

損害保険大学課程

2024 年版

コンサルティングコース テキスト

科目 5

事故時のトラブルからみた 保険募集時の注意点

はじめに

「損害保険大学課程」には「専門コース」と「コンサルティングコース」の2つのコースがあります。

「専門コース」は、損害保険募集に関連の深い知識（法律・税務等）について、損保一般試験よりも一層専門的に修得するコースで、「法律単位」と「税務単位」に分かれています。

「コンサルティングコース」は、「専門コース」で修得した知識を踏まえてお客様のニーズに応じたコンサルティングを行うことができるよう、より実践的なスキルを身につけることを目指し、「保険概論」「代理店・募集人の使命と役割」「個人を取り巻くリスクとコンサルティング」「企業を取り巻くリスクとコンサルティング」「事故時のトラブルからみた保険募集時の注意点」の5科目があります。

このテキストは、「コンサルティングコース 科目5 事故時のトラブルからみた保険募集時の注意点」のテキストです。

本科目で学習する内容は以下のとおりです。

第1章 事故発生初期時が信頼獲得の最大のチャンス

「事故対応サービスの基本姿勢」「事故対応サービスにおける留意事項」について学習します。

第2章 代理店・保険募集人の迅速な保険金支払いのための役割

「事故対応サービスにおける代理店・保険募集人の役割」「事故対応サービスの品質の確保」について学習します。

第3章 自動車保険

「事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ」「保険金支払時の問題からみた保険募集時の注意点」「不正な保険金請求に巻き込まれないために」について学習します。

第4章 火災保険

「事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ」「保険金支払時の問題からみた保険募集時の注意点」「お客様が不正な保険金請求に巻き込まれないために」について学習します。

ご 注 意

○本テキストは、2024（令和6）年7月1日現在で公表されている法律等の内容に基づいて編集しています。

○損害保険大学課程「コンサルティングコース」試験は、テキストの記載内容から出題されます。ただし、テキスト中の（参考）は、同試験の出題の対象とはなりません。

実施主体 一般社団法人 日本損害保険協会
指定教育機関 一般社団法人 日本損害保険代理業協会

第1章 事故発生初期時が信頼獲得 の最大のチャンス

1. 事故対応サービスの基本姿勢……………	2
(1) 代理店・保険募集人の事故対応サービスの基本姿勢……………	2
(2) お客様の立場に立った事故対応サービス……………	2
(3) 事故対応サービスの重要性……………	2
(4) 事故対応サービスにおけるお客様からの苦情対応……………	3
2. 事故対応サービスにおける留意事項……………	5
(1) お客様の個人情報の取扱い……………	5
(2) 人権・プライバシーの尊重……………	5
(3) 保険金の支払時期（履行期）……………	6

第2章 代理店・保険募集人の 迅速な保険金支払いの ための役割

1. 事故対応サービスにおける代理店・保険募集人の役割	8
(1) 頼れる代理店・保険募集人であること	8
(2) 代理店委託契約書による代理店の業務遂行義務	8
(3) 代理店・保険募集人の果たすべき具体的な役割	9
2. 事故対応サービスの品質の確保	10
(1) 保険会社と代理店・保険募集人の役割	10
(2) 代理店・保険募集人が行ってはならない業務	10

第3章 自動車保険

1. 事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ……………	12
(1) 事故受付……………	14
(2) 保険会社への事故報告……………	20
(3) お客様への連絡・打合せ（初期段階）……………	25
(4) 情報提供（お客様と保険会社の橋渡し）……………	27
(5) 保険金請求書類の作成等の協力／情報提供・アドバイス／ 必要書類の送付／途中経過報告／連絡・打合せ……………	28
(6) 示談交渉・示談成立……………	31
2. 保険金支払時の問題からみた保険募集時の注意点……………	32
(1) 運転者が被保険者の条件と合致していないため 保険金が支払われない……………	32
(2) 自動車の使用目的……………	34
(3) 車両保険……………	35
(4) 適切な車両保険金額の設定の重要性……………	36
(5) 原動機付自転車に関する特約（ファミリーバイク特約）と 自賠責保険……………	37
(6) お客様の生活環境に関する情報を入手し、常に更新する……………	38
(7) 自動車保険に関する知識の向上と更新を日頃から怠らない……………	39
(8) 免責条項について丁寧に説明する……………	39
3. 不正な保険金請求に巻き込まれないために……………	40
(1) モラルリスクとは……………	40
(2) 保険契約時に心掛けること……………	42
(3) 事故が起きてしまったときの着目点……………	43

第4章 火災保険

1. 事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ……………	48
（1）事故連絡の受付および保険会社への報告（通知）……………	51
（2）必要書類の手配と情報提供……………	52
（3）保険金請求に必要な書類の案内……………	55
（4）お客様、保険会社、鑑定会社との連絡打合せ……………	56
（5）支払保険金の協定・説明にあたって注意すべきポイント……………	57
2. 保険金支払時の問題からみた保険募集時の注意点……………	58
（1）保険の対象等の確認……………	58
（2）ニーズに合った補償内容の提案と説明……………	60
（3）トラブル事例……………	72
3. お客様が不正な保険金請求に巻き込まれないために……………	74
（1）修理業者等による自然災害に便乗した営業活動への対応……………	74
（2）火災事故……………	76
（3）破損・汚損事故……………	77

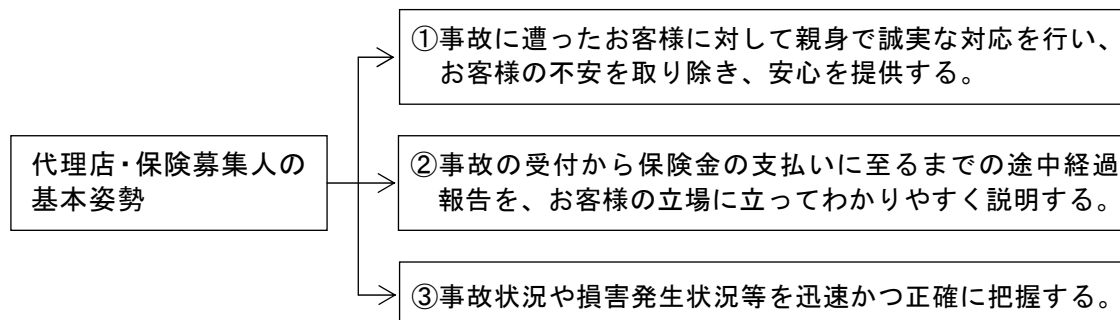
第 1 章 事故発生初期時が信頼獲得 の最大のチャンス

1. 事故対応サービスの基本姿勢

(1) 代理店・保険募集人の事故対応サービスの基本姿勢

お客様にとっては、保険金という経済的な補償が受けられ、また、事故の際に頼れる代理店・保険募集人の事故対応サービスを受けられて、初めて安心が提供されます。

代理店・保険募集人には、お客様への事故対応サービスの基本姿勢として、次のことが求められます。



(2) お客様の立場に立った事故対応サービス

特に自動車保険のお客様の場合は、自ら起こした自動車事故の損害について、どの程度の責任を負い、相手方への対応も含めてどのように損害賠償を行うべきなのかわからず、大変な不安に陥りがちです。そのようなお客様を安心させるべく、多くの保険会社では24時間365日体制で事故受付・初期対応を行っています。その一方で、お客様が頼りとするのが身近な存在である代理店・保険募集人です。本当に困っているときに身近にいて、事故対応をお客様の立場に立って親身に行うことにより、お客様から感謝され、ますますお客様との信頼関係が強くなると考えられます。

(3) 事故対応サービスの重要性

①事故対応サービスの失敗による顧客離れのリスク

事故を起こしたお客様は、どのように事故を解決したらいいのかわからず、困っています。そのため、お客様は、代理店・保険募集人の皆さんが適切なアドバイスをし、不安を解消し、迅速な事故解決に協力してくれることを期待しています。

したがって、このようなお客様の期待を裏切り、信頼を失えば、顧客離れや契約落ちなどの反動が起きることは必至です。

事故対応サービスは、代理店・保険募集人サービスの柱であるとともに、お客様の信頼に応えるために不可欠なサービスです。

②適切な事故対応サービスによる顧客の固定化

損害保険の販売チャネルを見ると、専業代理店やモーターチャネル、生命保険会社の営業職員、銀行等における保険窓販、インターネット等の非対面販売に加え、いわゆる来店型保険ショップなど多様化が進んでおり、異業種からの参入が現在も続いています。

販売形態の多様化により、お客様にとっては代理店・保険募集人の選択肢が拡大し、代理店・保険募集人の対応によっては、他の代理店・保険募集人等へ簡単に乗り換えられてしまうこともあります。

大切な顧客や契約を維持していくためには、何よりも「お客様から選ばれる代理店・保険募集人」である必要があります。それは「お客様の要望に的確に対応していける代理店・保険募集人」であり、「サービスの行き届いた代理店・保険募集人」であること、つまり、「安心と満足を提供してくれる代理店・保険募集人」であるか、ということです。

その判断材料の大きな要素となるのが「事故対応サービスの善し悪し」です。

③新たな契約のチャンス

事故が起きた際、お客様は大変不安になっていますので、そのような時の事故対応サービスこそ、代理店・保険募集人の存在価値をアピールする絶好のチャンスでもあります。

お客様の期待を超える事故対応サービスを提供することにより、代理店・保険募集人の皆さんへの評価・評判は一段と高まり、保険契約の継続はもとより、新たな保険契約や、お客様の紹介などにつながり、代理店経営にも大きなプラスとなります。

（４）事故対応サービスにおけるお客様からの苦情対応

一般的に、お客様は、期待どおりに保険金が支払われる場合には、前向きに耳を傾けてくれますが、期待した額の保険金が支払われないような場合には、お客様の理解が得られないことがあります。そのような時に「どうして払えないの！」「そんなこと言ってくれなかった！」「結局、払いたくないんだ。誠意がない！」「こんな金額しかもらえないのか！」といった言葉をお客様からいただくこともあります。

事故対応サービスにおける苦情対応は、お客様からの信頼の確保と向上を図っていくために重要であり、苦情があった場合には、次の点を踏まえて、お客様の立場に立って真摯にかつ速やかに対応することが必要です。

①苦情に対する基本姿勢	●苦情を真摯に受け止め、お客様の苦情の内容とその本質を見極めて、適切な対応を行います。 ●必要に応じて事実関係の確認を行い、お客様に対して、誠実・丁寧に最後まで責任を持って対応を行います。
②保険会社への報告	●お客様からの苦情については、その内容のいかんにかかわらず、速やかに保険会社へ報告するとともに、必要に応じて保険会社とも協議のうえ、適切な対応を行います。
③原因の確認・再発防止	●代理店・保険募集人においても、苦情の原因を正確に把握し、「苦情受付簿」に記録するとともに、再発防止策を講じます。
④苦情の共有・活用	●代理店・保険募集人において、全員が苦情を共有・活用し、業務および事故対応サービスの品質向上につなげていきます。

2. 事故対応サービスにおける留意事項

2

事故対応サービス
における留意事項

代理店・保険募集人が取り扱う個人情報、保険契約者、被保険者、相手方、その他の事故関係者の情報と多岐にわたります。その中には、医療情報等のセンシティブ情報もあるため、お客様の個人情報については、法令等を遵守した適切な管理を行う必要があります。

また、法人情報などの個人情報以外の顧客情報についても同様の取扱いが必要です。

(1) お客様の個人情報の取扱い

お客様の個人情報の取扱いについては、次の点を踏まえ十分な配慮をもって対応します。

①利用目的の明示	●保険金請求書等、お客様から直接書面により個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を明示する必要があります。 ●各書類の「個人情報の利用目的」を必ず説明します。
②取得と利用	●個人情報は、業務上必要な範囲で、かつ、適切な手段により取得し利用しなければなりません。
③第三者提供	●お客様の個人情報を第三者に提供する場合は、お客様本人の同意が必要です。 ●代理店・保険募集人がお客様から事故を受け付けた場合などには、お客様の個人情報を第三者へ開示することや、保険金の支払いを適切かつ迅速に行うために必要な範囲において、関係者へお客様の個人情報を開示することの同意（個人情報の第三者提供に対する同意）を取り付ける必要があります。
④センシティブ情報の取扱い	●お客様の健康状態、病歴、傷病名、本籍地等のセンシティブ情報の取得・利用・第三者提供には、特に慎重な対応が求められます。 ●センシティブ情報は、書面による本人の同意に基づき、業務上必要な範囲に限定して取り扱う必要があります。

(2) 人権・プライバシーの尊重

お客様をはじめ、相手方、その他事故関係者等に対しても、性別、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、政治的見解、社会的地位などの理由により、差別につながる言動や人権侵害をすることがないように十分注意する必要があります。

また、事故の途中経過報告を行う場合には、報告を行う相手が事故の当事者本人であることを確認したうえで行うよう十分注意しなければなりません。

（３）保険金の支払時期（履行期）

保険金の支払時期（履行期）は、各保険会社の保険約款に定められていますが、原則として、保険金の請求が完了した日からその日を含めて30日以内に、保険金を支払うために必要な事項の確認を終え、保険金を支払うとしています。

ただし、必要な事項の確認をするために、次のような特別な照会または調査が不可欠な場合には、所定の日数を経過する日までに保険金を支払うとしています。

各種目で共通なもの	
災害救助法が適用された災害の被災地域において調査を行う場合	60日
警察、検察、消防その他の公の機関による捜査・調査結果の照会（弁護士法や、その他法令に基づく照会を含みます）が必要な場合	180日
日本国内において調査の代替的な手段がなく、日本国外で調査を行う場合	180日
保険種目で特有なもの	
【自動車保険の場合】 医療機関、検査機関その他の専門機関による診断・鑑定等の結果の照会が必要な場合	90日
【火災保険、地震保険の場合】 専門機関による鑑定等の結果の照会が必要な場合	
【自動車保険の場合】 後遺障害の内容およびその程度を確認するための、医療機関による診断、後遺障害の認定に係る専門機関による審査等の結果の照会が必要な場合	120日
【地震保険の場合】 災害対策基本法に基づき設置された中央防災会議の専門調査会によって被害想定が報告された首都直下地震、東海地震、東南海・南海地震またはこれらと同規模以上の損害が発生すると見込まれる地震等による災害の被災地域において調査を行う場合	365日

なお、上記のような特別な照会または調査が必要な場合、保険会社は、確認が必要な事項およびその確認を終える時期を被保険者等に通知する必要があるため、代理店・保険募集人は、保険会社と連携して、その旨をお客様に連絡するようにします。

第2章 代理店・保険募集人の迅速な 保険金支払いのための役割

1. 事故対応サービスにおける代理店・保険募集人の役割

損害保険は、事故があつて初めて商品価値が現れます。そのため、お客様が安心して保険に加入する条件として、事故処理をきちんとやってくれるかどうか大きなポイントになります。

それには、責任を持ってアフターサービス（事故処理）ができ、かつ、事故が起きた際に頼りになる代理店・保険募集人が求められます。いったん信用を失い、去ってしまったお客様を再び呼び戻すことは至難なことといえます。

信用を売る職業に従事する代理店・保険募集人にとって、「事故対応サービスは総合営業の柱」であるということを十分に理解してください。

（1）頼れる代理店・保険募集人であること

お客様は事故を起こしたとき、何をしてもいいかわからず、不安におびえていることが少なくありません。

代理店・保険募集人には、「不安から安心へ」「安心から期待へ」と、お客様の心をよい方へ変えることができる「知識・力量・人柄」が望まれます。そのためには、事故対応や保険の手続きなどについて、まず何をどうすればよいか、すぐに相談に応じられる体制をとる必要があります。

事故処理について、お客様が代理店・保険募集人に期待していることには、「事故処理の途中経過報告がほしい」「相手方との交渉に同行してほしい」「保険金請求書類の作成を手伝ってほしい」等があります。

【事故対応のチェックポイント】

- ①発生した事故が保険契約内容（保険約款・引受条件）に適合しているかどうか。
- ②保険料は領収されているかどうか。
- ③被保険者および賠償義務者の確認、損害の状況。
- ④事故現場・事故状況と示談交渉状況の確認。

（2）代理店委託契約書による代理店の業務遂行義務

代理店・保険募集人は、その取り扱った保険契約について、保険事故が生じたことを知ったときは、遅滞なく、その状況を保険会社に通知しなければなりません。また、被保険者が保険金請求手続きを円滑に行えるよう援助する必要があります。

これらは、代理店委託契約書により義務付けられています。

(3) 代理店・保険募集人の果たすべき具体的な役割

①正確な事故内容の聴取と把握

お客様から事故の内容をありのままに、かつ、正確に漏らさず聴取することが大切です。また、状況によっては、現場に足を運ぶことも必要です。

②お客様への適切なアドバイス

お客様は事故時には気持ちが動揺していますので、警察への事故届出、目撃者の確保、相手の確認のほか、示談は保険会社の承認を得てから行うことや、被害者側へのお見舞いなどについての適時適切なアドバイスが、お客様を不安から安心へ導くことになります。

