

## 第7回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日時：2015年6月8日（月）9時25分～11時20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、八代委員  
＜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、斉藤生活サービス部長、大坪業務企画部長、  
野間企画部会長

### 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、「障がい者向け各種ルールの策定」、「新技術の進展に伴う新たなリスクに関する研究・整理」、「防災教育の推進」および「金融経済教育（損害保険教育）の推進」について意見交換を行った。

意見交換の概要は以下のとおりである。

#### （1）障がい者向け各種ルールの策定

（委員）

- ・障がいのある方からは、なかなか保険を引き受けてもらえないという声を聞くこともある。障がいの内容やその程度も様々である中であっては、マトリクスのようなものを整理して、個々の対応を考えていく必要があるのではないかと。

（委員）

- ・高齢化によって障がいを持つケースもあり、高齢者対応と障がい者対応は重なるところがある。高齢化が進展していけば、障がい者向けルールの整備で、新たなビジネスチャンスにもなるのではないかと。

（委員）

- ・「障害者差別解消法」が制定されたことにより、世の中が大きく変わるということではなく、これまでも一定対応してきた中で、改めて考えるよい機会だと理解している。銀行業界では、従来から、窓口対応などに関して一定の対応を検討してきたが、保険業界として難しいのは、保険の引受けにあたってのリスク判断をしなければならないということだと思ふ。リスク分析をしっかりと行う必要があるが、一方で、そのリスクに科学的な根拠があるのかという点も検証も必要だと思ふ。例えば、「てんかん」の方が自動車を運転するのは危険だという論議もあるが、高齢者の方や乱暴な運転をする若者の方がリスクは高いかもしれない。客観的に公正なリスク分析を行うという観点で、「障がい」という一要素が加わるという話かもしれない。社会として一定のコンセンサスが得られるような方法を探り出せばよいと考える。

（委員）

- ・「障害者差別解消法」が施行されるにあたり、損保業界として、契約内容や支払いに関し、制度の見直し等は必要になるのか。

(協会)

- ・障がい者ということだけを理由に、保険引受けを拒否するようなことはあってはならないと考えている。制度上の見直しというよりは、どのようなニーズがあるのか、しっかり確認していくことが重要だと考えている。

(委員)

- ・仮に、制度を見直していくような話があるとすれば、これまでの対応では不十分であったということになるのだろうが、本件は、むしろ心構えのようところが大きい気がする。

(協会)

- ・保険業法が改正され、代理店などの募集人は契約者の意向をしっかり把握することが求められている。意向を確認するためには、しっかりとしたコミュニケーションが必要になるわけで、文字や会話だけで理解できない方に対して、事業者としてどのように投資をしていくのかが、努力義務として求められていると理解している。

(協会)

- ・ヨーロッパなどでは、社会的意識として、例えば、男性・女性といった識別を行うことさえ認められていない。自動車保険についても同様で、日本のように自動車の型式や過去の事故歴で保険料を決めるのではなく、契約者の運転特性によって決定される。日本においても、「健常者」と「障がい者」というくくりではなく、「一個人」として判断していく流れになるかもしれない。  
また、これとは別に、契約手続き上の話として、どのような方法で契約内容をしっかり理解していただくか、という課題もある。

(委員)

- ・障がい者を配慮した店舗整備などハード面については、過度に負担にならない範囲で対応していけばよいことだと考える。  
一方で、保険の場合は、銀行と違って引受け上の課題が存在する。リスク判断を行い、契約するかどうか自由に判断できるというのが保険の大前提だが、法が禁じている差別的取扱いと、引受け判断との関係は整理しておく必要がある。

(協会)

- ・一人ひとりの行動についてリスク分析を行えるようになれば、「障がい者」ということで判断することはなくなっていく可能性もある。

(委員)

- ・傷害保険や医療保険以外については、障がい者だからといって料率に差が設けられているわけではないと理解しているが、引受けの現場では、契約管理上の不便なども考慮して、引受けを謝絶するようなケースもあるのではないかと。料率としてしっかり明示されていて、障がいの程度がリスク上の許容範囲を超えるので引受けはできないということであれば問題ないが、このような対応は差別的取扱いと判断される可能性もあるだろう。

(協会)

- ・障がい者ということだけをもって、契約を謝絶するようなケースはないと考えている。

(委員)

- ・代理店にしてみれば、引受けづらいという実態もあるのではないか。

(協会)

- ・保険会社としては、代理店に対して引受けにあたっての指針を示しており、そのような対応はこれに反するものである。

(委員)

- ・代理店にしてみれば、自分たちの負担になりそうな契約者はなるべく引受けないという行動を取る可能性もある。

(協会)

- ・そのようなことがないように、例えばお客さまからの苦情やアンケートを分析するとともに、代理店の点検も行っていかなければならない。

(委員)

- ・仮に代理店が引受けを拒絶した場合、保険会社にとってのイメージダウンになるはずである。保険会社としても、代理店に対し、このようなことがないように周知徹底する必要があるのではないか。

(委員)

