

第1回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日 時：2012年8月3日（金）13時～14時10分

場 所：損保会館5階502号室

出席者：＜委員＞古笛委員、丹野委員、松本委員、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、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

1. 協会長挨拶

損保協会・柄澤会長から挨拶があった。

2. 委員、出席者紹介

損保協会・五味総合企画部長から、本諮問会議の委員および協会側出席者の紹介があった。

3. 議長の選任について

松本委員が議長に推薦され、異議なく承認された。

4. お客さまの声・有識者諮問会議の設置経緯、体制について

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った。

5. 損害保険業界の現状について

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った。

6. 諮問事項について

柄澤会長から、配付資料に基づき、次の2点について諮問があった。

(1) 保険金犯罪・不正請求等を防止するための対策の検討

(2) よりわかりやすい募集文書・説明のあり方の検討

引き続き、意見交換を行い、松本議長から、本諮問事項の検討体制について次のとおり提案があり、異議なく承認された。

・2つの諮問事項に対し、それぞれタスクフォースを設置して検討する。

・各タスクフォースのメンバーについては、規定により議長が指名する。

【意見交換の概要】

(委員)

- 社会インフラとしての損害保険の機能を考えるとき、従来型の保険だけではなく、社会環境の変化を捉えて新たな機能についても幅広く考えていくべきである。例えば、地震保険については、制度創設時は、建物の耐震性は低かったが、今では耐震性が高い建物が多くなった。そうした状況を踏まえて見直す必要はないか。具体的には、地震だけでなく津波のリスクに重点をおく保険を考えてはどうか。地震はどこで発生するか分からないが、津波の被害は沿岸部に限定される。今回の東日本大震災では、地震による火災、建物の倒壊は少なく、ほとんどが津波による被害であった。これを契機に、料率算定にあたっての津波の評価を見直す必要があるのではないか。これによって、津波のリスクが高い地域には住まないというイン

センティブになる。

- 1つ目の諮問「保険金犯罪・不正請求等を防止するための対策の検討」に関して、鉄道の人身事故のように一旦事故が発生すると、鉄道会社は大きな損害を受けるし、利用者も大きな不便を強いられる。このような事故を防ぐための保険の役割というものがあるのではないか。例えば、鉄道会社の損害を補償する保険において、事故防止のためにホームに駅員を多く配備している場合の保険料を安くするなどして、保険を通じた事故防止という観点で検討してはどうか。

(協会)

- 様々なご意見を聞いて幅広く検討したいと考えている。
津波保険については、対象が特定の地域に限定されるため、保険として成り立つかどうか難しいところである。ただし、既成概念を捨てて検討していくことは大事である。一方で、制度を大きく変えるときは、世間の理解を得ることも必要である。また、地震保険は、普及率にまだ伸び代があると考えている。
- 事故・犯罪防止については、損保協会として、社会の役に立つことは幅広く実施していきたい。保険に直接関係しなくても、保険を通じて蓄積したノウハウを提供できると考えている。

(協会)

- 地震保険制度の見直しについては、財務省に設置されたワーキング・グループにおいて、現制度をベースにどのような改善を行うか検討されている。現時点では、同ワーキング・グループの検討に委ねるべきだと考えている。なお、保険商品については、自賠責保険・地震保険を除いては各社マターであるが、業界全体で事故防止に取り組むという観点であれば、業界ベースで取り組むことは可能であり、協会としても取り組んでいきたい。

(委員)

- 津波保険の着想は良いと思うが、津波は海岸線にリスクが集中し、分散しないという課題もある。地震保険については、首都直下地震発生の可能性が指摘されている中で、あまり悠長に議論はできない。財務省ワーキング・グループでは、7月に中間報告を取りまとめ、9月以降に方向性を論議していく予定である。なお、津波に対する評価については、財務省ワーキング・グループの中でも同様の意見があったが、沿岸部に住んでいて引越しできない事情もあるので、その配慮も必要であるとの論議があった。
 - 諮問事項の1つ目の「保険金犯罪・不正請求等を防止するための対策の検討」について、消費者としては、不正請求やモラル事案に対して保険金は払ってもらいたくない。保険金は適正に払っていただきたい。不適正な支払いにより健全な保険制度が維持できなくなるのは、消費者にとっても損失である。最近では、一般の人の保険金請求に対するモラルが緩んでいると感じる。例えば、自動車を修理する場合、保険を使う場合は高い費用の修理を行うが、保険を使わない（自己負担の）場合は、安い修理を行う。過剰な保険金請求は行わないという意識を醸成していく必要がある。
- 2つ目の「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、現在、様々な規制がある中で、より丁寧に説明するために募集文書が分厚くなり、かえって消費者の理解を阻害している。是非検討していただきたい。