また、車両事故で事故車を修理に出す場合には、事前に保険会社の承認を得る必要があることを伝えます。

③保険会社への速やかな事故通知

事故通知が遅れると、それだけ保険会社の対応が遅れ、早期解決が妨げられることになります。迅速かつ正確な事故通知を行うためには、平素から事故が発生したら直ちに事故通知をするように、お客様に対して周知しておき、代理店・保険募集人自身も事故通知の重要性とその要領をよく認識し、理解しておくことが必要です。

④保険金請求書類の取付けの協力

保険金の請求には、多くの書類が必要となります。これらの書類をどこで、どうやって取り付け、どのように記入すればよいのかなどについて、お客様をサポートすることが重要です。

保険金請求書類をお客様から預かった場合には、書類の不備がないかどうかを確認し、請求書類に受領日の記載をするなど、受領日を特定できるようにしておき、速やかに保険会社に提出します。

また、保険金の支払い手続きを迅速かつ確実に保険会社が行うためには、お客様の保険金請求に関する意思確認を確実に行わなければなりません。

このため、代理店・保険募集人は、お客様と保険会社の橋渡し役として両者に援助・協力することが大切です。

⑤示談をするときのアドバイス

お客様自身が事前に保険会社の承認を得て示談をする場合には、示談の方法、示談書の作成方法等について親切に指導し、援助・協力を行います。お客様の要望がある場合には、示談に同行することも必要となる場合があります。

2. 事故対応サービスの品質の確保

保険金支払いのための「事故対応サービスの品質」は、事故の受付から保険金の支払いおよび保険金が支払われない場合の苦情対応も含めて、お客様に対して必ず確保されなければならないものです。

（１）保険会社と代理店・保険募集人の役割

代理店・保険募集人と保険会社とが、お客様に対して、「どちらが、いつ、どのような」対応を行うのかを明確にして、事故対応サービスを連携して行うことが重要となります。

事故対応サービスの品質は、代理店・保険募集人と保険会社がそれぞれの役割を分担しながら、お客様の事故に対して「いつでも、どこでも、誰であっても」迅速で均一な事故対応サービスを行うことで、その品質が確保されます。

（２）代理店・保険募集人が行ってはならない業務

代理店・保険募集人が行ってはならない業務は、次のとおりです。

- ①お客様から保険契約における事故の有無責任について相談を受け、自らの判断で回答する。
- ②お客様から事故の過失割合・損害額について相談を受け、自らの判断で回答する。
- ③保険会社の事故対応サービス担当者の承認を得ずに、代車の手配やその了承をする。
- ④保険会社の事故対応サービス担当者とは打合せをせずに、自らの判断でお客様へ過失割合や支払保険金の説明を行い、了解を得る。
- ⑤相手方と示談交渉をする。
- ⑥保険金請求書等の書類の署名・押印の代行をする。
- ⑦治療費等の保険金を立て替える。

第3章 自動車保険

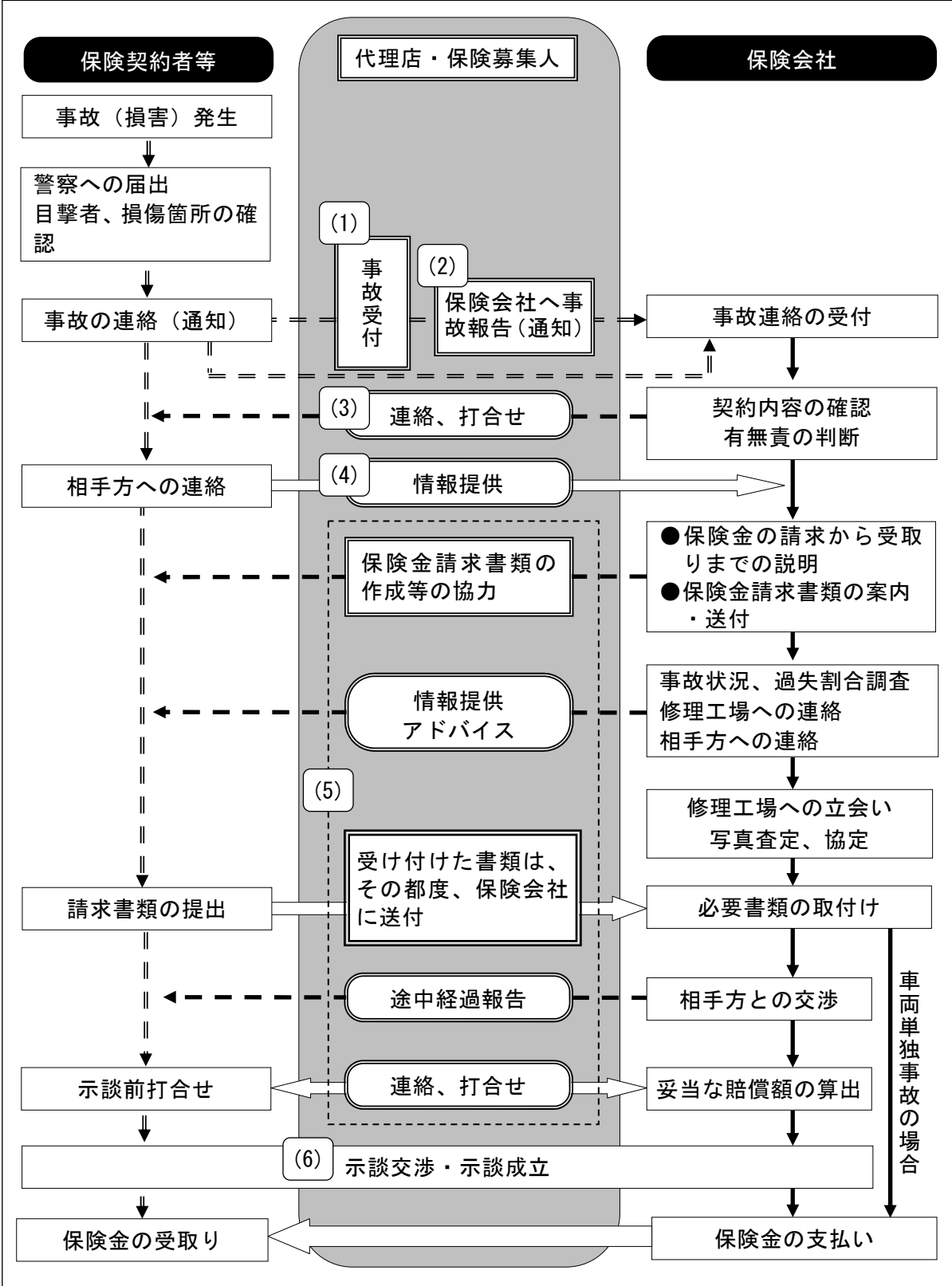
ご 注 意

保険商品に関する記載は、主として損害保険料率算出機構が作成した標準約款等に基づいていますが、同標準約款等以外の記載もあります。保険商品の内容は、保険会社ごとに異なりますので、詳細については、各社の保険約款・契約規定等を確認してください。

1. 事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ

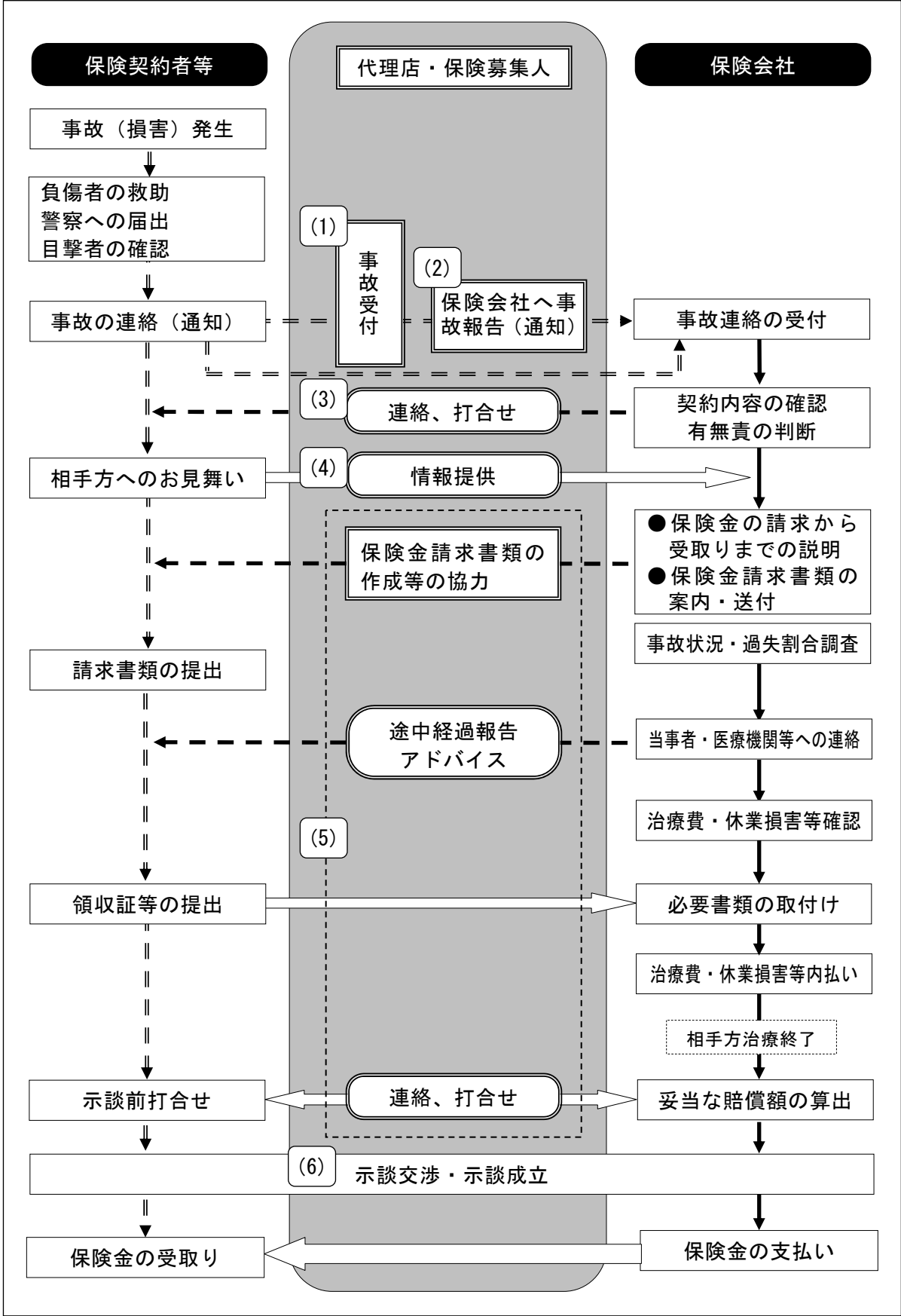
下記の事故対応フロー内に示す(1)～(6)の番号順に解説を行います。

【物損事故の場合（例）】



(注) スマートフォン等のアプリやWEBサイトの専用ページを活用して、事故の連絡や保険金請求を行えるサービスを提供している保険会社もあります。

【人身事故の場合（例）】



1
事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ

(注) スマートフォン等のアプリやWEBサイトの専用ページを活用して、事故の連絡や保険金請求を行えるサービスを提供している保険会社もあります。

(1) 事故受付

①事故受付（初期対応）時の注意点

事故を起こしたお客様は、不安な状態に置かれているものです。代理店・保険募集人は、お客様から事故の第一報を受けた時には、次の点に注意します。

a. 最初にケガ人の有無と関係者の健康状態を把握する

お客様に事故によるケガがなくても、心理的な不安や事故現場の寒暖などの天候により体調を崩す場合があります。お客様から事故の連絡があった場合は、ケガだけでなく現在の健康状態や精神状態を尋ね、いたわりの言葉をかけるなどして、事故受付をできるだけ速やかに完了するようにします。

b. お客様をせかさず、話を正確に聴き取る

c. こちらから伝えたい内容は、ゆっくりと、はっきりと、手短かに話す

d. 聴くときも伝えるときも重要な部分は復唱し確認する

不安な状態にあるときは説明が散漫になったり、要点を外したような説明をしたりしがちです。また、一方で精神的にもナーバスになっており、きつい口調などを否定的、悲観的に捉えがちにもなります。このような場合、代理店・保険募集人は、早く確認したい気持ちを抑え、お客様を焦らせることがないように、話を聴くときも伝えるときも重要な部分は復唱し、確認するなど、落ち着いて話を聴くように心掛けます。

e. 保険金支払いの対象となるかどうかなどについて判断しない

保険金支払いは保険会社の固有業務であり、代理店・保険募集人が保険金支払いの対象となるかどうかなどについて判断してはなりません。そのため、お客様からこのような照会があっても、個々のケースに応じて保険会社の指示を待って対応する必要があります。

f. いったん電話を切るときは、必ず次の約束をする

必要なことを一通り聞いた後や、話の途中であっても保険契約内容の確認等を行うため、お客様との電話を切ることがあります。このように電話を切るときは、必ず最後に「ほかに聞いておきたいことはありませんか?」「不安に思っていることはありませんか?」と確認して、相手の了承を得てから切るようにします。また、再連絡が必要な場合は、「また後で連絡します」ではなく、「〇〇を確認して、〇分後に連絡します」のように、電話後に行う具体的な作業と次の連絡時間を伝えることが大切です。

②事故と保険契約との整合性の確認

事故受付は、契約内容の確認から始まります。事故に対して保険金支払いの対象となるかどうかを判断する重要なパートで、事故に関する確認事項と、お客様の契約内容を正確に把握しなければ正しい判断をすることができません。

事故受付（初期対応）における確認事項は、主に次の4点です。

事故受付（初期対応）時は、お客様も不安な状態にあります。お客様の返答が滞らないよう、状況に応じて臨機応変に確認するようにします。

a. 保険契約者と記名被保険者の確認

連絡者、運転者、保険契約者、記名被保険者の違いに注意します。

b. 運転者の特定

事故のときの運転者について、次の(a)～(d)の確認をします。

(a) 運転者の氏名、年齢、運転免許証の内容（運転免許証の色〈ゴールド・ブルー・グリーン〉など）の確認

(b) 連絡者と運転者・記名被保険者の関係の確認

連絡者が運転者や記名被保険者と異なる場合もあります。

(c) 運転者と保険契約者の関係の確認

運転者が保険契約者の配偶者、同居の親族、別居の子（未婚・既婚）、それ以外であるかどうかを確認します。

代理店・保険募集人は、お客様との接点が多いため関係を把握していることがありますが、知らない間に変わっている（未婚→既婚、別居→同居など）可能性があるため、必ず確認するようにします。

(d) 運転を引き受けた経緯の確認

他人が運転していた場合は、運転を引き受けた経緯を確認する必要があります（無断借用か否かの確認であり、受付の段階で詳しく聞く必要はありません）。

c. 事故を起こした車両の確認

事故を起こした車両が、保険証券に記載された自動車（被保険自動車）と異なる場合、その車両が「他車運転危険補償特約」の対象になるかを確認するため、車種（自家用8車種（注）かどうか）と車両の主たる使用者の特定が必要となります。

（注）自家用8車種とは、用途車種が自家用（普通・小型・軽四輪）乗用車、自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン超2トン以下・最大積載量0.5トン以下）、自家用（小型・軽四輪）貨物車、および特種用途自動車（キャンピング車）に該当する自動車のことをいいます。

d. 事故日時（発生・連絡）と事故発生場所の特定

(a) 事故発生日時

事故が発生してから数日経って連絡が来ることもあります。そのため、事故発生日時をしっかりと確認します。

(b) 事故連絡日時（第一報日）

事故連絡日時は、事故発生日時に比べて軽視されがちですが、保険の後処理、特に不正な請求が疑われた場合に重要な情報になることがあります。

事故発生日時は警察や目撃者への確認で明らかになる場合がありますが、事故連絡日時は連絡を受けた者しか知り得ません。お客様から「事故の後、すぐ連絡をしたことにしておいて」といった要望があっても、従ってはなりません。

事故発生日と事故連絡日が異なる場合などは、お客様に対し、先に保険会社の事故受付センター等に連絡したかどうかを確認し、連絡していなければその理由を確認して保険会社に報告するようにします。

(c) 事故発生場所（事故現場）

事故直後は事故発生場所の正確な地番がわからないことがあるため、お客様の警察への届出（事故処理）に基づき警察が「事故現場」とした地番をお客様から連絡してもらいます。

