

第3回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日 時：2013年6月11日（火）15時00分～16時15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、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

欠席者：丹野委員

1. 各タスクフォースの検討状況について

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。

前回（2012年12月19日）の本諮問会議（第2回）以降の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）および損保協会・鈴木理事業務企画部長（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事務局）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。

なお、保険金犯罪・不正請求等防止対策タスクフォースについては、今回をもって最終報告とし、解散することとする。

（1）保険金犯罪・不正請求等防止対策タスクフォース

（委員）

- これまで保険に携わることも多かったが、刑事関係の分野のものはあまり触れてこなかったので、このような方策があるということに改めて驚いた。これまでは、「支払うべきものは支払う」、「支払う必要のないものは支払わない」というスタンスが弱く、それがひいては消費者の不利益につながっていた。このことも踏まえ、今後の検討を進めていただきたい。

（委員）

- 大方は詐欺事案になると思われるが、警察としては、直ちに事件化することが難しい案件もある。提言の中に、被害届の提出や警察との連携とあるが、相談という形でもかまわないので、色々な機会を通じて、日頃から密接に警察と連絡をとっていくのがよいと思われる。
- 不正請求については、啓発活動で世間に広く周知することも大事である。本当に悪質なものは刑事事件として措置しなければならないが、悪質さのレベルは様々である。不正請求をさせないようハードルを上げることも大事であり、そのような趣旨もこの提言の中に盛り込まれている。

（委員）

- 特定修理業者について取材したことがある。取材を通じて感じたことは、振り込め詐欺は金額も大きくて知名度も高く、何よりも「詐欺」という単語に啓発力があるが、特定修理業者については名前もピンとこないし、知名度も低い。可能であれば、もっと分かりやすいネーミングや啓発のあり方を考えてみてはどうか。

○また、色々なところで取材をしてみたが、本件について反応が鈍いと感じた。損保業界の方も特定修理業者を利用した方も、自分が加害者になり得るという認識が薄く、「このような行為をすると加害者になりうる」ということも啓発にあたっては強調したほうがよいと思う。

(委員)

○業者の手法として、検査は無料で行うケースが多いが、そこで問題が見つかり、消費者としては「直さなければならない」という心理が働く。業者が無料でやることはありえないので、「その先には何かある」「無料での検査に注意」という啓発も必要ではないか。「タダほど高いものはない」のである。

(委員)

○特定修理業者の問題では、消費者だけでなく保険会社も被害者となる。ネーミングをもう少し悪質な業者であるということがすぐに見て分かるものにしてはどうか。
○不正請求なのか、過大請求なのかというところが最後には問題になると思われる。今朝の新聞記事でペット保険に関するものがあつたが、過大請求になりうるインセンティブが働くような要素が保険は孕んでいる。単純に保険料をあげてしまうと消費者が離れていくため、そのあたりについてうまくバランスを取ってもらいたい。

(委員)

○対策という面では、不正請求データベースを活用し、ある程度類型化してそれぞれの対策を考えることが効果的である。また、最初の窓口となる審査部門が感覚を鋭敏にすることが大切で、そのためにも、色々な事例について情報共有することが大事である。

(委員)

○不正請求と過大請求との線引きは難しい。不正請求の防止とあるが、完全にはなくならないと思う。不正請求を防止するとともに、過誤払いをしないあるいは不正請求をしにくい商品を作る、不正請求を防ぐシステムにするなど、業界としても工夫が必要である。
○最近、弁護士費用特約の問題がマスコミに取り上げられている。そのような行為を行う弁護士側がもちろん悪いのだが、商品自体にもどこか問題があるかもしれない。この問題についても、不正請求に絡め、色々な方面からアプローチすることが必要ではないかと思われる。

(協会)

○保険商品を世の中に供給して妥当かどうかということが重要である。例えば射幸性がある保険契約は問題があると言われてきた。ホールインワン保険などはまさにその典型だが、世間のニーズを見ながら、当時はこれを作るべきだという判断がなされた。保険会社が競争の中で色々悩みつつ、また当局側としても監督の中で悩みながら、その中で何かしら基準ができ、規制がなされていくのだと思われる。
○先ほど話が出たペット保険については、今朝の新聞では、免責金額を低くすることにより、ちょっとしたことでも病院で診てもらおうというインセンティブが働くが、半分までを自己負担とすることで、保険としての規律が保たれる、といった内容であったと思われる。そのような技術的な対応も、保険商品の適正さを保つ一つの方法かと思われる。

