

第2回「消費者の声」諮問会議議事録

「消費者の声」諮問会議

日 時 2006年10月10日(火)8:00~10:30

場 所 損保会館16階 理事会室

出席者 外部有識者委員：松本委員(議長)、原委員(議長代理)、丹野委員、山田委員
業界側委員：石原委員(協会長)、半田委員(専務理事)、吉田委員(常務理事)

欠席者 八代委員

1. 開会

松本議長が本会議の開会を宣し、本月初めての出席となる山田委員から自己紹介があった。続いて同議長から本日の議事内容について説明があった。

2. 付随的な保険金の支払漏れに関する状況報告

事務局から、付随的な保険金の支払漏れに係るこれまでの経過状況について報告があり、続いて意見交換が行われた。出された主な意見等は以下のとおり。

(有識者委員)

今回発表の支払漏れの拡大の理由は、前回調査の調査対象データの抽出漏れや対象範囲の拡大ということであるが、今回は全てを網羅した結果なのか。

(損保委員)

前回調査で、調査対象データの抽出システムのロジックミスがあったり、短期間で膨大な作業をしたための抜き出されたものに対する判断ミスなどがあった。

(有識者委員)

今の回答は分らないが、支払漏れがあって調査したがあの時はこれだけで、再度調査したら広がったというようにしか消費者には聞こえない。なぜ1年経ってこのような形になるのかということについて、もう少し詰めたご説明をいただかないとなかなか理解しがたい。

(損保委員)

昨年の発表の後に、新たに支払漏れが発生してきたということではない。

(有識者委員)

消費者はよくわからないまま今回の調査結果を聞いている。損保協会自身でもこの問題についてホームページを通じて見解を載せるべきだと思う。

(有識者委員)

損保協会として消費者にそのような情報提供をしていかないと、なかなか信頼回復に繋

がない。少なくとも各社が消費者に公表している部分は分析してオープンにできるのではないか。

(有識者委員)

損保協会として、今回の支払漏れに関する分析や個社の状況を公表するという事を申し上げているわけではない。今回の支払漏れに関する実態について、まずきちんと消費者に伝えるべきだということである。そのうえで、改善策としてこのような諮問会議も開いたし、ガイドラインや手引きも作成しましたという話になるのではないか。

(有識者委員)

段階的に協会としての意見を出していく必要がある。大量に不払いが見つかって、消費者は何が起きているのか疑問に思っているわけだから、まずそれに対する損保協会の考えを出すべきである。

(有識者委員)

システム整備の問題というような指摘が報道されているが、システム整備とはどのようなことなのか。インプットが悪かったのか。それともシステムのソフトそのものの変だったのか。再度調査したら増加したというのがそのような問題とどう絡むのか。一般人はそのような疑問を持つのではないか。

(損保委員)

支払い漏れがあったということについては、もともとシステム上の手当てが不十分であったということも原因の1つであったと思う。それから今回支払い漏れの件数が増加したのは、むしろ抜き出すロジックが違っていたということだと思う。

(有識者委員)

損保協会として遺憾でしたということ、件数が増加してしまった理由、各社によって状況は異なるが、10月に入って順次各社のホームページで状況は公表されているので参照していただきたいということ、実際に不払いになったものについては今お支払をすすめているということ、そのような情報を消費者に提供願いたいということである。

(有識者委員)

消費者は2回目が出てきて、また新しくその後もどんどん不払いが続いているのではないかと感じてしまう。

(有識者委員)

支払のシステムにソフト的な問題があったのか。契約をしたときには必要な契約情報が入っているが、保険の場合には事故が起こってどのような事故かという情報を新たに契約者からもらわないと、どれが払えるか払えないかがわからない。ソフトウェア的には問題がなかったが、事故が起こったときに契約者から得る情報がきちんとインプットされていなかった結果支払い漏れが起こったのか、それとも支払のソフトウェア自体に問題があったのか。

(損保委員)

ソフトウェア的な問題があったということではなく、事故が起こったときに契約者から得る情報がきちんとインプットされていなかったということである。自動車事故の場合、複雑であるので、システムの助けを借りながらも、人間が判断する要素はどうしても残ることになる。

(有識者委員)

一番難しいのは感情的な問題である。損保は社会的インフラとして十分認知され、定着しているものなので、あまりに機械的に処理されると、不信感みたいなものも出てくると思うし、消費者との間で溝が出てくるのではないかと感じる。示談などの際に非常に機械的に対応されることがある。

(損保委員)

最終的にはお客様に対応するのは代理店や社員であり、その教育は大事な問題だと思う。また、損害保険会社の商品である保険と、他の商品・サービスとでは相当違いがあるのではないか。保険については、他と違い情報の非対称性のようなことが、事故が起こった後に出てくる。保険会社としては様々なケースを考えて対応するが、お客様は約款を見てもなかなかわかっていただけないという問題をどのように解決していくかが課題。