事故現場を聞く時には、「目印となる建物等と、それが事故現場に対してどこにあったか」を一緒に聞いておくようにしましょう。同一の地番であっても、ときどき似たような交差点が近接していたりして、後日の確認の際に事故現場を間違えた、などといった失敗例もあります。

また、事故直後は、お客様が冷静でないこともあり、間違いなどが起きやすいので、詳細な部分については後で行われる事故受付票の作成時に聞いてもよいでしょう。

ただし、お客様の状態によっては、レッカー車の手配などを代理店・保険募集人側で行うことも有り得るため、第一報時にできるだけ正確な事故発生場所を聞くよう心掛けてください。お客様から「初めての場所で目印もなく、場所が全くわからない」などと報告されることがありますが、その場合は事故現場に至った道順を遡ってもらい「どこに行くつもりで、どこを通過してその道に至ったのか」を聞くとうよいでしょう。

（注）保険会社が提供するアプリやドライブレコーダー等を使用している場合は、お客様が説明しなくてもGPSで正確な位置情報を確認することができます。状況に応じて保険会社に直接連絡することを案内した方がお客様に負担をかけないケースも増えています。

事故を起こした運転者や車両を特定してみたら補償の対象でなかった、というトラブルは珍しくありません。このようなトラブルは、次のア～ウの要因によって生ずることが多いので、お客様が事故を起こしたときに、ここでつまずくことがないように保険契約締結時や更改時に十分に確認や説明をするようにします。

- ア. 保険契約締結時に、お客様に適切な契約内容を勧めているか
- イ. 保険契約者の生活環境の変化に対応して、お客様に適切に契約内容の変更を勧めているか
- ウ. 免責条項（保険金が支払われない場合）について、お客様にしっかり説明しているか

③警察への届出の確認

a. 交通事故証明書

道路交通法第72条第1項では、交通事故があった場合、運転者は直ちに最寄りの警察署に事故を報告するよう定められており、警察への報告（届出）は法令上の義務となっています。警察への届出をすると、自動車安全運転センターから「交通事故証明書」を発行してもらうことができます。交通事故証明書は、「事故が発生した事実を証明するもの」で、事故発生日時、事故発生場所、当事者の住所、氏名、生年月日、車種、車両番号、自賠責保険の有無と証明書番号、事故時の状態や事故類型が記載されています。交通事故証明書は保険会社が事故処理を行う際の必要書類の1つに挙げられており、これがない場合は保険会社から「事故証明書入手不能理由書」の提出を求められたり、必要な情報の確認（調査等）を求められたりします。

交通事故証明書の当事者欄では、当事者を「甲」「乙」…に分けています。これは警察が使用している、甲：第一当事者（加害者）、乙：第二当事者（被害者）という分類のなごりです。また、交通事故証明書には「この証明は、損害の種別とその程度、事故の原因、過失の有無とその程度を明らかにするものではありません」と明記されています。

b. 警察への届出の重要性

(a) 警察への届出をしていないと後で困る

交通事故証明書がないと改めて調査や書類作成が必要となるため、保険金支払いが遅れる場合があります。このため、お客様が事故直後に警察への届出を怠ったことがそもそもの原因であっても、お客様から「いろいろ面倒な調査を受けた」「支払手続きが遅い」という不満の声が出たりします。事故直後にお客様から代理店・保険募集人に連絡するケースも少なくなく、その際は警察へ事故の届出を直ちに行うようアドバイスします。たとえその時は手間だったとしても、これを怠ると後々、警察への届出がないことをもって、受傷や損害の有無を巡り相手方と争いとなることもあります。このようなことから、警察への届出は、被保険者にとって迅速なサービスを受けられることにつながります。

(b) どんな事故でも届出が必要

単独自損事故や物件事故（ケガのない事故）、駐車場など道路以外での事故は、警察への届出が不要だと思っている人がいますが、このような事故でも警察への届出が必要です。届出を怠ったため交通事故証明書が発行されなければ、保険会社は「事故が発生した事実」を改めて調査・確認しなければなりませんから、事故処理が長引きます。お客様には機会があるごとに、「どこでも、どんな事故でも交通事故を起こしたら、まず警察に届出をすること」をアドバイスしましょう。

警察では、当事者にケガのある事故を「人身事故」、ケガのない事故を「物件事故」と呼びます。人身事故の場合は、交通事故専門の部署（多くは交通捜査課・係）が「実況見分調書」と「供述調書」を作成するための捜査を行います。これに対して物件事故の場合は、地域課の警察官でも処理することができ、「物件事故報告書」を作成して捜査が終了となります。

④初期対応時に気を付けること

保険金支払いの対象となることが確認できると、すぐに事故内容の確認などの実務に入ることが多くあります。しかし、お客様が事故直後に現場から連絡をしている場合、これから何をすればよいのか不安になっていますし、現場で事故相手と向かい合っているかもしれません。代理店・保険募集人が現場に急行した場合、その場には相手方がいるかもしれませんので、初期対応時は、次のようなことにも注意します。

a. 保険金支払いに関連することや過失割合に言及しない

事故直後はお客様が不安になっているので、お客様を安心させるため、励ましや慰めの言葉をかけることが大切です。しかし、保険金が支払われるかどうか、支払われるとしたらいつ頃支払われるかに関しては、保険金支払いについての裁量権のない代理店・保険募集人が言及してはなりません。過失割合も保険金支払いに直結するものですから同様です。保険会社が参考に行っている「判例タイムズ」のような判例集の内容を述べただけであっても、お客様は、「代理店・保険募集人が今回の事故の過失割合を教えてくれた」と期待を持ってしまうので注意が必要です。

b. 事故の相手方について悪く言わない

事故の相手方の印象について、お客様の評価に安易に同意してはなりません。事故直後は相手のちょっとした態度や言動で気分を害するものです。お客様の気持ちを否定する必要はありませんが、代理店・保険募集人まで一緒になって相手方を悪く言ってしまうと、お客様の相手方への悪印象を増幅しかねません。そのため、お客様の考えに片寄りすぎないように、公平な立場でお客様に接することが必要です。

また、相手方と関係を悪くしてもよいことはありません。相手方に対しても礼儀正しく振る舞うことを忘れないようにしましょう。

c. お客様の事故後の移動手段や事故車の扱いについてアドバイスする

事故を起こした後、お客様が最初に直面するのは、「いかにして家に帰る（または次の目的地に行く）のか」「壊れた車をとりあえずどこに運ぶか」という問題です。自動車保険には、「帰宅費用サービス」や「ロードサービス」が付帯（セット）されているものも多いので、付帯（セット）されていれば、そうしたサービスを案内し、必要であればタクシーやレッカー車、修理工場などの手配をして、お客様の不安を取り除くことが大切です。このとき、帰宅費用サービスやロードサービスが、どの範囲まで使えるかについても説明するようにします。

d. 悪者探しをせず、何が起きたかを正確に確認する

事故が起きると、つい「どちらが悪かったのか？」という原因追及、特に相手の悪いところ（過失）の追及に陥りがちです。誰しも大なり小なり自分を肯定する意識を持っていますから、「相手の方が悪い」「相手にも悪いところがある」と言われると安心しますし、それによって自分を肯定する意識を高める傾向があります。しかし、相手のある事故は、一方の言い分だけで事故状況が確定するわけではないため、保険会社の判断（過失割合）が、お客様の思い通りにならないことも多々あります。そんなときに、「自分は悪くない」という意識が高まっていると、保険会社の判断を受け入れにくくなります。次の2つは事故状況の確定を遅らせる原因となります。

- (a) お客様の感情を重視するあまり、「お客様にとって都合のよい結果」のみを伝えること
- (b) 相手方の悪いところを強調してしまい、お客様の被害者意識を増大させてしまうこと

また、「自分は悪くない」と思ってしまうと、事故に至ったときの行動を反省しないため、同じような行動を繰り返してしまう危険があります。事故が起きたとき、お客様に「自分にも悪いところがあった」と気付いてもらうことは、事故の円満な解決につながると同時に、その後の事故の抑制にもつながります。ただし、事故を起こして気持ちが沈んでいるお客様に対して追い打ちをかけるように、「あなたにも悪いところがあったのではないですか？」などと詰め寄るのは逆効果です。「なぜ起きたか」は後回しにして、「何が起きたか」を正確に聞くようにすると、事故発生状況の確認を行いつつ、自分の運転を顧みてもらうことができます。

(2) 保険会社への事故報告

①事故発生状況の確認の基本的な考え方

事故の当事者であるお客様から事故発生状況を聞く場合、聞く側があまり話の流れを誘導したり、口を挟んだりしてはなりません。その一方で一定の道筋をつければ、脈絡のない話になりがちです。また、口頭だけのやり取りでは、言い間違いや聞き間違いが起こる危険がありますが、すべてメモをするのも大変です。事故発生状況を確認する際には、現場図面や写真を見ながらプロセスに沿って話を聞くと、スムーズかつ正確に行えます。

a. プロセスに沿って（時系列に）話を聞く

どのような出来事も時間に沿って進行します。もちろん交通事故も同じです。そして、交通事故が起きる流れ（プロセス）は、次のようになっています。

- (a) 事故前
- (b) 相手車発見
- (c) 危険覚知と回避
- (d) 衝突
- (e) 停止

この順番で、それぞれの項目について「お客様はどこにいて、どのくらいの速度で走行していて、何をしたのか」「相手方はどこにいて、どのくらいの速度で走行していて、何をしたのか（前記(b)以降）」を聞きます。

具体的には、「相手車を見つけたのは交差点の20mぐらい手前で、そのときの自車の速度は30km/hぐらいであり、相手車を見て減速した」「相手車は交差する道路の停止線付近で、ゆっくりと前に出てきていた」というような情報です。

しかし、交通事故は「気が付いたときには、もう衝突直前だった」という状況が多く、「(a)→(d)」または「(a)→(c)→(d)」というプロセスを経ます。そのような場合は、「なぜ、そのような状況になるまで相手に気付かなかったのか、危険を感じなかったのか」を聞いてみます。このとき、お客様本人や相手を責めるような言動にならないよう注意しましょう。

事故受付票には、主に(a)と(d)の一部を記入します。しかし、そのような限られた情報（例えば衝突地点など）でさえも、事実を完全に把握するのは困難です。

実際、調査してみると衝突地点が全く違っていたり、当事者間で進行方向の説明が食い違っていたりすることがあります。

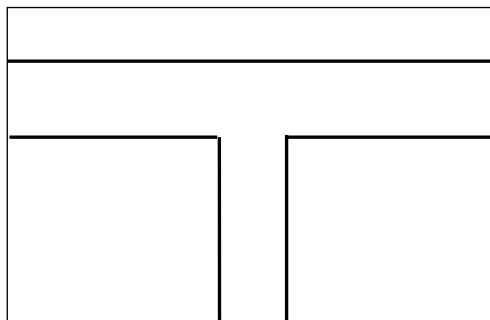
(d)の「衝突」した位置については、「衝突した位置がはっきりしない」「当事者間で食い違いあり」などの情報を記載することも重要です。

また、事故受付票にある「車両損傷部位の情報」は、事故状況を知るうえで非常に重要ですので、確認を忘れないようにします。

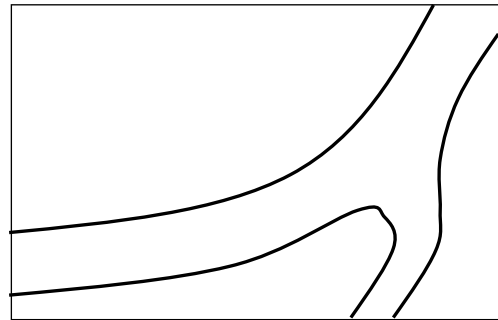
b. 現場図面や写真をもとに話を聞く

人はよく言い間違えたりするものです。特に「右」と「左」は間違えやすく、事故状況の説明や聞き取り時にこのミスをするとう事故状況が全く違ってきます。そこで、このようなことをなくすため、簡単な図を描くようにします。自分と相手の前に紙や現場の写真を広げて、そこに図や矢印を描き込みながら話をすると間違いにくく、お客様も自分の説明したいことが代理店・保険募集人に正確に伝わったかどうかを即座に確認することができます。また、その図がそのまま事故状況確認メモになります。図を描くのは苦手という人でも、現在はインターネットで容易に航空写真などが入手できるので、それらを利用するとよいでしょう。航空写真は現場の地形が正確にわかるため、事故状況を正確に把握するのに有効な手段となります。

【現場状況の聞き取りによるイメージと実際の違い（例）】



「丁字交差点」から受けるイメージ



実際の現場状況

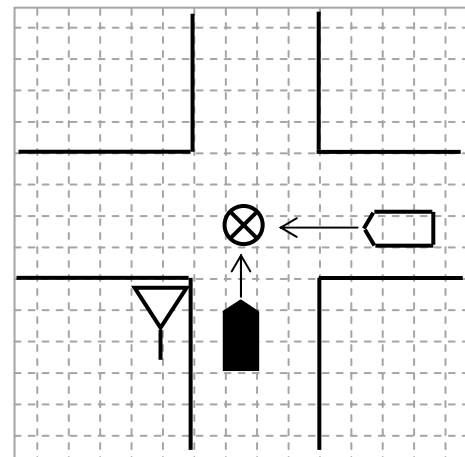
②事故受付票

事故受付後は、「事故受付票」に必要事項を記入して保険会社に提出します。

この事故受付票は、保険会社に事故発生状況を伝え、以後の事故処理をどのように行っていくかを定めるための資料となり、また、保険会社が調査会社などに調査指示を出す際の資料にもなります。何より正確さが大切で、事故受付票に記載された情報の質と量は、その後の事故処理がスムーズになるかどうかを左右します。

また、事故受付票において事故発生状況を伝えるのは「事故の内容」欄の部分であり、右図に示すような簡単な現場図面と当事者車両の進行方向を描画するようになっています。簡素な形式にしているのは、初期段階においては速報性が重要であることと、不確定な情報を多数入れてしまうと、かえって保険会社の判断を誤らせてしまうおそれがあるためです。

事故受付票に記述・描画するのは、それまでに判明している「事実」が中心になりますが、事故受付票の中には、次のような誤りや情報不足が見受けられるものもあるため、留意が必要です。



a. 事故現場

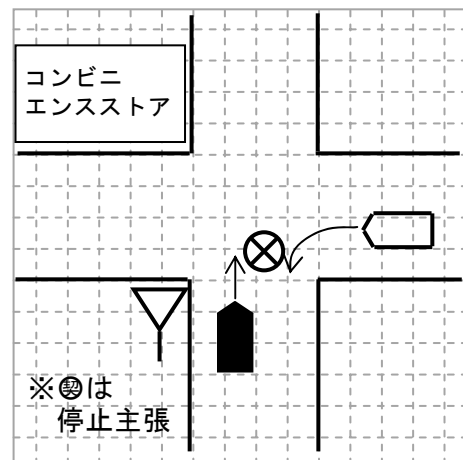
事故受付票には簡素化された概略図を描きますが、例えば、交差点の場合であれば、「丁字交差点」と「十字交差点」程度は明確に区分しなければなりませんし、信号機の有無も必要です。当事者の一方が歩行者の場合は、できれば「歩道」や「横断歩道」の有無を図面上に描画します。この場合は、正確さ優先で、曖昧なときは「横断歩道があったらしい」などと文字で記述した方がよいでしょう。

概略図に入れるべき情報に関しては、「判例タイムズ」に掲載されている図を参考に作成することも有効な手段となります。

また、できるだけ目印となる建物等を1か所、描き入れるようにします。現場の位置と当事者の進行方向を明確にできるため、情報の質がワンランク上がります。

b. 現場の交通規制

現場が交差点の場合、一時停止規制の有無の情報については漏れが少ないのですが、優先道路の情報が漏れていることがあります。センターラインや車道外側線が交差点内を貫いている（連続して標示されている）と、その道路は交差道路に対して優先道路ですので、図にもセンターライン等を現場のとおり描画します。



c. 当事者の進行方向

進行方向は過失割合に関わる重要な情報ですので、誤りのないようにします。ときどき、進行方向を示す矢印を「交差点に至った方向」の意味で使っている人がいますが、車両の図から出る矢印は基本的に「その後、進行する予定だった（または、そのとき進行していた）方向」で、「直進」「右折」「左折」「転回」「進路変更」のいずれかになります。この矢印で、あまり複雑な車両の動きを示す必要はありません。矢印は衝突に至った最後の車両の動きとし、ほかに必要と思われる情報がある場合には、注釈を入れるか別紙にするのがよいでしょう。

d. 当事者の主張

事故受付票には不確定な情報を記載したり、描画したりすべきではありません。ただし、お客様や相手方が強く主張している事故状況など、今後の争点になりそうな情報は貴重です。そのような情報は、文章で「注釈」として入れておくのがよいでしょう。