(協会)

- 不正請求絡みは非常に根も深く難しいものであり、個社で把握することは現実問題として難しい。そうなると、業界全体で、ある程度客観的な状況の中でシステムチックに見出す仕組みを作っていかなければならないし、個社の現場に委ねるだけでは限界がある。また、データベースを構築する場合は、ヒト・モノ・カネが必要になってくる。協会としての対応だけでなく、個社のシステム対応も含め、業界一体となって取り組むというところに皆の意識を持っていくという意味では、このような形で提言をいただくことはありがたいことである。
- 業界として、商品的にも一定のガイドライン的なイメージを持って作るということもあるかもしれない。

(協会)

- 特定修理業者のネーミングについて、振り込め詐欺ならぬ“住宅修理詐欺”としてしまうとよくないか。

(協会)

- 一般の優良業者もいるので、一括りにしてしまうようなネーミングは誤解を招くかもしれない。

(協会)

- “業者”ではなく、詐欺という“行為”についての注意喚起であれば問題ないのではないか。

(委員)

- 業者ではなく、特定の行為について焦点をあてたような表現であれば、受け入れられるように思う。

(委員)

- 行為という観点では、稼働率を上げるため、不必要な検査や治療行為をする医者もいる。

(協会)

- 同じようなロス対策の枠組みでは、協会としても問題意識は持っており、今後の課題と認識している。

(委員)

- 標準医療費という考え方があり、外国では検査項目の可否等についてのマニュアルがある。住宅修理についても同じように、標準的なものを作り、それを消費者や保険会社が情報共有してはどうか。

(委員)

- 基準を設けることについては、タスクフォースの中でも議論になったが、現実には、なかなか難しいということであった。

(委員)

- 本検討結果に異論がない場合は、今回の報告をもって最終報告とし、本タスクフォースを解散したい。今後、協会においては、本タスクフォースの提言を踏まえて、引き続き検討いただきたい。

(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)

- 火災は一生のうちにめったに起こらないことであり、自動車事故もそうである。しかしながら、医療については高齢者になると日常的に関係してくるものであり、その重要事項の書き方は、火災保険や自動車保険に比べ難しいのではないか。医療保険については、どのような対応が必要になるか。

(協会)

- 医療保険は定額払いとなっており、入院が一つのメルクマールになっている。よって、少額の場合は支払われない。最近のがん保険は例外で、通院でも支払われるが、その場合はがんということがメルクマールになる。

(協会)

- 医療保険は、若いときに加入してもらい、若いときから備えてもらうというのが大前提である。我々としては、そのための情報提供・訴求をどうするかが課題となっている。ニーズが顕在化するときは遅いのである。

(委員)

- 医療保険は、リスクの少ないときに積み立てておくという、積立保険の要素が大きいのか。

(協会)

- 保険料率の体系が平準保険料となっており、若いときから加入しているとリスクを平準化することができ、それによって保険料が安く済むようになっている。

(委員)

- デメリットは、途中で保険の乗り換えができないことである。

(協会)

- 生命保険では、転換制度というものがあり、乗り換えに近い要素を取り入れている。

(委員)

- 医療保険は第三分野であるので、生保も関係している。損保だけ分かりやすくするというのはどうなのか。生保との調整はどのようになっているか。

(協会)

- 生保も同じような検討はしていると聞いている。

(協会)

- 代理店や外務員の世界では、生保も損保も一緒に保険を販売しているので、共同作業という部分もあると思われる。

(委員)

- 医療保険の分野は元々、外資の保険会社が特権を持っていたものであるが、外資との調整はしているのか。

(協会)

- 現在は、かつてのような行政による商品規制（外国社専用の商品として、国内社には認可を与えない等）はないため、価格設定は保険会社の自由であり、市場での適正な競争の中、消費者が自由に選択するようになっている。

