洲崎議長が指名することとなった。

諮問の概要は以下のとおりである。

(協会)

- 損保業界として、超高齢社会への対応については、これまでも課題として認識していた。一方、課題先進国である日本として、超高齢社会が具体的にどのような状況にあり、損保業界としてどのように貢献できるのか、真剣に検討あるいは点検をする必要がある。日本にとっても最重要課題の一つであるこのテーマに対し、損保業界独自にできること、あるいは他業界等と連携してできることがあるかもしれない。それらを整理し、損保業界として今後 5 年・10 年先にどのような取組みをするのか、整理したいと考えている。一つの観点としては、保険の機能に注目して、超高齢社会にどう対応するのかである。二つ目の観点は、生損保両方に関わるが、年金・医療・介護という日本政府の財政を圧迫している課題に対して、損保業界としてどういうことができるのか、意見をいただくと有難い。具体的には、既に介護保険や医療保険といった商品があるが、保険金を請求することを忘れてしまうといった事案や成年後見制度に関わる課題もある中、民間としてできることは何か、一度整理していただきたいと考えている。難しいテーマであることは承知しているが、ぜひ知恵をいただきたい。

以上