③ドライブレコーダーの有用性

事故を起こした車にドライブレコーダーが搭載されていると、当事者（お客様や相手方）から聴取した事故状況を客観的にも確認でき、事故処理もスムーズに進みます。

ドライブレコーダーとは、自動車に搭載して走行中の映像や位置、速度、ブレーキ操作といった走行データ等を記録する装置のことをいいます。最近では、前方用と後方用の両方のドライブレコーダーを搭載するタイプや、360度の広範囲な映像が撮影できるタイプ、車上荒らしやあて逃げ対策にも有効な駐車監視機能に対応したタイプなど、進化したタイプのドライブレコーダーが登場しています。

ドライブレコーダーを搭載すると、万が一、事故が起きたときには、そのときの状況、すなわち、信号の色や相手側の動きなどが記録されているため、この記録が、事故当事者の事実に関する認識が異なる際、事実を証明するのに役立つことがあります。そのため、保険会社が特約等により提供するドライブレコーダーを利用している場合は、事故の際のお客様の負担が軽減されるという利点があります。

また、次のようなことにも役立ちます。

a. 交通事故原因の解明

記録された映像から、交通事故原因の特定のための証拠となります。

「対向車がセンターラインをはみ出してきた」「相手車両が信号無視をした」など、自らの正当性を証明することができ、事故後の示談交渉にも有効活用されます。

（注）裁判において、ドライブレコーダーの記録が証拠として採用されるか否かは、裁判官によって個別・具体的に判断されます。

b. 交通事故抑止効果

「自分の運転が記録される」という意識から、ドライバーが注意力や緊張感を持った運転を心掛けるきっかけになるといわれています。

c. 交通安全教育への活用

「記録された映像を確認できる」ことから、ドライバーが事故には至らないが、ヒヤリとしたりハッとしたりするような危険場面や、交通事故を起こしやすい運転操作や運転行動を振り返って客観的に確認することができます。

このようにドライブレコーダーは、交通事故の状況を映像で記録しておくだけでなく、「ドライバーに安全運転を意識させることによって事故を未然に防ぐ」ことができます。

また、ドライブレコーダーを搭載することで、いわゆる、あおり運転等の被害にあった際にも、記録された映像があれば立件することができたり、保険金を不正に得ることを目的とした、当たり屋行為による保険金・損害賠償金請求などを排除できたりすることもあります。

④ドライブレコーダー搭載時の注意点

先に述べたとおり、事故を起こした車にドライブレコーダーが搭載されていた場合は、当事者への事故状況聴取が不要になったり、事故処理がスムーズに進んだりするなどの有用性があります。しかし、不用意にドライブレコーダーを扱って、大切なデータを消してしまうと元も子もないため、次の点に注意して落ち着いて処理するようにしましょう。

a. 事故の後ほど取扱いは慎重に

ドライブレコーダーに記録されたデータが消えるトラブルは、メモリーカードを抜く時によく起きます。これは、ドライブレコーダーの電源を切らないでメモリーカードを抜くと、メモリーカードの端子に高電圧が発生して内部データを破壊するからです。まずは電源を確実に切るよう、お客様にアドバイスしてください。

また、メモリーカードをその場で抜くのもよくありません。メモリーカードは小さく、よく使われる「マイクロSDカード」などは、1cm程度の大きさです。例えば夜の事故で、現場で焦ってメモリーカードを抜こうとすると、メモリーカードが飛び出してなくなったりすることがあります。事故が起きた場合はドライブレコーダーを車から取り外し、室内など明るいところで、ゆっくりとメモリーカードを抜くようアドバイスしてください。

b. ドライブレコーダーの存在を早く警察と相手方に知らせる

現場に警察が来たら、搭載されているドライブレコーダーを示して、その存在を警察と相手方に知らせるようアドバイスしてください。ドライブレコーダーがあることは目撃者がいるのと同じですから、相手方が有り得ない事故状況を警察に述べることを先んじて抑制できます。これは機器のトラブルで映像が残っていなかった場合に、とても助かります。ドライブレコーダーの存在自体が虚偽説明の抑止力を持つためです。

ドライブレコーダーの存在を最後まで隠す人がいますが、これは無用なトラブルを生むことが多いでしょう。人は一度事故状況を作ってしまうと、それを肯定しようと必死になります。警察にしても後出しにはよい印象を持ちません。ましてや機器のトラブルで映像が残っていなかった場合は、「自分に不利なことが写っていたから出さないのだろう」と逆手に取られてしまいます。

c. お客様と一緒に映像を確認し、バックアップデータを保存する

ドライブレコーダーに記録された映像は、専用のソフトでなければ見られないことがあります。使い慣れているお客様に操作をしてもらう方が確実なため、できれば、お客様と一緒に映像を確認するのが望ましいといえます。こうしておけば、もし映像が残っていなくても警察は、「自分に不利なことがあるから出さないのだろう」という疑いを持ちません。

また、必ずバックアップデータを保存（複数がよい）したうえで、保険会社に提出するようアドバイスするとよいでしょう。

d. 保険会社のドライブレコーダー特約の活用

保険会社がお客様にドライブレコーダーを貸与してサービスを提供する特約があります。貸与されるドライブレコーダーは撮影機能に加え、事故防止のための警告機能や事故連絡機能など、様々な機能を備えています。

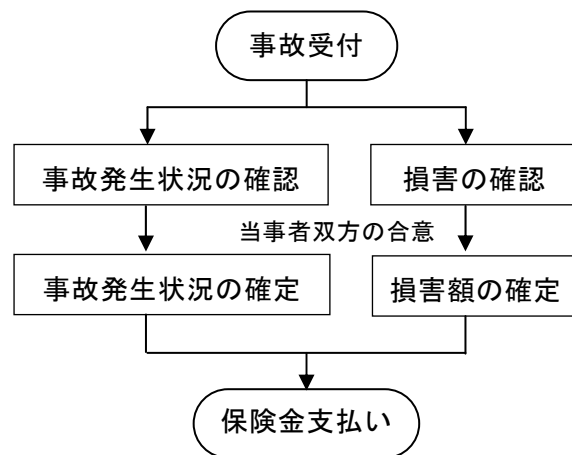
【録画以外の機能の例（保険会社によって異なります）】

- ①前方衝突警告
- ②車線逸脱警告
- ③逆走警告
- ④脇見警告
- ⑤事故連絡機能 など

（３）お客様への連絡・打合せ（初期段階）

交通事故が起きた場合、事故受付後の処理には２つの流れがあります。事故発生状況を確認して責任の有無や当事者間の負担の割合（いわゆる過失割合）を確定する流れと、事故で生じた損害額を確定する流れです。保険金の支払いが滞るのは、この流れのいずれかまたは両方がどこかで止まっているからです。お客様は「スムーズに保険金が支払われる」ことを望んでいますので、代理店・保険募集人は「事故発生状況の確定」と「損害額の確定」がともにスムーズに進むよう、お客様と保険会社の間を取り持たなければなりません。

【事故受付後の処理の２つの流れ】



1

事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ

①保険会社の担当拠点、担当者名前や連絡先を正しく伝える

まず、お客様に保険会社側の窓口となる担当拠点、担当者の名前と連絡先を正しく伝えます。事故直後は保険会社側からすぐ連絡があるものと思っているお客様がいますので、保険会社からの連絡が遅れるような状況であれば、それも伝えておきます。例えば、事故受付が土日祝日だった場合は、「担当者からお客様に連絡があるのは翌営業日になる」などの情報です。

また、代理店・保険募集人が相手方と連絡を取り合っているのであれば、相手方にも情報を伝えることを忘れないようにします。相手方も、お客様（相手方にとっての事故相手）が保険に加入していることや、お客様から保険会社に事故の連絡がなされていることを知らされると安心しますし、こうした連絡が速やかにされると相手方との間にも信頼関係が生まれます。

②代理店・保険募集人が行ってはならないこと

保険金の支払いに関しては、保険会社が保険約款に従って判断するものであるため、そこに代理店・保険募集人の裁量権はありません。しかし、お客様が信頼を寄せているのは代理店・保険募集人であるため、もし代理店・保険募集人が「いつ支払われる」とか「いくら支払われる」といった保険金の支払いに関する発言をした場合には、お客様は、これを重く受け止めがちです。したがって、このような代理店・保険募集人に裁量権のない事柄に対して期待感を持たれてしまうような発言は、後々自分自身を窮地に追い込んでしまうことにもなりかねませんので行ってはなりません。

③加入している保険の補償内容については、正確に、漏れなく伝える

特約の付帯（セット）状況によっては、積載物補償や帰宅時費用補償、レンタカーサービスなどの補償が受けられます。お客様が受けられる補償やサービスは確実に、かつ、タイミングが遅れないように伝えましょう。特に帰宅時費用補償などは、実際に帰宅する前に伝えることが大切です。

④損害の全貌を速やかに明らかにすることを伝える

損害の全貌を速やかに明らかにすることも大切です。

例えば、積載物の損害が後から後から五月雨式に出てくるような場合、それぞれの損害に関する合理性（整合性）や損害内容の確認が必要となって処理が長引くことがあります。

⑤保険会社等による調査が入る場合の説明

保険金を支払うための情報が不足している場合、保険会社は必要に応じて調査を行います。このとき、保険会社が自ら行う調査、または保険会社が社外に委託する調査は、基本的に「事実の確認」であり、代理店・保険募集人は、お客様が保険会社に報告または提出すべき情報等を整える手伝いをします。そのため、お客様には、調査に積極的に協力するように伝えておきます。

万が一、お客様から調査の進め方などに対して不満が出た場合は、速やかに保険会社に報告します。お客様からの訴えは、正当なものから過敏すぎるものまで様々ですが、これに関しては代理店・保険募集人の私見を入れず、淡々と取り次ぐのがよいでしょう。関わる人が多いほど、クレームは複雑になる可能性が高いので気を付けましょう。

⑥保険を使用した場合のノンフリート等級と保険料について説明

事故の内容によっては、保険を使用するかどうかについて、お客様が迷うケースがあります。

その際は判断材料として、保険を使用した場合にノンフリート等級が下がるかどうか、それによって生じる保険料の差額（概算）についての説明が必要です。

（４）情報提供（お客様と保険会社の橋渡し）

お客様のことをよく知り、かつ、事故が起きた際に、お客様から最初に連絡を受ける可能性が高いのが代理店・保険募集人です。代理店・保険募集人がお客様と保険会社との橋渡しをすることで、その後の保険金支払処理がスムーズに進みます。

①お客様と保険会社の信頼関係を築く橋渡し

事故の後は、事故状況や損害の確認のため保険会社からお客様に対して様々なコンタクトをとる機会があり、時には損害調査担当者（アジャスター（注））を含みます。以下同じ）や調査会社社員など、専門の調査員との面談が必要となることもあります。このような人と面談するとなると、お客様は「何を聞かれるのだろうか」と疑心暗鬼になり、損害調査担当者がアポイントを入れることを嫌がるかもしれません。しかし、保険会社の確認は、お客様の不利益にはなりませんし、確認を早く終わらせれば、その後の処理も早く進みます。このようなことから、保険会社からのコンタクトについて、代理店・保険募集人から事前に説明が行われていれば、お客様も安心し、確認がスムーズに運びます。

（注）アジャスターとは、自動車の物損事故による損害額や事故の原因・状況などを調査する専門家のことをいいます。損害保険会社に所属する者と、損害保険会社から委嘱を受ける者がいますが、いずれも損保協会に登録されています。

②お客様に関する情報の橋渡し

お客様も様々な事情を抱えているので、「忙しいので、この時間には連絡してほしくない」などと希望されることがあります。ここで保険会社等がうっかりその時間に連絡してしまうと、事故処理とは全く関係のないところでトラブルになったりします。

そこで、お客様の事情をよく知る代理店・保険募集人が取次ぎの仲介役になると、保険会社は代理店・保険募集人経由でお客様の周辺情報を事前に入手できるため、気遣いのある対応が可能となり、無用なトラブルを防止できます。

③事故解決までの大まかな流れの説明

保険会社が事故処理を行っている間、お客様は自分が何をすればよいのかわかりません。しかし一方で、見ず知らずの人や組織から、あれこれと説明や指示を受けることにも不安を抱きます。このとき、身近な存在である代理店・保険募集人からの的確な指示や説明をもらって安心します。特に現在は、お客様から本人確認書類の写しなど、個人情報を含んだ書類を提出してもらうことが多くなっています。このためにも、早い段階で代理店・保険募集人からお客様に対し、事故処理の流れや必要な書類に関しての説明をすることが大切です。

相手方のいる事故の場合、通常、事故処理の最終段階で「示談書」を作成します。

この際、被害者と加害者の当事者どうしで示談をしないこと、示談書の署名等がなければ保険会社は保険金の支払いができないことを、伝える必要があります。

したがって、日頃から代理店・保険募集人は、被害者と加害者の当事者どうしで示談をすることがないようアドバイスすることが大切です。

また、示談書の内容が合意に至り、解決したということになった場合でも、示談書の署名等がなければ、保険会社は保険金の支払いを行うことができません。慎重かつ速やかに示談書を作成することが解決へとつながる旨をアドバイスします。

(5) 保険金請求書類の作成等の協力／情報提供・アドバイス／必要書類の送付／途中経過報告／連絡・打合せ

事故の後には、お客様に対して定期的に事故処理の進み具合を報告（進捗報告）します。事故処理が遅れている場合には、「なぜ遅れているのか」を説明しなければなりません。

また、頻繁な報告がよいのか、あるいは事態が進んだときの報告でよいのかを、お客様に最初に確認しておくとうよいでしょう。お客様によっては、頻繁な連絡がかえって負担に感じる場合があります。事態が進んだときの報告を希望される場合でも、あまりに期間が開く場合は、一定の期間をもって連絡するようにします。

特に人身事故の場合は、医療機関等からの資料調達、示談内容の作成、示談交渉など、軽症の場合でも解決までに時間を要することが多く、半年程度かかる事案もあります。お客様には、あらかじめ時間を要することを説明しておくとうよいでしょう。

【知っておきたいアドバイス事例】

自動車保険の場合は、対人事故、対物事故、車両事故、傷害事故等、様々な事故の形態があります。また、お客様が加害者になる場合もあれば、被害者になる場合もあります。そのような事故に対応する中で、お客様にアドバイスできることとして、いくつか例を挙げます。

①損害物を処分してしまい損害が認定されない

対人賠償責任保険や対物賠償責任保険の被害者になったときや、自車の携行品損害の特約を請求するときなどにおいて、損害物が処分されたり修理されたりしていると、損害を確認することができません。例えば、対人賠償責任保険の被害者になったときの眼鏡、コンタクトレンズ、義歯などが挙げられます。また、事故時に車内にあった携行品などが補償の対象になる場合もありますが、これらは特に勝手に処分されたり修理されたりすることが多いようです（例えば、使えないとすぐに支障が出るパソコンや携帯電話など）。損害物をすぐに処分しないようアドバイスするのはもちろんですが、使えないと生活に支障が出るような物品については、まず保険会社に相談するようアドバイスしましょう。

②損害の評価額が低い

主に対物賠償責任保険の被害者になった場合、次のような車や車以外の物品（以下「車等」といいます）については、所有者が期待したような、または事故前の状態を回復できるだけの損害額が認められないケースがあります。

- a. 既に評価額が低くなっているが問題なく使用でき、かつ生活必需品であった車等
- b. クラシックカーや改造車、ビンテージ品など、ごく一部の人にとっては価値が高い車等
- c. 特別な装備のある車等
- d. 精神的価値を訴えるような、お客様の思い出などがある車等

こうした車や物品の価値は一義的に決めにくいいため、保険会社も損害額を決めにくいのです。さらに同じ型の車でも状態によって価値が全く異なることがありますし、付けていた装備で価値が変わることもあります。価値がわかりにくい車や物品については、実際の流通価格を調べたり、事故前の状態がわかる写真などを用意してもらったり、装着していた部品の一覧表（購入品名、購入時期、購入先、購入価格）を作成したりするなど、「保険会社が損害を合理的と認められる資料」を集めて提出する（注）といったアドバイスが必要です。上記dは、「親の形見」などで、基本的に本人以外に価値は認められないのですが、思い出が大きいだけにトラブルにつながりやすい損害です。このような場面では、丁寧で親身な説明が必要であり、お客様と身近な関係にある代理店・保険募集人の立場がいきるところです。