(有識者委員)

保険会社が複雑だと言っているものを消費者が分かるわけもないので、当然、事故が起きたときに、保険会社の方で、これが付いているので支払われる可能性がありますよということを言っていたかないと手も足も出ないというのが本当のところだと思う。支払われる保険金の種類の一覧表を渡すとか、今回「保険金の請求から受け取りまでの手引」が作成されようとしているが、本当はもっと前にやっていただきたかった。そのような意味では一歩前進である。

(損保委員)

商品そのものをもっと分かりやすくし、お客様に内容を十分にご理解いただくことによって情報の非対称性をできるだけ縮めていくといったことが必要なのであろう。

(有識者委員)

支払漏れがあったという事実を前提にすれば、消費者に自分が入っている保険を熟知した上で請求しなさいというのは過酷であらうし、現実的ではなかった。

もっとシンプルな保険にならないと、消費者だって自分が入っている保険でどんなものが支払われるか全く理解できない。

(有識者委員)

本来、最低これが欲しいという以上のものについて、保険会社サイドが差別化とか付加価値を付けるという観点からどんどん付けているから、保険会社も意識が薄いだろうし、契約者も意識が薄い。事故が起こったときに支払われる保険金がかかるような簡単なチェックリストのようなツールが必要ではないか。

(有識者委員)

一度に回答はなかなか出ないと思うが、チェックリストを作って、売るときほどの親切さを支払うときも持ってやっていただきたい。

(有識者委員)

消費者は保険というのはよくわからないけど必要だと思って入るわけである。自動車事故が起きたら困るから自動車保険に入る、火事になったら困るから火災保険に入る。そのような認識で入っているのだから、付属の費用の部分までは認識していない。

そのような意味で、消費者との知識の差を埋めるため、保険会社側で、バイヤーズガイド等を用いて、ある意味消費者啓発とか消費者教育をやっていただいて、それを消費者が読むことによって最低限の知識をつけていくということが必要である。

そのとき、複雑で難しい商品を提供しているのは保険会社であるから、その格差の部分埋める役割は保険会社がたくさん負ってくださいますということになる。

(有識者委員)

消費者側も不払いされていることを知らないでいるということは、本当は必要としないものを契約していた可能性が大きい。今回の問題は、支払のところの問題であるが、実は募集の問題でもあるということになるのかもしれない。

(有識者委員)

シンプルな保険とオールインタイプの保険とが必要と言うのはわかるが。

今の状況は、消費者側から払ってもらってないと苦情が出てきているわけでもない。つまり知らないということである。請求しないということは、つまり想定していないということなので、そのような特約がそもそも本当に必要なのかという原点に戻るという話になる。

自動車保険では対人と対物、車両と人身傷害保険と搭乗者傷害保険くらいが基本で、それ以外のいろいろな費用保険金が付いていないタイプが欲しいというような声はよく聞く。

3. 審議事項

(1) 「損害保険の契約にあたっての手引」(改訂版)について

事務局から、各委員から寄せられた意見とこれに対する考え方について説明があり、続いて意見交換が行われた。審議の結果、寄せられた意見等を踏まえて検討のうえ、修正することとされた。なお、具体的な修正内容については事務局に一任された。出された主な意見等は以下のとおり。

(有識者委員)

以前、傷害保険で、ケガをしたら100万円が下りるという保険があった。注意事項を読むと、骨粗しょう症の診断がある人は契約できないというものであったが、そこはま

だ保険料を払って契約しているわけではないので入り口で入れないということで理解できるにしても、実際にケガをしたときに、医師の診断で骨粗しょう症であったことが原因ということが分かった場合にも支払われないというものであった。女性のほとんどは骨粗しょう症で、ケガをして病院に行けばきっとそのような病状があったと言われるだろうから、この保険は全然払われないのではないかという話をしていた。

(有識者委員)

同様の苦情は多い。転んでケガをしたが、調べたら実は骨粗しょう症があり、疾病によるものでケガによるものではないので、普通の人が倒れてケガをする程度か、それとも骨粗しょう症があったからこれを加重したのかという話になると、かなりグレーで難しい話である。

(有識者委員)

くるまの補償の車両保険のところで、「偶然の事故で」との記載があるが、偶然・故意の挙証責任については損害保険会社側にあるとの最高裁で判決が出ているので、明記した方が丁寧・親切ではないか。消費者の方も好感を持つのではないか。

(2)「保険金の請求から受け取りまでの手引」について

事務局から、各委員から寄せられた意見とこれに対する考え方について説明があり、続いて意見交換が行われた。審議の結果、寄せられた意見等を踏まえて検討のうえ、修正することとされた。なお、具体的な修正内容については事務局に一任された。出された主な意見等は次のとおり。