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等について

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年度下半期の事例に基づく検討結果および2012年度上半期の事例検討の進捗状況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)

- 自賠償保険の重複契約に関連して保険会社では契約者の名寄せを常時行っているのか。それとも請求があった時点で初めて重複保険かどうかを判明するのか。

(協会)

- 契約後にデータを突き合わせることはできるが、契約時は難しい。同じバイクでも、契約者が異なるとマッチングしない可能性もある。

(委員)

- 自賠償保険の付保状況について、自動車であれば車検とリンクしているが、バイクは車検とリンクしていないため、なかなか気づく機会がない。無保険や期限切れなど任意保険だけがついているものが多々ある。

(委員)

- 自転車事故も多いが、自転車に乗る人は保険をかけているものなのか。

(協会)

- 元々自転車のリスクは、自転車自体の価値から始まり、モノの保険として構成されていた。その特約として、自転車による加害事故の賠償や自分のケガに対する補償がついており、「自転車総合保険」と呼んでいた時期があった。その後、自転車としてのモノの価値が殆どなくなるとともに自転車盗難も増加し、保険として成り立たなくなった結果、保険会社は自転車

総合保険を販売しなくなったという経緯がある。現在は、自転車事故の被害者の側面や賠償という観点での加害者の側面、それぞれの側面が大きくなってきており、保険をどうするかという悩ましさがある。

- 被害者の側面については、自転車専用の保険ではなく通常の傷害保険や医療保険でカバーする、加害者の側面についても、個人の賠償責任保険や自動車保険の特約でカバーするという事で、今の段階では自転車単体の保険を作るという流れにはなっていない。ただ、自転車のリスクに鑑み、コンビニ限定で自転車保険を販売するなどしている保険会社もあり、ニーズに合わせて対応している。

(協会)

- 自動車保険や火災保険の特約として、個人賠償責任保険がついている場合が多いが、自転車事故で使用できるという認識がない人も多い。業界としては、個人賠償責任保険は自転車事故で使用できるということの普及が必要だと思っている。東京都の条例も出たように、社会情勢から必要性が高まってきている状況も承知しているので、損保業界としては、個人賠償責任保険で対応できるという認識の普及・啓発が必要と考えている。

(委員)

- かつては、自転車事故は保険がないものという思い込みがあり、被害者としても、ちょっとした事故であれば仕方ないという意識もあったが、最近は、保険があるということが少しずつ認識されてきた。裁判所も、保険があるということで、自動車事故と同じように賠償金を支払うという流れにもなっている。また、今までは被害者の側面しか捉えられていなかったが、加害者として過失割合がどうかということを経験官も言及するようになってきている。是非、本件についてもっと広報し、認識を広めていただきたい。

(委員)

- 高齢者の増加により、今後自転車事故も増えてくると思われる。自転車に乗る人とそうでない人ではリスクが異なるし、通常の個人賠償責任保険で対応することについて不公平感はないか。本来は、自動車に準じて自転車についてもリスクを分けるべきではないか。

(協会)

- 大学生協が学生向けの個人賠償責任保険を販売しているが、その保険金支払いの大半が自転車関係の賠償のようである。そうすると、自転車を持っていない人が持っている人に対し、相当程度内部補助をしていることになるため、保険の規律からしてリスクを分けないといけなくなると思われる。また、世間の常識・感覚からすると、自転車保険も、自動車保険のように、その自転車に乗る人は全て対象ということになると思われ、自転車専用の保険を作る場合は、そのあたりも決めていかねばならない。

(協会)

- 自転車は登録制度がないし、買い替えのサイクルも早い。モノに保険をつけるのではなく、乗るヒトにつけるほうがよいと思われる。

(委員)

○今は自転車の防犯登録が普及しているので、それと保険をセットにするということも考えられるのではないか。

(協会)

○公的な関与の問題をどう考えるかということがある。自動車の場合は自賠責保険が強制保険としてあるが、原付はそこまで徹底されていないし、自転車に至っては全くない。保険をどうするかというのは我々民間の問題だが、強制化するのか準強制化するのかというところは、まさに公的セクターの判断である。

(委員)

○本日の議論を今後の取組みの参考にしていきたい。

以 上