なお、車両保険の場合、保険契約時に車両価額を協定する必要があります。

（注）資料を提出しても、損害が認められるとは限りません。

③治療費の認定について

物的損害と異なり、人的損害における治療費は、基本的に医療機関が発行する「診断書」と「診療報酬明細書」によって損害が判断されます。

通常、保険会社は、これらの書類の入手や病状の確認を医療機関に行うことができるようにするため、被害者に「同意書」の提出を求めます。

同意書とは、保険会社が医療機関に診断書などの書類を取り付けることや病状の確認を行うことに被害者が同意する書面です。

この同意書がない場合、保険会社は個人情報保護等の理由により、医療機関から必要な書類を取り付けられないなどの不都合が生じますので、事故処理をスムーズに進めるためにも、迅速に同意書を提出するように被害者にアドバイスします。

また、治療期間が著しく長いなど、診療内容が合理的でないと見なされれば、保険会社の損害調査担当者や調査会社社員が調査・確認を行います。その際も保険会社の求める調査に協力するようアドバイスする必要があります。

転医を行う（現在、診察を受けている医者から別の医者に変える）場合は、「事故によるケガの治療の継続かどうか」が問われます。お客様から「病院を移りたい」との希望、特に接骨院や整骨院など、病院以外の施術所に移りたいとの希望があった場合は、前医からの紹介状がもらえるかどうかを確認してから、保険会社に事前相談するようにします。勝手な転医は保険会社とのトラブルを生むので注意が必要です。

④休業損害の証明について

トラブルが多いのは、自営業者や時間契約労働者の「休業損害」です。

自営業者の場合は、収入を示す書類（確定申告の個人保管用紙、税納付通知書、営業収入を示す帳簿・書類等）、時間契約労働者の場合は、出勤簿と出勤予定簿など、自分が得ていた収入と、継続的にその収入を得られることが把握できる書類（複数年にわたって同等の収入を得ていたとわかるような書類）をあらかじめ準備しておくようアドバイスします。

上記のような書類で立証できない収入について賠償を受けることは、事故との相当因果関係を含め、難しいといえます。

⑤健康保険等の使用について

人的損害の確定から少し外れますが、保険会社から被害者に健康保険や国民健康保険等（以下「健康保険等」といいます）の使用について説明を行った場合に、代理店においても健康保険等に関する情報提供を求められることがあります。

事故の場合は、健康保険等を使わないで自由診療で治療することも多く、交通事故の治療には健康保険等が使えないと思っている人がいますが、健康保険等の組合（保険者）に「交通事故、自損事故、第三者（他人）等の行為による傷病（事故）届」等の書類を整えて手続きをすれば、健康保険等を使って治療を受けることができます。

治療費は診療報酬の点数に基づいて計算されますが、健康保険では1点の単価が10円と決められているのに対して、自由診療の場合は医療機関によって決めることができることから、健康保険よりも高い金額で治療費を請求されることもあります。

そのため、被害者にも過失がある場合、被害者は過失相当部分の治療費を自己負担しなければなりません。健康保険等を利用すれば被害者の負担が軽くなります。

また、健康保険等を利用すると自由診療に比べて治療費が安くすむこともあります。自賠責保険しか使えない場合、ケガによる損害の限度額は120万円であることから、健康保険等を利用して治療費を抑えることにより、休業補償や慰謝料などに充てられる可能性があります。

こうした手続きがあることを知らない被害者や、知っていても「自分にはメリットがない」と思い込んで手続きに消極的な被害者がいるかもしれません。最終的に健康保険等を使うかどうかを決めるのは被害者本人ですが、お客様対応をする中で代理店・保険募集人が健康保険等に関する説明を求められた場合には、制度を適切に理解のうえ、説明を行うことも考えられます。

⑥示談の内容等について相手方がお客様に直接、連絡をしてきた場合

保険会社との示談交渉の内容に納得がいかず、相手方がお客様に直接、連絡をしてきた場合、「示談については保険会社が窓口となっているので、金銭的な話は保険会社を通じて伝えてほしい」と説明するようアドバイスします。

お客様には相手方に対して、保険会社が窓口なので、保険会社と引続き交渉をしてもらうよう言ってもらいましょう。また、そのような場合は、保険会社の示談交渉担当者にすぐに連絡をして、相手方が直接要求をしてきたので、今後、直接連絡するのをやめてほしい旨、伝えておくようアドバイスします。

（６）示談交渉・示談成立

多くの自動車保険において、示談交渉は保険会社の役割となります。事故の当事者となったお客様は、1日も早い事故の解決を待ち望んでいるに違いありません。事故が解決した際は、保険会社からお客様に送付される通知書類だけでなく、代理店・保険募集人からも解決のお知らせをすることで、お客様の安心もさらに増します。

2. 保険金支払時の問題からみた保険募集時の注意点

どの保険にも共通して言えることですが、お客様が保険の加入を検討される際には、その多くは、「何かあったときには、すべて補償してほしい」と望まれているはずです。また、実際に事故に遭遇し、その事故が補償の対象外だとわかると、「契約前に説明を受けていれば、補償してもらえる契約内容を希望していたはず」という気持ちになる人も少なくありません。

一方で、代理店・保険募集人としては、「お客様にとって、余分な保険料を支払わせてはならない」、あるいは「競合する代理店から、もっと安い保険料が提示されると契約が取れない」など、いろいろな角度から保険料を低く抑えてしまい、結果として補償を限定してしまうことがあります。

これらの言わば相反する思いを抱きながらも、保険募集において代理店・保険募集人は、まずは、お客様に真に必要であると考えられる補償内容を盛り込んだ保険商品・特約等を提案することが重要です。そして、それらの補償内容を説明していくうえで、お客様が「保険料との関係で今回は見合わせたい」と判断する補償があれば、それを外していくといった方法が、契約者の意向に沿った補償内容に整える際に効果的な方法であるといえます。

（1）運転者が被保険者の条件と合致していないため保険金が支払われない

保険契約上、補償の対象となる運転者と実際に事故が起きたときの被保険自動車の運転者が異なる場合、自動車保険では基本的に補償されません。

ここでは、このような事態を防ぐための、保険契約時や契約内容変更時、その他の機会において代理店・保険募集人が注意すべき点、あるいは保険契約者等に対し注意喚起を促すべき点について挙げてみます。

①運転者の範囲を限定する特約

運転者の範囲を限定する特約は、運転者を特定の者に限定することで保険料を安く抑えた特約です。これには、運転者を「記名被保険者」に限定した運転者本人限定特約や、「記名被保険者とその配偶者」に限定した運転者本人・配偶者限定特約などがあります。

運転者本人限定特約や運転者本人・配偶者限定特約を付帯（セット）した場合、限定した運転者の範囲と異なる者が、被保険自動車を運転中に起こした事故については、保険金が支払われません。

②運転者年齢条件特約

運転者年齢条件特約は、運転者の年齢条件を設定することで保険料を安く抑えた特約です。運転者の年齢条件を全年齢補償以外に設定するには、通常、「運転者年齢〇歳以上補償（または〇歳未満補償対象外）特約」などの運転者年齢条件特約を付帯（セット）します。この運転者年齢条件には、全年齢補償のほか、21歳以上補償（21歳未満補償対象外）、26歳以上補償（26歳未満補償対象外）、35歳以上補償（35歳未満補償対象外）などの年齢区分があります。

運転者年齢条件が適用される範囲は、被保険自動車を恒常的に使用すると考えられる者に限られており、記名被保険者が個人の場合、記名被保険者、その配偶者、同居の親族、業務に従事中の使用人（記名被保険者が個人事業主の場合）で、これら以外の者が運転者になる場合には年齢が問われません。

（注）損害保険料率算出機構が作成した自動車保険標準約款には運転者年齢35歳未満補償対象外特約はありませんが、多くの保険会社の商品として取り扱われていることから、ここでは取り上げています。また、保険会社によっては、30歳以上補償（30歳未満補償対象外）という年齢区分を設けている保険商品もあります。

上記①と②の運転者の範囲と運転者年齢条件の関係は、次のとおりです。

○：補償する ×：補償しない

運転者 条件		① 記名被保険者 (本人)	② ①の配偶者	③ ①または②の 同居の親族	④ ①または②の 別居の子	⑤ 左記以外の者 (友人・知人等)
運転者 の範囲	限定なし	○	○	○	○	○
	本人限定	○	×	×	×	×
	本人・配偶者 限定	○	○	×	×	×
運転者年齢条件		適用する（注）			適用しない	

（注）記名被保険者が個人事業主の場合には、上表①～③のいずれかの者の業務（家事を含みません）に従事中の使用人も運転者年齢条件が適用されます。

なお、一般的に自動車保険において「配偶者」と「未婚」は、次のように定義されているので注意が必要です。

配偶者	婚姻の届出がある者に限らず、婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情（いわゆる内縁関係など）にある者を含みます（注）。
未婚	これまでに婚姻歴がないことをいいます（離婚しても、保険上の「未婚」には戻りません）。

（注）近年は、同性パートナーを配偶者として認める動きが自治体や企業に導入されるようになってきました。自動車保険においても同性パートナーを配偶者として取り扱う保険会社も増えていきます（利用者にはパートナーに関する同意書や証明書の提出を求める場合もあります）。

③運転者の範囲を限定する特約や運転者年齢条件特約を付帯（セット）した時の注意点

運転者の範囲を限定する特約や運転者年齢条件特約を付帯（セット）した契約では、お客様（記名被保険者）の子どもの生活環境の変化に関連するトラブルが多く起こっています。

例：運転者の範囲と運転者年齢条件

代理店を営むSさんにとって、Aさんは20年来のお客様である。Aさんの自動車保険は、運転者年齢条件35歳以上補償（35歳未満補償対象外）かつ運転者本人・配偶者限定特約を付帯（セット）した契約であったが、このたび息子（20歳）が運転免許証を取得したので、運転者年齢条件を変更してほしいとの連絡があり、運転者年齢条件を全年齢補償で契約した。ある日、Aさんから「息子が車を運転中に事故を起こしてしまった」との連絡があり契約を確認すると、運転者年齢条件を変更した際に、運転者本人・配偶者限定特約を外すのを忘れていた。

運転者の範囲を限定する特約や運転者年齢条件特約を付帯（セット）している契約については、家族の未婚・既婚の別、同居・別居の別、年齢等について常に最新の情報を入手し、契約条件が適切かどうかをチェックする必要があります。

また、保険契約締結後に家族構成や運転者の年齢等に変更が生じた場合には、契約条件の見直しや変更が必要となることがあることを、保険契約時や常日頃から保険契約者に説明しておく必要があります。

（注）保険会社によっては、親の年齢条件で子どもまで補償する保険商品もあります。

（参考）1日自動車保険（1DAY自動車保険）

1日自動車保険（1DAY自動車保険）とは、親や友人などの車を借りて、1日だけなど短期で自動車を運転する際の事故を補償する自動車保険で、スマートフォンやパソコン、コンビニエンスストアの端末から手軽に申し込むことができる便利な保険です。

実家に帰った時など、親の車を借りて運転するとき、親の自動車保険に運転者の範囲や年齢を限定する特約が付帯（セット）されていて自分が補償されない場合などに役立ちます。また、ドライブや旅行などで友人の車を借りて運転しているときに事故を起こし、友人の車の保険で保険金の支払いを受けると、次の契約の保険料が上がって友人に迷惑をかけてしまうことがあります。このような場合にも、この保険が役立ちます。

（2）自動車の使用目的

リスク細分型の自動車保険では、被保険自動車の使用目的を「日常・レジャー」「通勤・通学」「業務」の3つの区分から選択するようになっていて、使用目的の区分によって保険料が異なります。

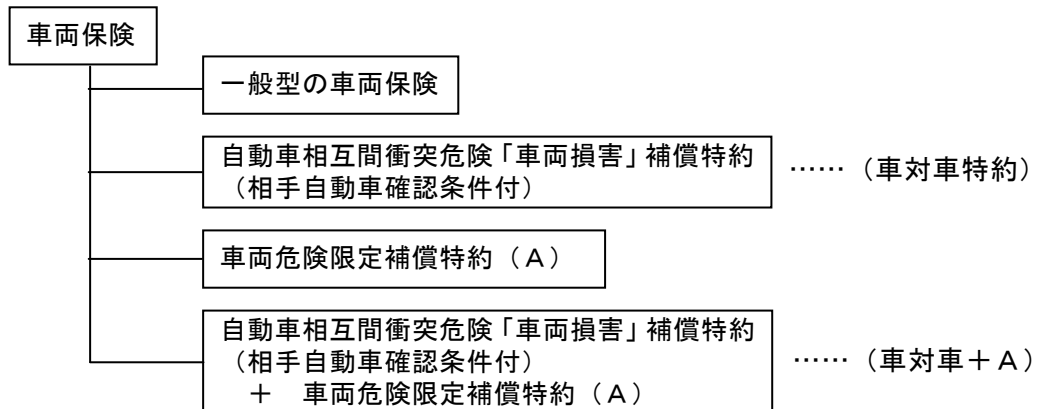
この使用目的の区分における業務や通勤・通学とは、「年間を通じて月に15日以上、自動車を業務や通勤・通学に使用する」ことが一般的なので、保険契約の締結時や更新時には、お客様に車の使用実態を確認して、適切な使用目的を選んでもらう必要があります。

また、一般的に被保険自動車の使用目的は通知事項とされているので、通知義務が発生します。そのため、保険期間の途中でも使用目的が変更になった場合は、遅滞なく通知しないと保険金が支払われない場合があることを、必ず、保険契約者に説明しておきましょう。

(3) 車両保険

① 車両保険の種類

車両保険は、補償範囲によって次のように分類されます。



このうち、保険契約締結時に「一般型の車両保険」か「補償限定（エコノミー）型の車両保険」(注) のいずれかを選択するのが一般的です。

(注) 自動車相互間衝突危険「車両損害」補償特約（相手自動車確認条件付）（車対車特約）に車両危険限定補償特約（A）を組み合わせた車両保険（車対車＋A）を、ここでは、「補償限定（エコノミー）型の車両保険」と呼びます。

② 一般型の車両保険と補償限定（エコノミー）型の車両保険の補償範囲の違いと注意点

下表は「一般型の車両保険」と「補償限定（エコノミー）型の車両保険」の補償範囲を対比したものです。

○：補償する ×：補償しない

主な事故例	一般型の車両保険	補償限定（エコノミー）型の車両保険
他車との衝突・接触	○	○（注1）（注2）
飛来中・落下中の物との衝突	○	○
火災・爆発	○	○
盗難	○	○
台風・洪水・高潮・竜巻	○	○
落書・いたずら・窓ガラス破損	○	○
歩行者・自転車との衝突・接触	○	×（注3）
あて逃げ	○	×（注4）
墜落・転覆	○	×
地震・噴火・津波	×（注5）	×

(注1) 補償限定（エコノミー）型の車両保険の場合、他車との衝突等については、相手自動車およびその運転者または所有者が確認された場合に限りです。

(注2) 被保険自動車の所有者が所有する他の自動車との衝突・接触事故を保険金支払いの対象としている保険商品もあります。

(注3) 歩行者・動物・自転車との衝突・接触事故を保険金支払いの対象としている保険商品もあります。

(注4) あて逃げについても保険金支払いの対象としている保険商品もあります。

(注5) 地震・噴火またはこれらによる津波によって被保険自動車が全損となった場合に、一時金を支払う特約があります。

運転に慣れた熟年世代のお客様や車が少し古くなったお客様は、「車両単独事故は起こさない、また、起こしても自分で安く修理する」と考えて補償限定（エコノミー）型の車両保険を選ぶことがあります。子どもが運転免許証を取得したり新車に乗り換えると状況が変わります。運転免許証を取得して間もない運転者は、駐車場等で障害物に接触・衝突したりする危険が大きいですし、同じ車両単独事故でも新車をうっかり傷つけてしまった場合、綺麗に修理したくなる人は多いでしょう。このような場合は一般型の車両保険の方がニーズに合います。ここでも、保険契約者の最新の情報を収集し、先手を打って契約内容の見直しや変更を勧めることが大切です。

（４）適切な車両保険金額の設定の重要性

自動車保険の中で車両保険は、被保険自動車の単独事故で使われることの多い補償です。それだけに運転者本人以外の者は、事故状況を全く把握できない場合もあるため、保険金の不正な請求が起こりやすい性質を持っています。不正な請求をする場合、その時点の車両価値や車両購入金額より保険金額が大きいほどメリットが大きくなりますから、車両保険の保険金額を適切に設定していればメリットが小さくなり、不正を行う意識を低下させることができます。

例：車両保険金額の設定

古物を扱う業者であるAさんは、ある日、業者専用の中古車ネットオークションで国産高級車を300万円で購入した。プロの目からみてもお得な取引であった。

保険代理店で車両保険付きの保険に加入しようとする、と、代理店側から「車両保険の保険金額を600万円まで付けられます」と提示されたため、車両保険金額を最高額の600万円として契約を結んだ。ところが1か月後、Aさんは路外逸脱事故を起こして車を全損してしまった。Aさんが保険会社に対して車両購入金額を高め申告してしまった経緯もあり、実際の購入金額を知った保険会社と車両保険の保険金支払いについてトラブルになった。