- ・「このような障がいがある方には、このような対応をしましょう」ということを保険会社としてしっかり代理店に示していく必要があるのではないか。ポリシーだけ訴えても実務は回らないと思う。

(協会)

- ・業界としては、どの会社であってもここまでは行うべきというミニマムスタンダードをガイドライン化することが当面の課題だと考えている。

(委員)

- ・代理店にも本音と建前があるはずであり、現場の運用に埋もれさせずに保険会社としての対応をしっかりと示していくことが重要だと思う。

(委員)

- ・「障害者差別解消法」については、世の中の認知度が極めて低い状況であるが、民間としては求められる努力義務について、ある程度、手探りで対応していかざるを得ないと思う。個社で対応してきた経験なども参考に、まずは、業界としてのガイドラインを整理するということになるのではないか。

一方で、法律自体は将来的に見直され、努力義務だったものが義務化される可能性もある。

この点も視野に入れつつ、柔軟に対応していくことがよいと思う。

(協会)

- ・料率設定に関しては、生命保険分野は、様々な知見も出てきている中で、損保商品（第三分野商品以外）も同じ対応というのは難しいのかもしれないが、損保商品の場合、モラルリスクが存在しない前提であれば、基本的には料率設定をどのようにするのかに尽きると思う。

(委員)

- ・法施行後、一定期間が経過し、認知度が高まれば、新たに求められる事項が出てくるはずである。検討にあたっては、このような可能性も視野に入れた方がよいと思う。

## (2) 新技術の進展に伴う新たなリスクに関する研究・整理

(委員)

- ・自動運転自動車については、まずは離島など、国家戦略特区で導入してみてから、という話になるのだろう。この結果、自動車事故のリスク自体は長期的に低くなるはずであり、このあたりについて、保険会社としてどう対応していくのかということだと考える。

(委員)

- ・自動車事故は、被害者感情の面も影響が大きく、仮に、自動運転自動車で死亡事故が起こるようなケースになれば、研究そのものがストップするような話にもなりかねない。技術的に完全に安全が証明されないと、実現は難しいのではないか。

(委員)

- ・技術としては、レベル3とレベル4でそれほど変わるものではない。運転席に人がいるかいないかの違いである。そもそも、自動運転が実現したとしても、事故がゼロになるわけではない。

(委員)

- ・新技術としては「ドローン」がよい例であるが、事件事故発生時における警察的な事案処理とは別に、被害者が民事上の責任追及を誰にすればよいのか、という問題も重要で、そのためにもある程度の規制は必要だろう。  
自動運転自動車についても、この点の整理が重要ではないか。

(委員)

- ・運転手がいなければ、駐車違反の場合のように、所有者責任を問うことになるのではないか。

(委員)

- ・責任の所在については、自賠法上の運行供用者責任と同様に考えればよく、自動運転だからといって、この点が大きく変わることはないと思う。被害者側に責任が転嫁されるようなことはあってはならない。危惧するのは、自動運転という言葉が広がることによって、ドライバーが、自身の責任が弱まったかのような錯覚を起こすことである。

(委員)

- ・自動ブレーキで止まるはずなのに止まらなかったということでメーカー側の責任を指摘するケースもあるが、メーカー側は、自動ブレーキだから被害が軽くなったという主張をしている。今後はこのようなケースも増えてくると思うが、「自動ブレーキ割引」のようなものも出てくるのか。

(協会)

- ・自動ブレーキによって確実にリスクが軽減されるということであれば、そのような商品も出てくるだろう。

(委員)

- ・自賠法の趣旨から考えれば、自動運転であることから所有者が免責になるということは考えにくい。ただし、過失割合の判定については、過去の裁判例がベースになっているのが実態であり、このようなどころは見直す必要がでてくるだろう。

(協会)

- ・自動運転自動車で事故が起こったようケースでは、事故原因に対するメーカー側の責任は、現状よりも大きくなる可能性はある。また、道路インフラの瑕疵により事故が起こったようなケースでは、行政の責任ということも出てくるのではないか。  
自動運転によってリスクが減るから保険料も安くなるだろう、という話になっていくことも考えられるが、自動運転自動車と一般の自動車が混在する場合にも本当にリスクが軽減されるのか、しっかりと見極められていない中では何とも言えないところである。

(委員)

- ・自動運転自動車については、もう少し先の話だと思われるが、先ほど話のあった「ドローン」については、早ければ今国会にも法案が提出されるという話である。大型のものと小型のものとの規制を分けようとしているようであるが、大型のものについては、「免許制」という話も出ており、自動車やバイクのような社会的存在になっていけば、保険としての対応も求められると考えられる。

### (3) 防災教育の推進

(委員)

- ・土曜学習応援団を進めていくにあたっては、世話役の方などの負担が大きいと思われるが、このあたりのフォローはどう考えているのか。

(協会)

- ・損保OBや防災博士(婦人防火クラブの役員等で損保協会が認定)に対応いただきながら、地域で協力いただける方を探していきたいと考えている。協会各支部においても、上半期で1箇所は実施したいと考えている。

(委員)

