

第4回お客さまの声・有識者諮問会議議事録

日時：2014年2月27日（木）10時00分～11時35分

場所：損保会館5階502号室

出席者：＜委員＞古笛委員、洲崎委員、高橋委員、丹野委員、宮本委員、八代委員
＜協会＞二宮会長、浅野専務理事、深田常務理事、村田常務理事、
五味総合企画部長、西村生活サービス部長

議事に先立ち、損保協会・五味総合企画部長から、本諮問会議の新委員である洲崎委員（2013年11月1日付就任）および高橋委員（2014年2月16日付就任）の紹介があり、両委員から挨拶があった。

1. 議長の選任について

洲崎委員が議長に推薦され、異議なく承認された。

2. 損保業界における反社会的勢力への対応について

損保協会・五味総合企画部長から、損保業界における反社会的勢力への対応について、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）

○モデル約款では、反社会的勢力とは何なのかについて、「暴力団」等の例示はあるものの定義がない。民事の裁判で暴力団排除条項が問題となってきたときに大丈夫なのか。

（委員）

○約款では、反社会的勢力の範囲について、「暴力団」「暴力団員」「暴力団準構成員」と例示されており、ここまでは明確だと思うが、問題は「暴力団関係企業その他の反社会的勢力」であり、「その他の反社会的勢力」とはどこまで含まれるのか、明らかとは言えない。

（委員）

○犯罪対策閣僚会議の指針では、「暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である『反社会的勢力』をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である。」と記載され、周辺部分は必ずしも明確でない。反社会的勢力とは付き合わないという基本方針として掲げるのは問題ないと思うが、約款で規定する文言としてはどうだろうか。

（協会）

○損保業界の場合には、入口のところで反社会的勢力を全部排除するというのは非常に難しい。件数が多いこともあるが、空港で保険に入ったりインターネットで保険に入ったりもできる。

また、すぐ効力を発するという損保の特性もある。生保であれば一旦引き受けても本社で承認しない限りは契約が成立しないという前提であり、時間的猶予があるが、それは損保では非常に難しいということで、分かった時には既に保険に入っているという問題がある。また、契約を解除するとき、当該人物は本当に反社会的勢力なのかということをお我々側だけでどこまで立証できるか非常に難しく、警察のデータベースと突合せて、確実に反社会的勢力だということを確認した上で、初めて解除するという考え方で実務を回している。

(委員)

- 警察の情報提供については、反社会的勢力情報自体が個人情報でもあり限定的なものになる。答え方も「Aさんは反社である」ということではなく、「照会された件は、御社の暴力団排除条項に該当する」という言い方になっているのではないかと。

(協会)

- モデル約款の検討にあたっては、政府で整理された反社会的勢力の範囲等を踏まえ、既に銀行業界や生保業界で警察庁や金融庁と検討のうえ作成されていた暴力団排除条項を参照し、他業態と整合をとるかたちで整理している。

(委員)

- おそらくモデル約款を作る段階では、これ以上の特定はなかなか難しかったのではないかとと思う。保険法ができたときも、重大事由解除が濫用されてはいけないとの話があったが、その延長線上に今回のものもあると思う。単に属性だけでなく、請求行動や内容や事故などトータルなものを踏まえたとしても、どうしてもグレーな部分は出てきて、最終的には裁判所に判断を委ね、白になるか黒になるかというところが出てきてしまうという気がしている。反社会的勢力に対して、それらが利益を得るようなことは絶対に防がなければいけないが、責任保険などのように、被害者との関係においては、被害者救済に支障をきたすことにならないようにしなければいけない。理屈の上では、責任保険の被保険者は加害者であるので、加害者に保険金を支払うということになるが、加害者のところで止まってもらっては困るので、確実に被害者のところへ支払う運用等、工夫していただきたい。

(委員)