(有識者委員)

「損害サービス」という言葉に違和感があるが、損保業界では一般的に使われている表現なのか。

(損保委員)

従来、損害査定という表現をしていたものを改めたものである。

(有識者委員)

「損害」と「サービス」という言葉が繋がりにくい。損害を与えるサービスかと思ってしまう。間に何か言葉が入らないと、つながりの悪い用語ではないかと思う。示談代行など、いろいろなものが入っているから曖昧な意味で使われているのだと思うが、工夫しないと違和感を与えるのではないか。

(有識者委員)

もう少し言葉を練っていただかないと、何のことだかわからない。「損害サービス業務」という言葉と「損害サービス」は同じ意味なのか。言葉になじみがない。

(事務局)

ご指摘を踏まえ、損害サービス業務という表現は使用せず、もっと平易な表記に改めさ

せていただきたい。

(有識者委員)

全体的に体裁や言葉が練られていないという印象があった。新しく出てくる言葉は少し違和感があってストレートに聞きにくいし、また、「法律上の賠償責任」など専門用語がそのまま出ていて理解しにくい。

(有識者委員)

レイアウトを工夫し、同じ項目は見開きに収まるようにしていただきたい。

(有識者委員)

支払われる保険金のチェックリストのようなものは契約ごとに違うからここに取り入れることは難しいのか。

(損保委員)

商品を特定しないと、どれが支払われるか支払われないかを記載することは難しい。むしろ各社のパンフレットの中で工夫すべきものであろう。

(有識者委員)

平易な言葉で書いてある部分とそうではない部分とがある。また、表の記載が重複しているなど、工夫の余地がある。

(有識者委員)

火災保険の記載のところで、地震、噴火、津波を直接または間接の原因とする火災等については保険金が支払われないとの記載があるが、どのような趣旨か。

(事務局)

間接という部分については、地震によって発生した火災の延焼火災などが該当する。

(3)「論議テーマ」の年間スケジュールについて

事務局から、損保協会に寄せられている消費者の声をもとに分野別の「当面の課題」および「論議テーマ」の年間スケジュール案について説明があり、審議の結果了承された。

(4) 募集ツールのあり方について

事務局から、損害保険の募集にあたって用いられている主なツール(募集文書類)「募集ツール」に関連する保険業法等関係法令及び監督指針、ならびに募集ツールに関する「消費者の声」の例について、配付資料に基づき説明があった。意見交換の後、審議の結果、パンフレット等の募集ツールに関し基本的な考え方や作成上の留意点を「パンフレット等募集文書作成ガイドライン」として取りまとめることにつき、理事会に提言を行うこととされた。併せて、広告表示にあたって留意すべき点についてもガイドラインの検討の対象とすることとされた。席上出された主な意見等は以下のとおり。

(有識者委員)

募集ツールは、消費者の関心が非常に高い。今回、対象に入っていないようだが、ぜひ広告もガイドラインの検討の対象に入れてほしい。

保険の広告はすごく「有利誤認」「優良誤認」しやすいというつくりになっていること、および支払いについての記載が少ないという2つが特徴と感じている。「有利誤認」しやすい理由は3つあって、活字が小さいこと、不表示があること、保険料の安さを強調する一方で、その条件を併記することが欠けているということである。監督指針にも広告の規定が盛り込まれたところなので、協会としてもガイドライン的なものが必要ではないかと思っている。

例えば、医療保険であるにもかかわらず「告知は不要です。医師の審査もいりません。」ということを書き大きく書いて広告している大手の事業者がある。これは非常に誤認を与えていると思う。50代～80代の人向けに「入れます。」ということを強調しているもので、中身はケガをしたときと葬祭費用である。

最近では「支払うことができない場合」についても小さい字ではあるが記載されるようになったことは評価している。しかし、支払わない場合の中に「地震」「噴火」などのレアなケースと、携行品の「置き忘れ」などごくごく一般的なケースが同じレベルで併記されているのはどうかと思う。いっそうの工夫が必要だ。

(有識者委員)

パンフレットについては、医療保険について各保険会社の商品を比較した経験があり、その他の商品のパンフレットも見ているが、基本的なことが書かれる前に、各社の売りたいものが先に書かれているということが各社共通の問題である。基本となる部分においてもデメリット情報が記載されていないことが多い。

「支払う場合」「支払わない場合」を各社書いているが、記載されていればよいという感じの書き方で、大変小さく書いてある。我々は「大事なことは隅に小さく書いてある」といつも言っている。大事なことは真ん中に大きく書いてほしい。