(協会)

- 地震リスクについては、昭和 41 年に地震保険制度が創設されて以降、火災保険では地震による火災は免責とし、地震保険において津波による被害を含めて補償するという仕組みが定着してきた。この仕組みを抜本的に見直す場合は、新たな制度について相当な検証をしないとイケないと思う。

(協会)

- 様々な意見があっていると思う。地震保険の内容についてはまだまだ一般に理解されていない。しっかり論議をしていく中で国民の理解を得る必要がある。
- 保険金犯罪・不正請求防止については、個人情報保護法との関係がある。英国の個人情報保護法では、犯罪に関係するものであれば情報交換をしてもよいことになっている。ただし、こうした対応を行うには警察の協力は不可欠である。警察の協力がないと組織的犯罪の防止は難しい。保険金犯罪・不正請求防止に取り組むことについての世論を形成していくことも必要である。

(委員)

- 不正請求等に関して、保険会社間で情報交換は行っていないのか。

(協会)

- 不正請求を行った事案について限定的な情報交換は行っている。ただし、その情報をもって保険金を支払わないとするものではない。

(委員)

- システムティックな情報交換ができれば不正防止に貢献できる。

(委員)

- 弁護士の立場から、「何故このような請求に保険金を支払うのか」と思うことがある。小さな金額の保険金請求を繰り返している者がいるが、それが不正であることを立証するのは難しいのが実態である。保険会社間で情報交換をしても、不正請求を防止することは難しいので、是非業界をあげて取り組んでいただきたい。
- 不正請求については、組織的なものから、「払ってもらえれば得」といった軽い気持ちで行うものまであるが、不正請求を行ってはいけないという意識を根付かせることが必要である。

(委員)

- 警察が刑事事件化するためには証拠がしっかりと整っていないとイケない。また、ほぼ確実であっても事件の内容により優先順位が判断されることもある。罰則化して刑事責任を追及することで社会のモラルを高めるという効果を期待する一方、事前抑止的なシステムが構築できるとよい。
- 犯罪の実態というのは様々であるが、保険金支払い全体の中で、不正請求による支払いがどれくらいウエートを占めているのか。それによって、抑止のためにどの程度ウエートをかけるべきかの判断につながる。
- 一方で、保険の側面として、保険があることで注意が緩慢になるということがある。例えば、

誘拐保険があることで誘拐を誘発するというとも言われたことがある。事故・犯罪防止の取組みとして、社会への啓発は必要であるが、保険制度の社会的意義と関連した説明も必要かもしれない。

(協会)

○英国では、保険金犯罪・不正請求による保険金支払いが全体の10%という推計がある。英国では、保険会社が支払拒絶した事案を情報交換している。また、ロンドン市警に金融・保険犯罪を捜査する専門組織があり、保険協会が資金を出して活動している。

(協会)

○英国では保険料のうち50ポンドが保険金詐欺によって要していると言われている。

(委員)

○不正請求をしづらくする仕組みがあればよい。例えば、不正請求が大量に摘発され、摘発の確率が高いとの認識が広まれば、不正請求の抑制につながる。

(協会)

○そうした観点からは、マスコミに記事にしてもらうことも必要である。

(委員)

○不正請求を刑事罰化するという対応のほかに、民事の面でも、保険本体での対応、つまり免責事由として定めて、免責とする可能性を高めていくことも必要ではないか。ただし、これまでの最高裁の判断は、保険会社に厳格な立証責任を求めるなど厳しいので、実際は難しいかもしれない。

以 上