- 反社会的勢力に対応すべきだということの目的であるが、暴力団のビジネスに資するマネーロンダリングがいけないのは当たり前のことであるが、彼らも日常生活をしており、例えば病気になって病院に行ったときに、健康保険を払わないというのはおかしいわけである。同じように、被害者のためと言った時に、加害者が被害者になるケース、例えば、自分の家が火災で燃えた場合、放火のように保険金が出ないケースについては当然だめであるが、そうではない場合に、「あなたは暴力団員だから払いません」と言えるのかどうかということである。暴力団のビジネスや彼らの利益に資するものがだめなのであって、普通の生活上の問題まで排除することをどこまで金融庁が求めているのかはよく分からないが、家族の生活にも当然影響するわけである。そもそも暴力団というのは良くないから、できるだけ不便を課すことによって彼らをやめさせるという意図があるのか。

(委員)

○おそらく、取り締まる側からすれば暴力団は反社会的勢力であり、違法不当な資金獲得を排除することが重要であるという考えであろう。暴力団というのは、脱退しようと思えばいつでも脱退できるはずで、差別的取扱いを禁止する社会的身分ではないという裁判も出ている。一方、政府指針というのは、企業が被害を受けることを防止するための指針である。つまり、暴力団と関わると彼らに付け込まれることになりかねないので、被害を防止するためにはとにかく関係を遮断することが重要であるという考え方に立って作られている。取り締まる側の要請と金融庁側の要請とで多少ニュアンスの違う部分があるにせよ、基本的には関係の全面遮断が原則である。ただ、現実には個別の問題で、かえって社会的批判を受けかねないという問題がいくらでも出てくると思うので、そのあたりは各企業に任されているところと考える。

(委員)

○保険会社が先ほどいったようなことを考慮して保険金を支払ったときに、金融庁から、それはだめだと言われるリスクはないのか。あくまで企業の判断でやるということか。

(協会)

○損保の場合は、被害者という第三者が出てくるので、解除してしまったら無保険車になってよいのかということが新聞等に書かれており、被害者救済なのか、暴力団撲滅なのか、二者択一のようなことを迫られると、保険会社としては、どうしていくのか今大変難しい立場に置かれているというのが正直なところである。

(委員)

○損害保険は、被害者救済という面が社会的に期待されているので、そこが損なわれないようにすべきである。取り締まる側としては、厳しく対応するという視点が強くなると思うが、社会全体で考えると、救済措置が損なわれないということは、押さえておいていただきたい。警察に照会しても100%全部網にかかるということはありません。常に100%を求めていったら、こういった制度はできないので、改善を見込みつつ制度を敷いていって、改められる部分は今後改めていけばよいと思う。また、損保の立場としては、こういう考え方、ルールで反社会的勢力の人は加入できないという制度の運用を行っているのだということを、広報活動等を通じて広く理解してもらうことが大切である。

(委員)

○銀行や証券会社との契約について、特にそれを規律する法律はないが、保険契約については保険法という法律があり、しかも重大事由解除については、片面的強行規定ということで、保険法が定めている以上に保険者に有利な規定を約款で定めても無効になってしまう。国会を通るときにも、国会附帯決議で重大事由解除は濫用されてはいけないということで、約款で明確化すべきことが決議された。それは、保険法で書いてあること以上に約款で定めることができるという趣旨ではなく、あくまでも保険法30条3号のバスケット条項だけだと具体的に何が重大事由に当たるか分からないので、これに当たるものを具体的に約款で定めておくべきだということである。そもそも、保険法ができたときに、重大事由解除に関する規定は、附則で保険法が制定される前から存在する契約についても適用されることとなっており、誰が見ても解除されても仕方がないような明らかな重大事由でなければ、重大事由解除はで

きないのではないかと思う。例えば一つの考え方であるが、契約するときに「私は反社会的勢力ではありません」という確約をさせたいと契約し、そして後から反社会的勢力であることが分かった場合は、保険者としては反社会的勢力ではないということに信頼して契約締結したのに、実は反社会的勢力だということが後で分かった、それは保険者の信頼を損なうものだというかたちを取っておけば、重大事由解除の規定に乗りやすいと思う。営業職員や代理店のことを考えると、契約締結時に反社会的勢力ではないということをチェックさせることは難しいという気もするので、そうそううまい解決方法はないが、責任保険のようなケースでむしろ被害者保護を重視するようなかたちで保険者の権利を制限している、つまりその分保険契約者を有利に扱っており、保険法の片面的強行規定性にも反しないので、責任保険に関しては、被害者を救済するようなかたちの条項を入れることは妥協の産物として許されることだと思っている。