「契約概要」「注意喚起情報」が出てきて、パンフレットとの役割分担が難しくなっている。本当は「契約概要」が不要なぐらいにパンフレットに商品のことがきちんと書かれていて、理解できなくてはならなかったのに、今、パンフレットには保険料も書かれていなかったり、入れる加入年齢も書かれていなかったりする。本当に大事なことが「契約概要」に書かれているという状況である。ただし「契約概要」の方も、一見して分かるが、A3両面でぎっしり書いてあり、大変な量である。これを本当に読むかという疑問がある。渡さなくてはいけないから渡すのであろうが、消費者としては、「契約概要」と「注意喚起情報」の一部はパンフレットにおいてレイアウト付で見せてもらいたいというのが本音である。そのような方向性で直していかないとだめだと思う。

保険約款についても、向こうが透けるような薄い紙ではいけない。申込書も告知義務の部分があちこちに散らばっているなど不親切なところがある。などいろいろ出てくる。

「パンフレットは一人で読める、一人で分かる」、「申込書は一人で書ける」ようなものでなくてはならない。そのような部分が足りない。対面販売だから、その場で助言するからいい、ということではない。

各社の申込書には「保険約款を承認し、この保険を申し込みます。」との記載があるが、損害保険会社の場合、保険約款は保険証券と一緒に後から送られてくる。是非早急な改善を検討して欲しいことのひとつである。

約款文言の平易化は積極的にやってほしいと思っているし、プロジェクトチームを立ち上げて検討するのであれば、ぜひ参画させていただきたい。

(有識者委員)

パンフレット等募集文書作成ガイドラインを取りまとめることは意義があるのではないかという提議がなされているが、どのように考えるか。

(有識者委員)

意義のあることだと思う。

広告表示については、損保協会には広告倫理綱領があると承知している。広告表示とパンフレットについてのガイドラインをひとつにして、記載方法等を明確にすれば消費者にもっと分かりやすくなると思う。

(有識者委員)

募集ツールについては、いろいろな消費者グループが個別の保険会社や保険協会と検討を重ねたりしているので、ぜひ実りのあるものにしていただきたいと考えている。

先ほど、契約をした後に約款が送られてくるという意見があったが、かつて証券業界の目論見書も同じような状況であった。目論見書については3年ほど前に事前送付されるように改正が行われている。

(有識者委員)

パンフレットで売り込みの部分と注意喚起の大まかな部分を書いて、「詳細は別の資料を見てくれ」というように2段階で出すべきではないか。ひとつのものに全部を盛り込もうというのは無理があると思う。すなわち、「こういった場合はこういうことがありますよ」と書いて、「そのほかにも様々な事例がありますので、詳細については を参照してください」というようなパンフレットが必要なのではないかと思う。

(有識者委員)

パンフレットに注意喚起情報を全部盛り込んだほうが良いと言っているわけではない。契約概要について、パンフレットのレイアウトを工夫して記載し、注意喚起情報の一部を入れるというイメージであり、まだまだ改善の余地があると思う。

「募集のパンフレットに関するガイドラインを取りまとめる」ということは意義があると思う。

(有識者委員)

契約の際には、おそらくパンフレットで説明を受けて、契約をするか否かを決めて、申

込書を書くときに「契約概要」などの書類を横に置くか置かないかという程度ではないかと思う。となると、パンフレットの中に重要なことが全部書かれていることが必要なのではないか。契約を申し込む段階で重要な書類を見せたのではもう遅いかなという気がする。

したがって、パンフレットの中に共通に記載されるべきことというのがきちんとガイドライン的なものにされていて、それにより最低限の情報がインプットされるという状況になっている必要があると思うので、今のような商品イメージを伝えるということだけでは不十分だと思う。

(有識者委員)

ボリュームの問題と優先順位の問題だと思う。

「契約概要」は分かりやすい。ただし、これは文字ばかりでとっつきにくい。これを、うまくパンフレットに落とし込むことではないか。その上で、詳しい内容は別の資料に譲るということではないか。

(有識者委員)

最後に一言だけ申し上げたい。募集文書については、正しい情報を伝えるのはもちろんであるが、それ以上に、誤解されない情報を伝えるというように考えてもらいたい。

(有識者委員)

ただいま取りまとめた内容で諮問会議の提言とさせていただきたい。本日の提言については、事務局で書面にまとめていただき、各委員に確認のうえ、確定とさせていただきたい。提言については、損保協会の理事会で審議願い、その結果等については、諮問会議に報告願うこととしたい。

4. その他

最後に事務局から、次のとおり連絡があった。

次回は、12月15日(金)午前8時から損保会館理事会室で開催する。

本日の提言および議事録については、別途ご確認をお願いしたい。

前回の諮問会議の様様および議事録等を損保協会ホームページに記載した。

5. 閉会

松本議長が本日の会議の閉会を宣した。

以 上