- ・損保OBに担ってもらうのはよい発想だと思う。他に、地域に詳しい代理店の方にやってもら

ってもよいと考えるが、開催場所をどうするかなど、受け皿をしっかりと整理しないと、登録だけはしたが、依頼が全然寄せられないという事態にもなりかねない。

(委員)

- ・最近地震が多発し、噴火も起きているので、その都度、保険の大切さをアピールしていくことが重要だと思う。損保の場合、事故が起こらないと意識しないことが多いが、身近な存在にしていくためにも、キャラクターを活用するなどして、明るいイメージでPRしていくことが必要ではないか。

(協会)

- ・指摘のとおり、昨今の自然災害の発生で、防災意識は高まってきているはずであり、様々な角度からアプローチしていきたいと考えている。「明るいイメージ」という点も重要であるのはそのとおりであり、現在は使用していないが、キャラクターの使用についても検討していきたい。

(委員)

- ・ぼうさい探検隊マップを作る際の指導者は、どのような方なのか。

(協会)

- ・ぼうさい探検隊のリーダーについては、主に大学生に担ってもらっており、リーダー養成講座を実施して、その育成を図っているところである。

#### (4) 金融経済教育（損害保険教育）の推進

(委員)

- ・大学の連続講座については、大学側から要請があるのか、それとも、損保協会からアプローチしているのか。

(協会)

- ・損保協会から大学側にアプローチを行い、実現している。各支部、1 大学は連続講座を行っており、全国 16 大学で実施している。

(委員)

- ・単位が出ないと学生は集まらないが、単位を出すのであれば、大学側としてもどのような講義・試験を実施するのか、しっかりと把握する必要がある。単発の授業であれば、比較的实现しやすいだろうが、半年もしくは1年といった連続講座は単位を与えるにふさわしい内容である必要がある。

(協会)

- ・連続講座のメリットは、受講生の保険に対する認識が、受講前と後で大きく変わり理解が深まる点にある。

(委員)

- ・日本は社会保障制度が充実していて、民間の保険はこれを補完する役割を果たしているが、例えば、社会生活を行っていくうえで、どのようなリスクが公的なものでカバーされていて、自身でどのような保険の選択ができるのかといった金融全体のリテラシー向上に取り組んでいく必要があるのではないかと。現状、損保、生保、銀行が個別に取り組んでいるが、将来的には、金融業界全体で手を携えて実施していく必要があると思う。

(協会)

- ・大学連続講座などでは、講師を務めるにあたっての一定の基準を定め、これをクリアしている者が対応していくというのも一案かもしれない。

(委員)

- ・保険について勉強したいと思う人は多いものの、勉強できる機会は意外と少ない。大学での講義もよい取り組みであるが、一般の方への勉強会など、もう少し敷居の低いものを実施していくことがあってもよいと思う。

(協会)

- ・一般の方に対する講演については、損保協会のホームページ上で広く募集しているが、分かりづらいこともあるので、アクセスしやすくなるような工夫をしたい。

(委員)

- ・損保業界は、リテラシー向上について、以前から熱心に取り組んできている。保険そのものが銀行などと比べて分かりづらいということもあると思うが、今後も、地道に取り組んでいただきたい。

小中学生、あるいは高校生向けに、損保協会職員が授業を行うこともあるのか。

(協会)

- ・小学生向けにはぼうさい探検隊という形で実施することはあるが、中学生に対しては実施していない。高校生向けには、先生に授業をお願いする形をとっている。

(委員)

- ・学校の先生方も非常に忙しく、専門家がやってくれるなら任せたいというニーズはあると思う。自分が内容を理解して、それを教えるというやり方では敬遠する方もいるはずである。土曜学習応援団などを活用して、地道に評判を上げていかないと、実際に活動を広げていくのは難しいと思う。

(委員)

- ・授業の枠を取るのが難しければ、警察が実施している小学生向けの交通安全教室の場などを活用していくのも一案ではないか。

## 2. 高齢者タスクフォースの検討状況について

高齢者タスクフォースの検討状況について、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った。続いて、同タスクフォースリーダーの丹野委員および同メンバーの古笛委員から、感想等が述べられた。

席上出された主な意見は以下のとおりである。

(委員)

- ・現状、日本の社会保障制度は破産状態にあり、民間でできることは官からシフトしていく必要がある。高齢化社会の進展により、より一層、我が国の財政は厳しくなることが見込まれる中で、これをビジネスチャンスと捉え、業界としてどんなことができるのか、検討していてもよいのではないか。

(委員)

- ・国がやっていることを民間がどこまで代替できるのかという論議は、大きな話である。今回のタスクフォースにおける検討目的ではないと考えるが、損保協会において、過去にこのような検討をした実績はあるのか。

(協会)

- ・そのような検討を行ったことはないと認識している。  
社会保障の中では医療・介護が大きな課題であるが、官から民に移管できるものがあれば、財政負担が少なくなるだけでなく、効率化によってプラスになる部分も出てくると思う。今回のタスクフォースでは、社会保障の制度理解から始め、業界としての課題を明確にするなど、将来、具体的な検討していくにあたっての指針のようなものになればと考えている。

以 上