(協会)

- そもそも反社会的勢力を利してはならないというところであるが、反社会的勢力であろうとなかろうと、不正請求、保険金詐欺に対しては、業界を挙げて今一番取組んでいるところである。この点においては警察とも連携しながら、非常に厳しいポスターを作って、各社とも厳正に対応しているはずである。そして、そこに引っかかってきたものに関しては、当然ながら来年契約を謝絶するという実務上の取扱いも行っている。損保業界としてもっとこんな取組みを行っていて、ここに引っかかるよ、という警鐘を鳴らすべきだという話があったが、ここを強硬に進めていくべきなのだろうと思っている。もともと損害保険はいわゆる原状回復であり、そこをきっちり押さえなければ、たとえ反社会的勢力であっても原状回復にとどまって利することはないし、被害者救済の機能は維持できるのではないか。

(委員)

- そもそも、この取組みは、要は反社会的勢力から足を洗って真つ当な社会に戻りなさい、そうでないといろんな意味で不自由だよ、という流れを作っているものと思う。そういう意味では、不正請求の防止という観点も含めてキャンペーンを行っていく必要があると思う。ただ無保険の車がたくさん増えることになり、被害者救済の面では、そういう車にぶつからないようにすることはできないので、その点は大変問題がある。だからむしろ、いろんな意味で不自由になるから足を洗いなさいよという、しっかり捕まえてもらうことも含めた、国を挙げてのキャンペーンなのだと思う。

(委員)

- まさに反社会的勢力に属していたら真つ当な生活は送れないというキャンペーンの一環として、警察庁や金融庁が暴力団排除条項を入れるよう求めてきたわけだが、銀行、証券は片面的強行規定で契約内容を規律するということがない世界なので、自由に契約で定めればよいが、保険の場合はこういうことをやっていくのであれば、入口のところで「契約をしない」という措置ができれば一番よいとは思っている。

(委員)

- 金融機関では、反社会的勢力ではない旨をチェックさせる場所があったと思われる。

(協会)

- 業者間取引のところは、反社会的勢力ではないという表明条項のようなものを作っている契約書は多いが、個人との保険契約の中ではまだそこまで踏み込んでいない。

(委員)

- 銀行等でできるのであれば、保険契約でも申込書の中で最後のところにその項目を付けてみることを検討してみてはどうか。

(協会)

- 検討させていただく。

(委員)

- 協会においては、委員からの意見等も参考として、引き続き、反社会的勢力への対応を進めていただきたい。

3. 「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、2013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。

(1) 高齢者対応について

(委員)

- 10年前と比べると、高齢運転者による交通事故が1.3倍になっており、75歳以上では2倍になっているが、これはどういう事情によるものなのか。

(協会)

- 高齢ドライバーの数が圧倒的に多くなっている。率は同じかもしれないが、実数は圧倒的に増えている。まさに高齢化の現象である。もともと60~70歳以降の方の事故率は高い。実数がどんどん増えてきており、大変大きな問題となっている。取得した免許をずっと保持していることも要因である。今は、事故率に見合った保険料が取れていないが、とはいえ急に高齢者の保険料をあげるわけにもいかない状況である。

(委員)

- 事故率は高くても、事故の賠償額はどうか。高齢者の場合は、例えば、自損事故が多くて対人事故は若年者に比べて少ないといったようなことはあるのか。

(協会)

- 年齢による傾向の差は無いが、高速道路を逆走するなど、死亡事故に繋がるような大きな事故・思わぬ事故を起こすことがある。

(委員)

○一時停止しないことや信号無視なども意外と多い。

(委員)

○高齢者については、保険料を上げてもらわないといけないのではないか。法整備ということだけでなく、「それだけ保険料が上がるならもう運転するのはやめよう」というインセンティブを付けるというのが非常に大事である。

(協会)