上記の事例の場合、果たしてAさんの起こした単独事故は、車両保険金目当てだったのでしょうか？車に関係する業者は、時に実勢価格より著しく安価に車を手に入れることができますし、現在は一般向けネットオークションも盛んですから、業者でなくてもこのように安価に車を手に入れる可能性があります。安く購入した車に高額な車両保険金額が付けられれば、一見得したように思えるかもしれません。しかし、事故は保険契約の当日や翌日、1週間や2週間後に起こることも有り得るのです。そのような偶然に、「購入価格より著しく高額な保険に加入した」という事実が組み合わされると、状況は「車両保険不正請求の典型的な手口」と重なってしまいます。また、購入金額の2倍もの車両保険金額を提示されたAさんの心に魔が差した可能性があることも否定できません。

このように、「車両価格に見合わない車両保険金額の設定は、不正の有無にかかわらずトラブルを生みやすい」との認識が必要です。購入金額または保険契約時点の車両価値より著しく高額な車両保険金額を設定することは、決してお客様の利益になりません。中古車に車両保険を契約するときに、「購入金額」と「付保可能金額」に大きく乖離がある場合や、付保動機に疑義がある場合は、保険契約者の属性等を十分に考慮し、保険会社に照会のうえ車両保険金額を設定し、契約を引き受けることが重要です。

（５）原動機付自転車に関する特約（ファミリーバイク特約）と自賠責保険

原動機付自転車に関する特約（ファミリーバイク特約）は、主契約の運転者の範囲や運転者年齢条件に縛られず、総排気量125cc以下の原動機付自転車であれば、自ら所有している原動機付自転車だけでなく、他人の原動機付自転車で被保険者である記名被保険者、配偶者、同居の親族・別居の未婚の子が事故を起こした場合も、対人・対物賠償責任が補償される便利な特約です。

この特約は、人身傷害事故を補償する「人身傷害型」と自損傷害・無保険車傷害事故を補償する「自損傷害型」があるのが一般的です。主契約に人身傷害保険が付いていれば、いずれも選択することが可能ですが、「自損傷害型」は「人身傷害型」に比べて、補償内容が限定されることを説明する必要があります。

また、この特約の対象となる総排気量125cc以下のバイクは、自賠責保険に未加入の割合が高い車種です。契約にあたっては、自賠責保険の加入と有効期限を確認するとともに、自賠責保険に未加入であったり、期限切れであったりした場合は、自賠責保険の補償範囲内の損害については補償されないことを説明しておく必要があります。

なお、自賠責保険への加入を確認することは、二輪の小型自動車（総排気量125cc超250cc以下、いわゆる軽二輪）やフォークリフトなど構内専用車（注）の自動車保険を引き受けるときも同様です。フォークリフトなど構内専用車に自賠責保険の加入義務はありませんが、任意の自動車保険は自賠責保険の加入を前提とした補償内容となっているため、自賠責保険に加入せずに任意の自動車保険に加入した場合、対人事故が発生した際に大きな問題となります。

（注）フォークリフトなど構内専用車については、自賠責保険に加入せず任意の自動車保険に「対人下積み担保特約」を付帯（セット）して対応することもできます。

ただし、事故で支払対象となる者の範囲が自賠責保険の方が若干広いこともあり、自賠責保険に加入する方が望ましいといえます。

（6）お客様の生活環境に関する情報を入手し、常に更新する

お客様の生活環境（家族構成、未婚・既婚の別、同居・別居の別、仕事の内容、運転免許証の有無とその内容、車両所有者など）に関する情報は、お客様の必要な補償に直結します。これらは時間の経過とともに、あるいは急な環境変化により変化するため、それに伴って必要な補償も変わってきます。そのため、契約更改時や契約内容変更時等には差支えない範囲で、お客様に関する最新かつ正確な情報を入手し、情報に基づいた適切な保険を勧めるようにします。

特に、お客様に高校生や大学生の子どもがいる場合は、早めにお客様への情報提供と情報収集を行うようにします。高校や大学の卒業は、自動車免許取得や自動車購入のほか、就職、独立、別居など、保険や特約の新たな対象になる、または対象から外れるような変化が起きやすいタイミングといえます。

これらのことを、自然に行いやすい絶好の機会と言える満期更改の機会を逃してはなりません。お客様の中には、「これまでと同じにしておいて」というような形で、前年同条件を望む人も少なくないでしょう。しかし、代理店・保険募集人としては、まさにその言葉をお客様が口にされた直後に、「お車を運転する方は、約1年前の更新時期と全く同じでしょうか？」などと口火を切りながら、生活環境に関する情報を入手し、来年以降の注意点なども含めて、常に情報を更新していく必要があります。

例：運転免許証の色

代理店と長い付き合いのあるAさんの自動車保険が満期になり継続する際、「今までと同じでいい」ということになり、前契約の運転免許証の色（ゴールド）のまま更改した。しかし、その後、事故が起きて保険会社がAさんの運転免許証情報を確認したところ、運転免許証の色がブルーであることが判明した。Aさんが駐車違反をしていたため、継続時の運転免許証の色がゴールドからブルーに変わっていたが、代理店が継続時の確認をきちんと行わなかったため気付かずにいた。そのため、判明後、Aさんに追加保険料の請求をすることになった。

上記の例では、継続時に代理店の案内に従ってAさんが保険料を支払ったにもかかわらず、後になって追加保険料を求める結果になりました。これにより、Aさんとの長年の信頼関係に影響をきたすことも考えられます。

また、運転免許証の色が事実と相違している場合は、それが保険契約者等の故意または重大な過失によるものであるときには告知義務違反となり、保険金が支払われない場合があります。

このようなことから、代理店・保険募集人は日頃から、お客様に関する情報収集と募集時の確認をしっかり行うことが重要です。

(7) 自動車保険に関する知識の向上と更新を日頃から怠らない

自動車保険を含め保険商品は、お客様のニーズや時代の変化等により刻々と変わってきており、後から出てきた保険商品の方が魅力的であったり、お客様の生活環境に適したものであったりします。

代理店・保険募集人は、保険商品の改定や新商品の発売、関連する法令等の改正等について常に最新の情報を入手し、必要に応じてお客様に提供する必要があります。

知識の更新をせず、お客様に古い、または誤った情報を提供することは、お客様の利益を損ない、信頼を失うことにもつながりかねません。

例：新車購入時の車両新価特約（注）の提案

保険契約者が新車を購入したため、車両入替の申し出に応じて手続きを行った。半年後に被保険自動車が大破する事故が発生し、修理金額は車両価額の60%程度の見込みとなった。購入先の自動車ディーラーからは、「車両新価特約を付帯（セット）しているなら、新車に買い替えてはどうか」と提案があったが、保険契約者は保険契約時や車両入替時に代理店・保険募集人から本特約について説明されておらず、代理店・保険募集人に対し大きな不満を持つようになった。

（注）車両新価特約は、被保険自動車が全損になった場合、または修理費が新車価格相当額（新車保険価額）の50%以上となった場合に、新車保険価額を限度に保険金が支払われる特約です。この特約を付帯（セット）するには、満期日が被保険自動車の初度登録年月から一定期間（37か月、61か月など）以内であること、協定保険価額が新車保険価額の50%以上に相当する額であることなどの条件があります。

(8) 免責条項について丁寧に説明する

保険契約者にとって最も深刻な状況は、保険金が支払われないことです。しかし、「特約の条件から外れた場合」や「保険約款の免責事由に該当する場合」は、保険金が支払われません。そのため、保険契約を締結する際は、「保険金が支払われる場合」と同様に「保険金が支払われない場合」についてもお客様に十分説明し、納得していただいたうえで契約を結ばなければなりません。

例：他車運転危険補償特約の保険金支払いの対象

代理店を営むSさんは、優良顧客のAさんから「友人の車を借りてスーパーに行き、駐車場に止めておいた間にあて逃げをされた。借りた車でも私の保険が使えるよね」という電話を受けた。他車運転危険補償特約での車両損害については、他の自動車を運転中の事故による損害であれば保険金支払いの対象となるが、駐車中の場合は保険金支払いの対象とならない。Aさんは、他の自動車の駐車中の事故でも保険金が支払われると思っていた。

3. 不正な保険金請求に巻き込まれないために

(1) モラルリスクとは

モラルリスクとは、保険契約者または被保険者が保険者（保険会社）に不実の内容を告げて不正に保険金を得ようとする道徳的危険のことをいいます。保険は、支払う保険料に対して支払われる保険金が高額になるため、常にモラルリスクが潜在する危険があります。代理店・保険募集人は、こうしたモラルリスクに巻き込まれない、そして加担しないという意識が必要です。

次の表は、保険事故の形態ごとに想定されるモラルリスクを一覧にしたものです。

事故形態	想定されるモラルリスク
契約始期接近事故	アフター・ロス
車両単独自損事故	アフター・ロス 偽装事故 飲酒事故
車両盗難	架空事故
いたずら・落書	偽装事故 └─ 便乗修理 └─ 損害拡大
あて逃げ（相手のわからない事故）	偽装事故 飲酒事故
近親者や友人間等の事故	保険貸し

モラルリスクは、「事故の相手がいない単独自損事故」「加害者が不明であることが多い、いたずらや車両盗難等」で生じやすく、往々にして「車両保険」がターゲットになりやすい傾向にあります。相手（人）が絡むモラルリスクは、近親者や友人・知人等と結託していたり、組織的に行われたりすることが多い傾向にあります。

また、最初から画策していた事案ばかりではなく、例えば、事故が起こってから保険の補償範囲外の事故だと気付き、それをなんとかしたいという気持ちからモラルリスク事案に発展することもあります。このようなモラルリスクに巻き込まれないためには、日頃からの心構えが必要です。

例えば、モラルリスクには次のようなものがあります。

① アフター・ロス

アフター・ロスは、保険に未加入の状態で事故を起こしたため、保険契約後に事故が発生したように装うものです。車両保険を付帯（セット）していない契約で単独事故を起こしたため、車両保険を追加で付帯（セット）し、その後に事故が発生したように装うケースもあります。これには、「事故日を偽る」というパターンと「事故当事者や代理店・保険募集人などの関係者が結託して契約日を偽る」というパターンがあります。また、まれに事故日と契約日の両方を偽るということもあります。

例：一般型の車両保険に変更申入れ後のあて逃げ事故

保険契約者のAさんから、「東京で暮らしていた息子が帰ってきて、ときどき私の車に乗るようになったが、運転が不慣れなので補償限定（エコノミー）型の車両保険を一般型の車両保険に変更してほしい」との電話での申入れがあった。申入れどおり一般型の車両保険に変更したところ、その5日後、「スーパーの駐車場に止めていた際にあて逃げされ、車両後部が損傷した（損害額30万円）」との事故報告が入った。その際、車両損傷部にさびの発生が認められ、事故日に疑いが持たれたため事故調査となった。その結果、Aさんは契約内容変更（異動）申入れの前日、事故受付センターに「あて逃げ被害事故は、保険金が支払われるのか？」と問い合わせていたことが判明した。また、息子も契約内容変更（異動）の申入れの2か月前には、既に東京に帰っていた。

②偽装事故

偽装事故とは、例えば、走行中に生じた擦過傷（偶然、急激でない傷）を、駐停車中に落書されたものなどと偽って車両保険を有責（車対車+Aの場合）にする、またはノンフリート等級を1等級ダウン事故にしようとするものです。車体の一部に本当にいたずらや落書、飛来物等の衝突による損害を受けた際、以前からある傷まで当該事故の損傷と偽る（便乗修理）ケースや、修理工場と結託して他の箇所にも傷を付けることで全塗装費用など、過大な修理費を請求する（損害拡大）ケースもあります。

③飲酒事故

飲酒事故を起こしても、飲酒運転をしていたことを隠し、車両保険の保険金を請求するものなどです。飲酒運転であることを隠すために虚偽の日時や事故現場を報告したり、医療機関での治療の事実を隠してケガに関する保険金の請求を行わなかったり（被傷隠し）するケースもあります。

④架空事故

架空事故とは、実際には起こっていない事故を起きたことにし、保険金を請求するもので、架空の車両盗難などが挙げられます。架空事故では、事故はおろか事故車両すら最初から存在しないケースもあります。

⑤保険貸し

保険貸しとは、例えば、保険に未加入の者が単独事故を起こしたことにより、自動車保険に加入している近親者や友人等に依頼して故意に損傷箇所を衝突してもらい、その近親者や友人等の対物賠償責任保険で処理しようとするものです。また、事故そのものは偶然発生したものでも、事故の相手が知り合いだったため、古い傷も当該事故によるものとしてもらうよう依頼する（便乗修理）ケースもあります。さらに追突事故の場合に、追突事故を起こした加害者が保険に未加入であったため、保険に加入している被追突側（被害者側）が後退時に逆突したと偽って保険金を請求しようとするケースもあります。

（２）保険契約時に心掛けること

自動車保険に対して多くのお客様は、「日々の経済性（少ない保険料）」と「事故が起きたときの十分な補償」の両方を求めます。しかし、保険料を低く抑えることは、補償を限定することに他なりません。代理店・保険募集人は、「お客様に必要・不要な補償」を正確に把握し、お客様にとって最適な保険内容をアドバイスすることができなければなりません。同時に補償が受けられない場合等については、契約の段階でしっかり説明しておかなければなりません。「お客様の生活の変化に合わせて保険内容を変更していなかった」「補償が受けられない場合（免責事由に関する情報）を十分に説明していなかった」という状況で、お客様が「自分は補償を受けられるはずだ」「補償を受けられるように、しっかり管理してくれているはずだ」と思い込んでいて事故を起こした場合、結果として補償を受けられないと知らされると、代理店・保険募集人は強く責められ、場合によっては償いを求められることもあります。そして、このようなときに「代理店・保険募集人が巻き込まれる」モラルリスクが起こる可能性があります。

①できる限り現車確認を行う

次のような車に対して車両保険の保険金が請求された場合、保険会社は慎重になります。

- a. 中古車に高額な車両保険金額が設定されている
- b. 高価な装備品が追加されていて、それが車両保険金額に盛り込まれている
- c. 1回の事故なのに車体に不自然なほど多くの傷がある

こうした請求は悪意のない保険契約者でも起こり得ることです。あらかじめ代理店・保険募集人が現車を見て、車両や装備品の存在や状態、購入経緯などを確認していれば保険会社の処理がスムーズに進みます。保険契約前に現車を確認すれば、または現車を確認すると申し出れば、車両価額の低い車に高額な車両保険金額を設定してしまうミスを阻止できますし、「車自体が存在しない」といった悪質なものは、その場で阻止できます。なお、車両確認の際は目視だけでなく、デジタルカメラを最高画質にして撮影しておくといよいでしょう。パソコン上で拡大表示すると、かなり小さな傷まで確認することができます。

例：保険契約時の現車確認

Aさんは、中古購入した外国製スポーツカーの自動車保険をSさんの代理店で加入した。車両保険金額は300万円で、車両に対して特に高い金額ではなかった。9か月後にAさんから、「前を走っていたトラックから飛び石があつて、バンパーやボンネットに細かい傷がたくさんできてしまった」という連絡がSさんにあった。さらにその後Aさんから、「保険会社の担当者から『傷は2回以上の事故で付いたもの』と言われ、修理するなら保険を2回使うことになる』と言われた。後から言い掛かりをつけるなら、最初から見ておいてくれればよかったのに」との怒りの電話があつた。

前記の事例で、もしAさんの車に契約前から傷があった場合、保険契約時に代理店・保険募集人が現車を確認していれば、Aさんもこのような請求はしなかったでしょう。車両保険の加入をためらったかもしれません。逆にAさんの車に傷がなかった場合、代理店・保険募集人がそのことを確認していれば保険会社に対して「少なくとも私が確認した時に傷はなかった（保険契約時には車両保険金額に相当する価値があった）」と説明することができたでしょう。お客様と保険会社との無用なトラブルを防止したり、不正な契約を未然に防いだりする方法として、新規契約時、契約内容の変更時、契約更改時ともに「現車確認」が非常に有効です。

②特約を付帯（セット）するときの注意点

自動車保険には様々な特約（運転者の範囲を限定する特約、運転者年齢条件特約など〈P. 32～33参照〉）があります。特約は保険料や補償内容を調整することができるので、特約を付帯（セット）することによって保険料を安く抑えられる場合もありますが、いざ事故が起きてみると条件を満たさずに保険金が支払われない（免責）こともあり、保険契約時の説明不足として苦情になることがあります。さらに怖いのが、免責を回避するため事故状況を不誠実に申告するおそれがあることで、時として代理店・保険募集人をも巻き込むことがあります。