○我々が一番心配しているのは手続きの問題である。文字を大きくすれば分かる方はまだいいが、認知症などになられた方をこれからどうやって我々がケアしていくか、入口のところと出口のところの問題がある。生保は、おそらくそれで代理請求特約等を作ったのだと思う。損保は満期返戻金を支払う契約があるので、契約時はよくても満期のときに認知症を患っているというケースもこれから出てくる。単なる代理というのは本人の意思がないとできないので、成年後見制度のようなものをもっと簡便に使える方策などは、金融業界全体で考えていかなければならない長期の課題であろうと思う。全方位でいろいろなことを考えていかなければならない。

(委員)

○本人の意思との関係が一番の問題である。今までは頑なに、契約者本人の意思を確認しないとあらゆる手続きがとれないという方向だった。家族が本人に無断でやるといったことが行われないようにするという意味ではきれいな姿だと思うが、高齢化がこれだけ進んできているので、金融業界全体で取組まなければならないであろう。他業界では既にガイドラインの作成等を行っている。家族のうちの誰か一人の意思で、本人の意思と本当に直結しているかどうかの確認は本当に難しく、その部分は、保険会社側がどの程度リスクをとって割り切ってやっていくかということになるが、なるべくスムーズに円滑に行くような方策を検討してはどうかと思う。ガイドラインを作成することについても賛成である。早く始めないと間に合わない。

(委員)

○成年後見というのは非常に包括的な規定であり、本人の財産等の処分もあるため、厳格に決めなければならないが、損害保険だけ切り離して、例えば息子や娘を事前に指名しておき、保険契約に関してだけは成年後見と同じ効力を持たせるということについて、損保業界独自で対応してもよいのではないかと。最初に指名しておけば、後は意思決定できなくても、前の判断が生きることになる。それによってそんなに弊害はないはずだと思う。

(委員)

○代理請求や指定代理請求について、損保でも入口のところで行ってはどうか。個社の取組み例である「あんしんサポート」などはすごくよいのではないかと。入口でできることをたくさんやっておけばよいのではないかと。

(委員)

- 積立保険では、満期返戻金の額が大きいので、生命保険と同じような仕組みを入れないと難しいのではないかと。リスクを取りたくないのであれば、成年後見制度を使わなければならないが、とても大変である。なお、既に積立保険契約が締結されていて、本人が認知症で意思確認ができなくなったという状態は難しい。

(委員)

- 成年後見制度は、使い勝手が悪い。一旦高齢者の後見人になると、亡くなるまでずっとその責任を被ることになる。毎年裁判所に報告もしなければならない。裁判所の縛りも結構厳しいので、さすがに賠償金が何千万円という話になれば別であるが、簡単に「なっってください」と勧めるのも抵抗を感じる。

(協会)

- 任意後見の方はどうか。

(委員)

- 任意後見は、最近では将来のためということで、特に公証人が一生懸命広報活動を行っている。利用者は増えていると思う。

(委員)

- 2025年問題があり、あと10年後には団塊の世代が全員75歳以上となる。この問題に限らず日本全体の高齢化問題は、あと10年しか猶予がない。着実にかつ早く手を打っていかなければならない。身近で成年後見人になった方がいるが、その苦勞を相当聞かされている。かなり社会人としての活動が制約されるくらいに裁判所に対する手続き等があり拘束されるので、成年後見制度にはなかなか期待しにくい。簡便なカタチでそれに代替できるような仕組みがあればよいと思う。損害保険で一番身近なものは自動車保険であるが、地方での生活における車の重要性は非常に高い。なおかつ、公共交通機関が地方でかなり廃止されてきているので、地方では自動車利用の依存度が高いが、高齢化も進んでいるという状況で、どう解を見つけるかという問題だと思っている。高齢化が進んでいくにつれて、去年は健康だった人が1年後には認知症の症状が現れるということもままあるので、あくまで思いつきではあるが、免許の書き換えとリンクさせてはどうか。例えば、免許の書き換えもある年齢以上の方は1年ごとにしてもよいと思う。その代わりに、書き換え料も安くする。免許が更新できているのであれば、後見も支障なく受けられる。保険料を上げ、車を運転しないインセンティブを高めるといったこともあるが、地方では車の必要性が強いので、そういう何か知恵を働かせるような仕組みを早急にプロの方々に編み出していただけないかと思う。

(委員)

- 免許更新期間は短いという批判もあり伸びてきていると思うが、なるほど高齢者には1年ごとに更新という考え方もあるかもしれない。保険の話に限らず、高齢者は、振込み詐欺でもそうであるが、目の前の人を信用する傾向がみられるので、直接会って対応する営業職員や代理店等に相当トレーニングしないといけないのではないかと。

(協会)

○成年後見制度ではなく、もう少し限定的なかたちでいろいろな生活の補助や代行をするような制度があったかと思うが、これは法的な制度ではないのか。

(委員)

○代理人を決めておけばよい。

(協会)

○代理人の認定の仕方等は、かなり厳格な運用になるのか。

(委員)

○金融機関で生活資金を引落す場合等、委任状を持ってくるよう言われることもある。

(協会)

○その段階で本人の意思が確認できていれば、その後の行為は全部代理人を通じてということになる。

(委員)

○委任は、本人の意思が確認できる間に行わなければならない、問題はそこにある。

(委員)

○地方にいる高齢者は車が必要とのことであるが、損害保険はもともと難しい。高齢者が理解しやすいようなシンプルな保険商品を考えて、しっかりと理解してもらった上で入ってもらうことが大事だと思う。

(協会)

○それぞれのニーズ、環境に応じていくということは必要なことだと思う。今、保険業界として高齢者対応をどのようなかたちで行っていくのかと、当局からも強く求められており、商品のあり方も含め検討していきたい。

(2) 家族の定義について

(委員)

○家族の定義の問題については、昔からある話であり、全く解決しない。どんどん家族の定義が複雑になってしまっている。車に乗る人を全員記名被保険者として名前を挙げれば、誰が補償されるのか契約者側に分かる。手間かもしれないが、最初の段階でクリアにしておけば、トラブルにならないのではないかと。

(委員)

○それで解決できる問題もありそうだが、名前を書いただけだと本来補償できない人の名前を書かれてしまった場合に、補償されるかどうかぎりぎりのところで争われるケースも出てくるような気もする。

(協会)

- 家族傷害保険などでは、新たに子供が生まれると、その度に名前を付け足さなければならないということになるが、このような手続きは忘れてしまいがちである。そういう意味で「同居の親族」という包括的な概念でこれまでは決めていたが、全部記名式にしてしまうというやり方はあり得る。忘れたときにどうするのか、保険料をどのように取るのかといった問題はあるが、まず定義そのものが各社で違っていたり、同じ会社でも保険種目によって違っているので、これを合わせていくというのが大前提としてある。

(委員)

- 入口の段階で可能な限りはっきりさせることが必要であり、シンプルで分かりやすいという方向に切り替えないといけない。必ずしも範囲を広げることが全てよいことではないような気もする。

(委員)

- 「別居の未婚の子」については、年齢で制限することを検討してもよいのではないか。

(委員)

- 「別居の未婚の子」は、法律上の婚姻歴がないこととし、婚姻歴があって現在独身の場合と差を設けていることや、「同一生計」といってもどのように判断するのか基準が分からないことなどは、混乱のもとである。

(委員)

- トラブル事例を集約し、その情報をもとに、今後いろいろと約款のあり方について検討されるのはよいことだと思う。

(協会)

- 保険会社側の「お客様が喜ぶだろう」という思いの中で、どんどん範囲を広げていったことが、逆に複雑化して分かりにくくなってしまった。結果として、支払い漏れという大きな経験をしたわけであり、こういった部分でも今の環境に照らしながら、理解しやすいようなものに変えていかなければならないと考えている。

(委員)

- 協会においては、本日の議論を踏まえて、引き続き、検討いただきたい。

4. 自転車事故への対応について

損保協会・西村生活サービス部長から、自転車事故の削減に向けた損保協会の取組みについて、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)

- 先日免許更新で講習を受け、自転車事故の話も聞いたが、30分では極めて時間が短い。

(協会)