（3）事故が起きてしまったときの着目点

事故受付の段階からお客様を疑いの目で見るのは、もちろんよくないことです。しかし、次のような事故では、しばしばモラルリスクが生じますので、初期段階から適切に情報を入手する必要があります。これにより、不正な請求を阻止するとともに、正当な請求の場合には迅速な保険金の支払いにつながられます。

①車両単独自損事故

自動車保険における車両単独の自損事故は、保険金不正請求の事故の中で大きな割合を占めており、また、飲酒が絡むことも多い事故形態です。そのため、車両単独自損事故の発生状況を確認する場合は、「モラルリスク事案の可能性が対人・対物事故より高い」ことを心の片隅に置いておくことも必要です。

車両単独の自損事故では、早期に次のことを明らかにすることが重要です。

- a. 事故発生場所と時刻
- b. 走行経緯（事故に至るまでの行動経緯）
- c. 走行目的
- d. 事故後の処理の経緯

走行経緯は、運転者の事故に至るまでの当日の行動スケジュールといってもよいでしょう。事故後の処理の経緯について保険会社は、運転者が「事故後に、どのような連絡手段で、誰に連絡したのか」「事故前後に誰と通話したのか」を重視します。偶然に車両単独自損事故を起こした場合は、事故直後に知人や代理店・保険募集人に助けを求めたり、警察や消防に連絡したりすることが多いのに対し、故意に車両単独自損事故を起こした者は、事前に協力者（救助者として現場に来たりします）と連絡を取り合ったりするため、携帯電話の通話記録が行動経緯を確認するよい資料になります。状況によっては、「通話履歴を保険会社に提供すれば、処理がスムーズになるかもしれない」というアドバイスをするとよいでしょう。飲酒の有無については、単刀直入に「お酒は飲んでいませんでしたか？」と聞いてもよいでしょう。

さらに初期段階で確認しておくといのが「所在を証明する資料等の有無」です。この資料とは、事故の前に立ち寄った小売店や飲食店のレシートなどですが、現在はコンビニエンスストアの店先等に防犯カメラがあるので、どこに立ち寄ったのかがわかれば所在の証明が可能になることがあります。少しでも事故発生時間に近い立ち寄り先が聞けるのが望ましいでしょう。プライバシー情報なので聞かれることを嫌がる人も多いですが、「車両単独自損事故は走行経緯をきちんと説明しておくほど、保険会社の処理がスムーズになる」と説明して協力してもらうとよいでしょう。

また、先に述べた「警察への届出」がとても重要です。届出があった場合は、「事故直後に連絡したのか」「警察官が現場に来てくれたのか」を、届出がない場合は、「なぜ届けなかったのか」理由を聞いたうえで、まずはすぐに警察に届けるようにアドバイスしましょう。

②車両盗難事故

車両盗難事故では、被保険者（つまりお客様）が「第三者によって車が持ち去られた」ことを明らかにしなければなりません。この作業を代理店・保険募集人がサポートすることになります。

車両盗難事故では、早期に次のことを明らかにすることが重要です。

- a. 盗難現場の正確な位置（駐車・保管位置を含みます）
- b. 盗難の前後にお客様がどこで何をしていたのか（行動経緯）
- c. 盗難現場に車を置いた理由と置いた時刻
- d. いつ盗難に気付いて、どのような対応をしたのか
→警察への届出の有無と届出内容（被害品目）の確認が最も重要
- e. 同行者の有無

さらに、「エンジンキーがどこにあったか」「現在スペアキーがどこに何本あるか」も早い段階で確認しておくといよいでしょう。これらを確認するときは、「もし自分が不意に車を盗まれたら、どのような行動を取るか」を考えてみるとよいでしょう。盗難の事実があれば、事故前後のお客様の行動は「経験した事実」ですが、盗難が嘘であれば、事故前後の行動は「想像（創造）したもの」になります。経験していないこと（事実でないこと）は、どこかに矛盾が出るもので、これを探るのが「車両盗難事故の調査」になります。情報の一貫性は重要であり、プロの保険調査員は故意に何度か同じことを聞いたりします。

③車両へのいたずらなど

車両へのいたずら等についても盗難と同じように、「いたずらされた場所」と「その時にお客様はどこで何をしていたのか」、そして「いつ気付いて、どのような対応をしたのか」を確認します。

車体に傷を付けようとする、思っている以上に大きな音がして、かなりの力も必要となります。したがって、車体全体に傷を付けるのは、重労働かつ騒音だらけの作業といってよく、よほど人目に付かない場所でない限り、発見されずにいるのは難しいものです。特に高級外車に傷を付けるときは、見つかるのが相当に怖いはず。このようなことから、「いたずらされた場所は、それらをクリアできる所なのか」という視点で見るようにします。保険金を不正に請求しようとする場合は、全面に傷を付けることが多いのですが、それが可能な場所や状況は限られます。

第4章 火災保険

ご 注 意

保険商品に関する記載は、主として損害保険料率算出機構が作成した標準約款等に基づいていますが、同標準約款等以外の記載もあります。保険商品の内容は、保険会社ごとに異なりますので、詳細については、各社の保険約款・契約規定等を確認してください。

1. 事故発生から解決（保険金支払い）までの流れ

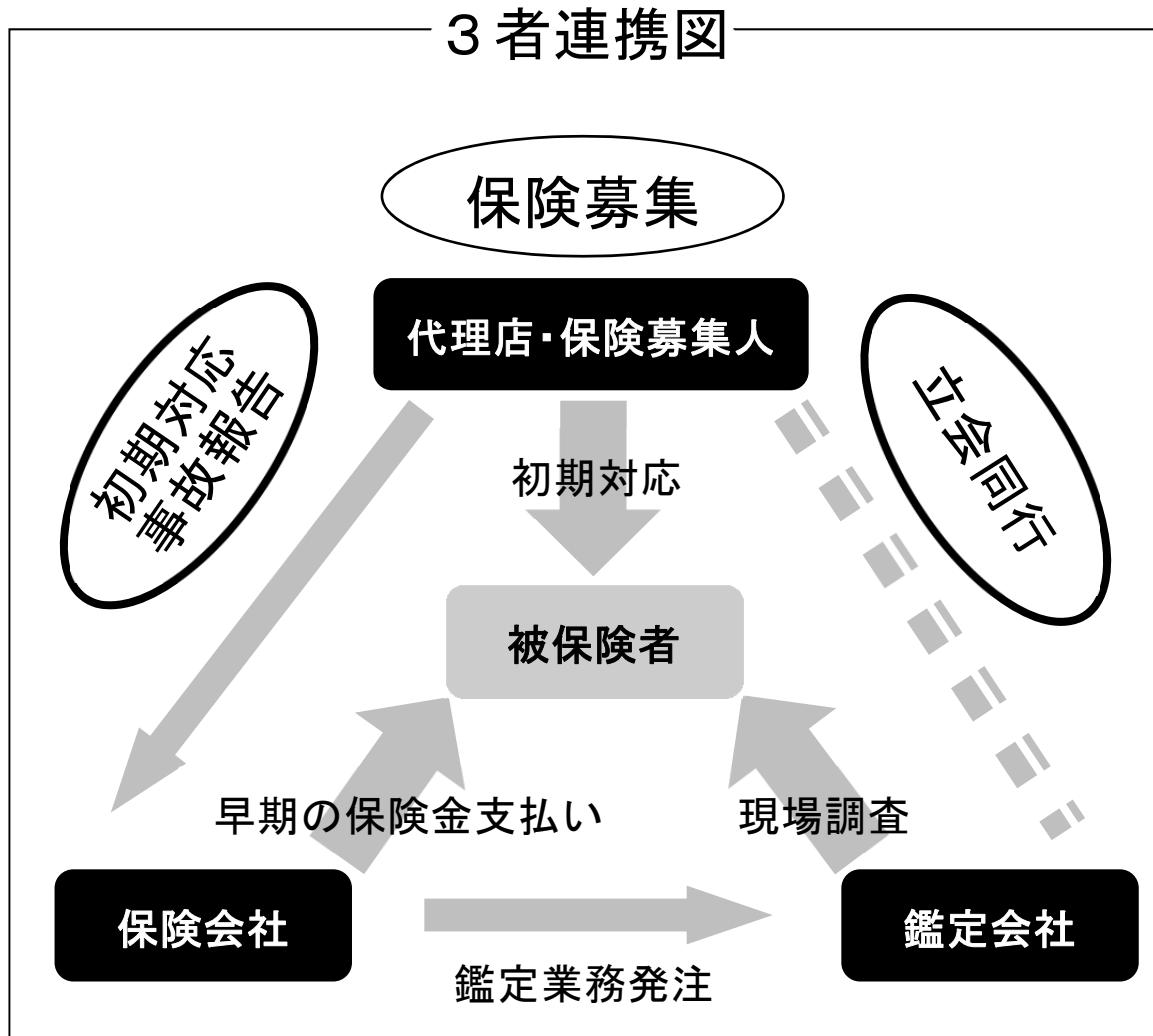
保険商品は、保険事故の発生によって初めて、その保険商品の内容が具現化することになります。したがって、保険募集時の引受内容も含め、事故発生から保険金支払いに至るまでトラブルがなく迅速に対応することができれば、お客様からの信頼は大変厚いものとなります。

契約引受けの際に、補償の対象となる事故の説明が十分でないことや、また、どこまでを保険の対象物としているかが明確でないことなどが原因で、事故が起きてからお客様とトラブルになることも散見されます。

特に、各保険会社ともに新しい火災保険商品が開発されており、引受方法が細分化、多様化していることから、お客様のニーズに合った商品を勧めることや、商品内容を正確に案内することが一層重要となります。

火災保険は、いわゆる火災事故だけに限定すれば、自動車保険と比較すると事故発生の頻度が低く、多くのお客様は初めて事故を経験される場合がほとんどです。一方、昨今は自然災害の続発により、保険金請求を経験されるお客様も増えており、丁寧で、きめの細かい対応が益々大切になっています。

保険事故が発生した場合、保険のプロである代理店・保険募集人は、保険会社および鑑定会社と連携して、お客様（被保険者）に迅速に保険金を支払うことができるよう協力することが求められています。

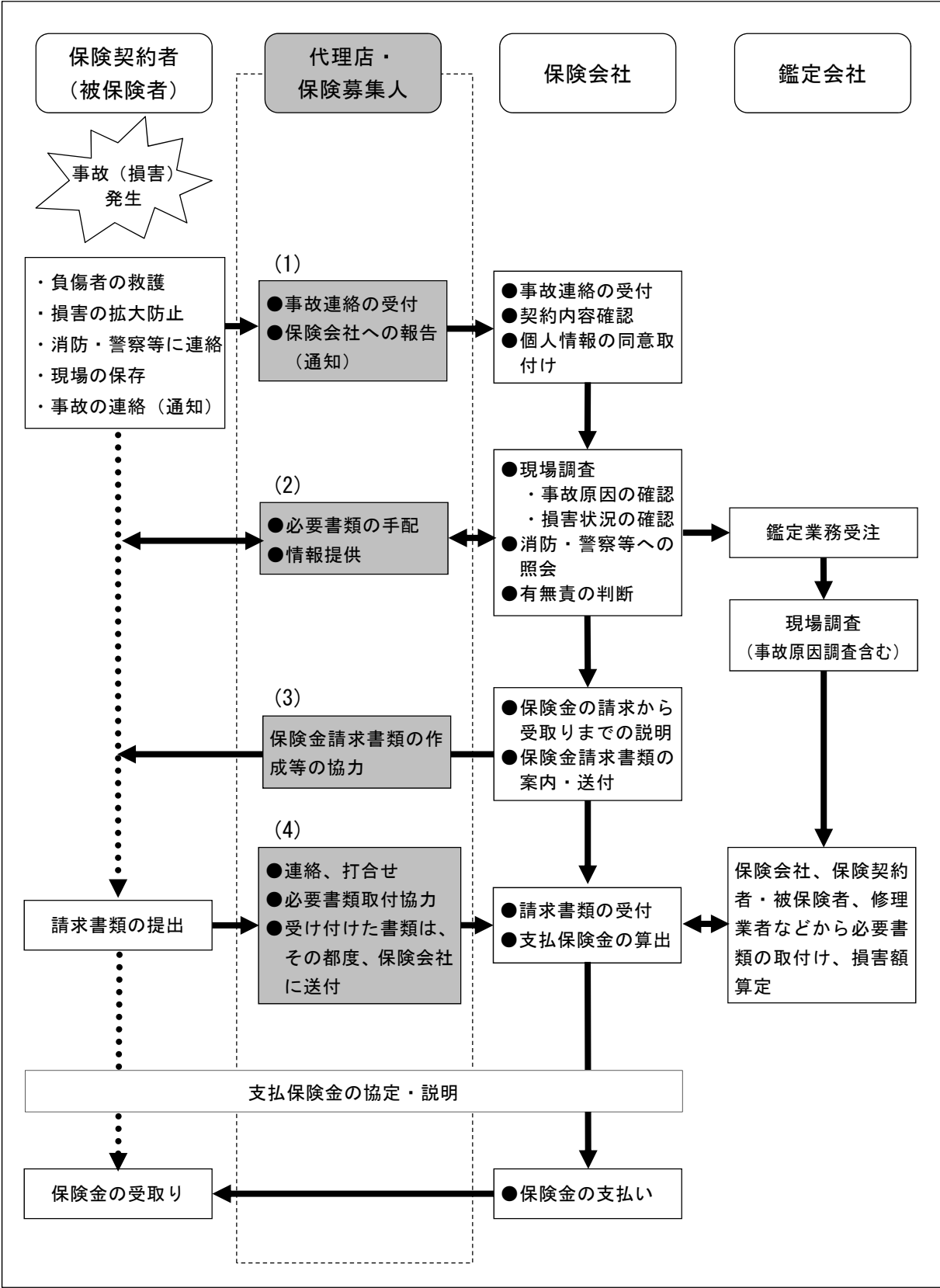


特に、鑑定人（注）が現場調査を行う場合、代理店・保険募集人の担当者も立ち会々と、事故に遭って不安な状況にあるお客様が初対面の鑑定人と対応しなければならないという負担感を取り除くことができ、安心してもらうことができます。鑑定人としても代理店・保険募集人にお客様との橋渡しをしてもらえることで、スムーズな解決につながり大変助かります。

（注）鑑定人は、損害保険登録鑑定人の略称で、損害保険会社から委嘱を受け、建物・動産の保険価額の評価、損害額の算定、事故の原因・状況などを調査する専門家のことをいい、損保協会に登録されています。

下記の事故対応フロー内に示す(1)～(4)の番号順に解説を行います。

【例】



(1) 事故連絡の受付および保険会社への報告（通知）

保険事故が発生すると、通常、お客様からは代理店・保険募集人に事故報告があることが多いので、報告を受けたら事故の概要を把握し、保険会社へ迅速に報告することが大切です。

確認する事項は下記のとおりですが、特に、有無責の判断に重要な情報となる「③事故原因・状況」「⑤損害物件、損害状況、推定損害額の概算」、保険金請求の可否を左右する「⑥損害物件の所有者名」の3点を速やかに把握することで、円滑な保険金支払いにつながります。

保険会社は事故の概要から、鑑定人による現場調査にするか、書面による損害査定にするかの方針を決定します。

事故受付時の確認内容	確認のポイント
①事故・損害発生（発見）日	保険期間内の事故か
②事故発生場所	保険証券上の所在地と実際の所在地が一致しているか
③事故原因・状況	保険金支払いの対象となる事故かどうか
④事故原因に関するお客様の見解	特に不審火などの場合は注意が必要
⑤損害物件、損害状況、推定損害額	a. 損害を被ったのは何か（建物、家財、什器・備品等に分類して確認）、保険の対象となっている物件か否かの確認 b. 損害物件各々の損害の範囲・程度の確認 c. 損害物件各々の推定損害額（対応方針などの決定に大事な情報）
⑥損害物件の所有者名	被保険利益の有無、被保険者は誰か 受託品、リース・レンタル物件はないか
⑦建物の種類、建築年月	保険価額の算定のために参考となる
⑧建築図面の有無	建築図面があれば、現場調査、保険価額・損害額の算定をスムーズに行うことが可能
⑨ケガをした方はいないか	ケガの状況、病院、治療見込みなど 傷害保険など同一事故により支払対象となる他の保険契約はないか
⑩所轄消防署・警察署	事故原因の確認のため調査が必要な場合もある（特に不審火などの場合）
⑪現場調査可能な時期	消防・警察の調査が終了後、現場調査が可能
⑫今後の連絡先	避難先などによって連絡先が変更となることもある