○今後、運転免許センター等に啓発チラシを置いてもらう予定である。

(委員)

○若い人をターゲットにするのはよいが、むしろ親を狙った方がよいのではないか。高額賠償例もあり、心配している親も多い。入学手続き等いろいろな機会を利用して個人賠償責任保険の案内等を行っていけばよいのではないか。例えば、地元の警察が子供へ安全教育を行っているのと併せて、親向けに保険教育等を行うといったことも考えられるのではないか。

(委員)

○中高校生になると自転車通学をすることも増えてくるので、子供達に対しては、安全運転の重要性とともに、事故を起こしてしまったら大変な賠償責任を負わされることも伝える必要がある。また、PTA等で親に対して広報活動を行うことも大事だと思う。

(委員)

○自動車保険や火災保険を売る人に個人賠償責任保険のことを周知することが大事である。これまで、全く加入を勧められることはなかった。

(協会)

○通常、プロ代理店は個人賠償責任保険を勧めているが、例えば銀行窓販で火災保険に入る場合には、勧められていない可能性がある。業界として、全ての代理店において、火災保険と自動車保険の契約手続き時に個人賠償責任保険を付けているかの確認を行うとともに、加入を呼びかけるキャンペーンを行うことも必要ではないかと考えている。

(協会)

○募集の実務の中で、お客様の身の回りのリスク全てをチェックするということが相当定着してきているので、自転車のリスクは個人賠償責任保険の中で極めて安い保険料で補償されるということを案内するのは、決して難しい問題ではないと思う。自転車事故がかなりクローズアップされてきており、例えば、企業の工場などでも、自転車で通う人には全員保険を付けさせているところもずいぶん出てきているようである。これをもっと徹底していくことなのだろうと考えている。

(委員)

○自転車を購入した際、TSマークの保険について、あたかも「自転車保険」だというイメージをこちら側に抱かせるようなトークが行われていた。一般消費者は、TSマークの保険を付けておけば安心といったイメージがあるのではないかと思う。個人賠償責任保険と傷害保険をセットで付けてくださいといったようなキャンペーンを大々的にやらないといけないのではないか。

(協会)

○TSマークの保険は1年か2年で切れてしまう。それを継続していかなければならないのが大

変なところである。

(委員)

○継続している人は殆どいないと思う。

(協会)

○保険会社の代理店で入っていただく方が間違いない。

(委員)

○交通法学会でも自転車自賠責ができないかということで議論があったが、無理だという結論で落ち着いてしまっている。日常生活においては、賠償責任を負うのは自転車の事故だけではない。個人賠償責任保険は、主力商品になってもおかしくない保険であり、ぜひ販売チャネルを増やしていただければと思う。火災保険だけでなく個人賠償責任保険にも絶対入らなければいけないというくらいの意識になってもおかしくない。

(協会)

○例えば、申込書の中に、自動車保険であれば「対人賠償」「対物賠償」「個人賠償」、火災保険であれば「建物」「家財」「個人賠償」と入れるような発想を持たなければならないと思う。

(委員)

○これまで、保険の更新時に一言説明があってもよかったのではないかなと思う。代理店を通じて広報活動をしていただくことが大事だと思う。

(委員)

○個人賠償責任保険は、今の社会からすると売りになる商品だと思う。本当は単品で売ってほしいが、無理だということであれば特約で他の保険とセットでもよい。個人賠償責任保険を付けていても、認識していないため、保険が支払われるような局面に遭遇していても保険金を請求しないというケースもなきにしもあらずと聞いているので、そのあたりはぜひセールスポイントとしていただきたい。

(委員)

○自転車のルールが守られていれば事故は起きないということが一番大切なことであり、その啓発活動が一番効果のあることなのではないかなと思う。

(委員)

○高校生向け保険教育における啓発については、引き続き、科目の中に保険の時間を入れていただくという方向で尽力いただくのがよいと思う。

(協会)

○金融経済教育推進会議において、損保も銀行や生保と一緒に金融教育を推進していくこととしており、今年は更に力を入れていきたい。

(委員)

○協会においては、本日の議論を踏まえて、引き続き、検討いただきたい。

以 上