(2) 必要書類の手配と情報提供

事故の形態によってお客様へのアドバイスは異なりますが、個別の事故ごとに見ていくと下記の点がポイントとなります。

①火災事故

火災事故は、他の事故に比較しても損害額が大きくなるため、復旧に時間がかかり、お客様にとっても負担が大きくなりがちです。また、火災は一生に一度あるかないかの事故ですが、一度起こると大事故になることが多く、お客様は非常に不安に思っています。したがって、代理店・保険募集人は、保険会社や鑑定人とも連携し、迅速な解決に向けて対応することが重要です。

a. 現場保存

保険金を迅速に算定するためには、正確な損害状況の確認が不可欠です。その場合、できる限り事故時の状態のまま現場を保存しておくことがスムーズな損害状況の確認につながります。特に、家財、什器・備品、商品等の動産が処分されてしまうと、正確な損害状況の確認に手間取り、保険金支払いが遅くなるため、お客様の期待に十分に応えることができなくなる可能性があります。

一方、お客様としてはできるだけ早く現場を片づけ、復旧に取りかかりたいと考えるものです。そこで代理店・保険募集人は、保険会社に事故報告する際、現場調査を行うのか、写真・見積書で対応するのか、保険会社の方針を確認したうえで、お客様に現場保存の方法を案内する必要があります。

b. 現場調査・事情聴取

火災事故の場合、消防・警察などによる現場調査や、事故原因調査が実施されることが多く、保険会社として立会調査ができるのはこれらの調査終了後となるため、いつ立会調査ができるようになるかを確認する必要があります。

c. 近隣へのお詫び

隣家へ類焼させた場合だけでなく、自分の家だけで火災がおさまったとしても、近隣には迷惑をかけているものです。まず、立て看板などで近隣へ陳謝の意思表示を行い、落ち着いたら正式にお詫びに伺うようお客様にアドバイスします。この場合、お詫びは誠意ある姿勢が必要であることも伝えます。

迷惑をかけた隣家等に見舞金等の名目で出費する例も多いですが、火災保険では、類焼させた世帯数に応じて「失火見舞費用保険金」が支払われる場合がありますので、そのことも伝えます。

d. 消防署への罹災申告書の提出、罹災証明書の取付け

罹災証明書は税金の減免や有価証券の再発行等に必要なもので、所管の消防署へ罹災申告書を提出し、罹災証明書を取り付けます。

罹災申告書には、不動産罹災申告書と動産罹災申告書があり、所定の用紙で申告します。この罹災申告書を提出すると罹災証明書が発行され、各種手続きに必要となります。

e. 電力会社、電話会社、ガス会社、水道局への連絡

各ライフライン施設にも損害を受けた場合、最寄りの電力会社、電話会社、ガス会社、水道局へ連絡します。これらは、仮住まい先の手続きにも必要となります。

f. 税金の減免等の届出

火災に限らず、台風、地震等の災害で損害を受けた場合、一定の条件で税金面での救済措置を受けることができます。この場合、所得税法による雑損控除や、災害減免法による所得税等の軽減免除のいずれかの適用を受けることができます。

雑損控除は、災害や盗難などによって、生活に通常必要な資産に一定額を超える損害を受けた場合に確定申告をすることにより所得税等において適用される所得控除です。損害が大きく、その年の所得金額から控除しきれない場合には、翌年以降3年間にわたり繰り越して控除を受けることができます。

災害減免法による所得税等の軽減免除は、その年の合計所得金額1,000万円以下の人が災害で住宅や家財に損害を受け、その損失額が時価の2分の1以上となった場合に、確定申告をすることにより、適用を受けることができます。

いずれの適用を受ける場合でも、「罹災証明書」と「損害額明細書」を添付して確定申告することが必要です。

その他、税金面の救済策として、住宅ローン減税の適用の特例があります。住宅ローン減税適用の特例は、住宅ローン控除の適用を受けていた住宅が、災害により、居住の用に供することができなくなった場合、一定の条件で、その年に限らず、住宅ローン控除に係る残存期間について住宅ローン控除の継続適用を受けることができますというものです。

(注) 詳しい解説は、損害保険大学課程 専門コーステキスト【税務単位】第2編 損害保険契約等にかかる税務知識 第5章 災害等に関する税務知識 1. 災害時の税の減免制度を参照願います。

②風災・水災・雪災・地震などの大規模自然災害事故

近年、気温の上昇や大雨の頻度増加等のいわゆる「気候変動」が各地で進行しており、今後更に深刻化していくことが予測されます。

気象庁によると、このまま温室効果ガスの排出が続いた場合、短時間強雨の発生件数が現在の2倍以上に増加する可能性があるとされています。

そうした環境の中、大規模自然災害が頻発しやすい状況にあります。発生した場合には、事故の受付件数が大幅に増加するため、保険会社は災害対策室を設置し、お客様への対応を行うのが一般的です。災害対策室には各地から多くの応援の社員や鑑定人が派遣され、大量処理に適した方針のもとで事案の処理を行い、迅速な保険金支払いを目指します。

一方で、現地の事情にあまり精通していない等の理由で、お客様とのコミュニケーションが十分にとれないことも考えられます。また、大量の事故受付件数に対応しなければならないことから、直ちに現場調査ができないことや、事故後の対応が遅れがちになることもあります。

大規模自然災害事案の場合、代理店・保険募集人は、こうした事情をあらかじめお客様に伝えておくことが大切です。また、現場調査を行わず、写真、修理見積書等の資料の準備を依頼し、書面での損害認定をすることが多いため、代理店・保険募集人によるお客様へのアドバイスやサポートが通常事案の場合よりも重要になります。

③給排水設備事故の水濡れ

近年、マンションなどの共同住宅では、給排水設備事故による水濡れ損害が多く発生しています。水濡れ損害では、現場調査時には既に止水されて乾燥している場合が多いので、一番被害のひどい時の状況がわかりにくいことがあります。そのため写真や動画などで事故直後の損害状況がわかると損害確認に大変役に立ちます。

④盗難事故

盗難事故が発生した場合は、速やかに管轄の警察署へ盗難の届出を行い、届け出た警察署の受理番号を確認しておきます。なお、届出が遅くなると、盗難の届出内容に対して疑義が生じる場合もあるため、盗難の事実がわかったら、早めに届け出るようアドバイスすることが大切です。

（３）保険金請求に必要な書類の案内

保険金請求に必要な書類（一般的なケース）は下記のとおりですが、事故の形態によっては下記以外の書類についても必要になることがあります。何度もお客様に書類の取付けをお願いすることはお客様へ負担をかけることになるので、事前に保険会社や鑑定人とも十分に打合せのうえ案内することが大切です。

【保険金請求に必要な書類（主なもの）】

保険金請求に必要な書類	火災 爆発等	自然 災害	水濡れ	盗難	備 考
保険金請求書 （個人情報の取扱いに関する同意書）	◎	◎	◎	◎	請求権者の同意の記録が必要です。
写真	○	○	○	○	現場調査を行わない場合、必要となります。
修理見積書	○	○	○	○	修理業者に依頼します。
事故証明書	○				消防署などが発行します。
盗難届出証明書				○	警察署が発行します。
盗難品の所有権移転に関する確認書				○	所有権移転の確認書です。
損害賠償請求権代位に関する確認書	○		○	○	加害者がいる場合に必要となります。
盗難品明細書				◎	盗難事故の場合に必要となります。
失火見舞費用保険金支払先一覧	○				被災者（第三者）を記入します。
委任状	○	○	○	○	保険金の請求を第三者に委任する場合、必要となります。
印鑑証明書	○	○	○	○	委任状提出時、必要となります。
所有証明書	○	○	○	○	登記簿謄本など
造作部分の所有権に関する確認書	○	○	○	○	所有区分を確認する場合、必要となります。
承諾書	○	○	○	○	質権設定契約において被保険者に保険金を直接支払う場合、質権者から取り付けます。

（注１）◎印は常に必要な書類です。

（注２）○印は場合によって必要な書類です。

（４）お客様、保険会社、鑑定会社との連絡打合せ

①お客様とのコミュニケーション

事故に遭ったお客様の最大の関心事は次の３点になります。

- a．お客様が被った損害が補償の対象となるか（有無責）
- b．保険金の支払額はいくらになるか
- c．保険金はいつ支払われるか

お客様にはできるだけ早く回答することが大切ですが、保険会社の確認・承認を取らずに代理店・保険募集人の判断で回答してはなりません。十分に打合せをしたうえでお客様に案内することが重要です。

②保険会社、鑑定人との密接なコミュニケーション

お客様の関心事である上記① a～c をお客様にできるだけ早く回答するためには、下記 a～d を迅速に行うことが大切です。そのために代理店・保険募集人のサポートと、保険会社、鑑定人との密接なコミュニケーションが重要となります。

- a．正確な事故原因・損害状況の把握
- b．対応方針の決定（鑑定人による現場調査か書面による損害査定か）
- c．修理見積書、損害明細書等損害額の算定に必要な資料の取付け
- d．保険金請求書等の必要書類の取付け

（５）支払保険金の協定・説明にあたって注意すべきポイント

お客様が修理業者から取り寄せた修理見積書や、お客様が作成した損害見積額明細書等をもとに保険金支払いの対象となる損害額を算定しますが、修理見積書やお客様の請求額と、算定された保険金支払いの対象となる損害額に差額が生じることがあります。差額が生じる理由についてお客様に理解していただけない場合は、大きなトラブルとなることがよくあります。

その場合は、「**見積金額・請求金額≠保険金支払いの対象となる損害額**」となることを、あらかじめお客様に理解していただくことが重要となります。

例えば、下記のような費用は保険金支払いの対象となりません。

①事故による損害と関連しない部分の修理費

台風等で屋根の一部に損害が発生した場合に、この機会に屋根を全面的に修理することもあります。損害が生じた範囲の修理費のみが保険金支払いの対象となる損害額となり、それ以外の損害と関連しない部分の修理費は対象となりません。

②仕様変更・改良とみなされる費用

保険金支払いの対象となる損害額は、原状復旧するための費用をベースに算定します。従来よりも高品質となるような仕様変更・改良によって増加する費用は、損害額として認定されません。

③通常より著しく割高な材料費・作業料

修理業者によって修理単価などに違いがありますが、その土地の相場と比較して著しく割高な材料費・作業料は、保険金支払いの対象となる損害額として認定されません。

④新旧交換控除

保険金額を時価で設定した場合、損害額は新価ベースではなく時価ベースで認定することになるため、修理費（新価ベース）から「新旧交換控除」(注)を行って算出した金額が損害額となることもあります。

(注) 新旧交換控除とは、損害を被った部分を修理・復旧することにより、保険の目的物の価値が増加すると考えられる場合に、その増加した価値分を損害額から減額することをいいます。

⑤給排水設備自体の損害

給排水設備に生じた事故による水濡れ損害の場合、原因となった給排水設備自体の損害は対象とならないため、保険金支払いの対象となる損害額から控除されます。

2. 保険金支払時の問題からみた保険募集時の注意点

(1) 保険の対象等の確認

事故発生時のトラブルで多いのが、お客様は保険の対象となると思っていたにもかかわらず、保険契約上では保険の対象にならないケースです。例えば、お客様は敷地内にあるすべての物件が保険の対象となっていると思いがちですが、保険の契約上では、すべての物件が保険の対象になるのではなく、保険約款で除外されている物件や特約でしか保険の対象とならない物件もあります。敷地内にあるすべての物件が対象になる場合も、お客様が希望する補償内容となっているか説明する必要があります。

特に、近年の火災保険商品は、保険の対象となる範囲や引受方法が多様化しており、どこまでを保険の対象とするかの取扱いは商品内容によって異なることがあります。そして、保険の対象であったとしても、保険金額の上限や免責金額（自己負担額）が設定されていることもあります。

したがって、お客様のニーズを正確に把握し、ニーズに合った商品を勧めるとともに、保険募集時に何が保険の対象とならないのか、何が保険の対象となるのか、そして対象となる場合でも保険金額の上限や免責金額の設定があるかなど、お客様に丁寧に説明し理解していただくことが重要です。

①保険の対象から漏れやすい事例

【保険の対象が建物の場合】

物件名	保険の対象となるか
a. 店舗外に設置された独立看板	建物には含まれないので、対象外。屋外設備として別途付保が必要です。
b. 庭の照明器具・石灯籠などの屋外設備	建物には含まれないので、対象外。屋外設備・装置として保険の対象とすることも可能です。保険会社によっては建物に含まれるとする保険商品もあります。
c. 擁壁（崖地の土砂崩壊を防ぐために構築される壁状の構造物）	建物に含まれないので、対象外。

【保険の対象が家財の場合】

物件名	保険の対象となるか
a. 付属の物置・納屋・車庫に収容されている収容物	通常は家財として対象になりますが、店舗併用住宅の物置・納屋に営業用什器・備品が収容されている場合は、家財に該当しません。
b. 庭木（植物）、動物	動物、植物等の生物は対象外。特約で敷地内の樹木について、一定の限度で補償する保険商品もあります。

【保険の対象が設備、営業用什器・備品の場合】

物件名	保険の対象となるか
a. 建物から出し入れできるスタンド看板	建物内や軒下にある場合は保険の対象。 建物から離れた場所にある場合は対象外。
b. リース、レンタルの什器・備品	被保険者の所有物ではないため対象外。 一般的にはリース会社、レンタル会社が保険を手配します。
c. 他人から預かっている家財、什器・備品など	被保険者の所有物ではないため対象外。 受託品として保険の手配が必要です。

(注) 保険会社から各社独自の保険商品が発売されているため、何が保険の対象に含まれるかについて取扱いが異なる場合があります。引受けにあたり判断が難しい場合は、保険会社に事前に照会し、お客様が何を保険の対象にしたいのかを十分に確認したうえで契約を締結することが重要です。

②明記物件に関するトラブルの防止

家財の損害でお客様とのトラブルになりがちなのが、明記物件に関する事故です。

貴金属・宝玉・宝石・書画・骨董・彫刻物その他の美術品のうち、1個または1組の価額が30万円を超えるものは、保険証券に明記されていなければ、補償の対象にならない場合があります。保険の対象にするには、保険契約申込書に記載するなど契約時に手続きを行うことが必要です。

(注) 明記物件について、1回の事故につき一定額(100万円など)までは明記することなく自動補償とし、それを超える金額については特約により引き受ける商品もあります。

貴金属、宝玉および宝石は少量で多額の価値があります。また、書画、骨董、彫刻物等については、主観的な要素が強く、かつ、代替性のない高価なもので、客観的に適正な評価をするのには困難であることが多く見られます。このような場合は、購入時の領収書や鑑定書または美術年鑑等を参考とする方法がありますが、信頼できる専門家、専門店の意見を求めることも必要です。

明記物件に該当するか否かの判断に迷う例としては、高価な時計などがあります。例えば、宝玉および宝石や貴金属で装飾されている時計であれば明記物件とみなすとする考え方もあります。一方で、このような装飾がなくても高価な時計も珍しくありません。このような装飾のない時計は、明記物件ではなく家財に含まれると解釈されます。

もし、高価な時計を所有しているようなことが判明している場合には、事前に保険会社に引受方法を確認したうえで、高価な時計の価額を考慮して保険金額を設定することが必要となります。

（２）ニーズに合った補償内容の提案と説明

①補償の対象となる事故や免責金額の設定

火災保険の補償の対象になる事故は、かつては火災と一部の限定された事故だけであつたものが、いわゆる総合保険化に伴い、水災や盗難、水濡れなどが補償されるようになり、今日では破損・汚損等も補償される、いわゆる「オールリスク型」にまで広がっています。

また、それぞれの補償の組合せについて、ある程度まで保険契約者が選択して契約することもできるようになりました。

火災保険がこのような商品形態になった現在、問題となるのが、事故が起きた時にその事故が補償の対象になっていなかった場合です。

さらに言えば、補償の対象にならなかったことについてお客様に納得していただけない場合が、代理店・保険募集人にとって辛い局面となります。

上記のような場面を分類すると、下記に分けることができます。

- ・もともと火災保険では補償されない事故（保険約款上、免責となっている事故を含みます）
- ・補償の対象として、契約上選択されていなかった事故

もともと火災保険では補償されない事故については、保険契約締結時または事故受付時の丁寧な説明によって理解していただくしかありませんが、補償の対象として、契約上選択されていなかった事故については、募集時のコンサルティングや案内の仕方によっては、代理店・保険募集人としての責任（法律上、道義上の別なく）を問われることもあるかもしれません。別の視点でみれば、十分にコンサルティングを行うことで、事故が発生した際、その事故が補償されるか否かいずれの場合でも、お客様に一定程度納得をしていただける可能性が高いともいえます。

お客様に火災保険の補償内容を理解していただくために、次の点を参考に契約手続き等の流れについて再確認しておくといよいでしょう。

a. リスクの確認と補償ニーズの顕在化

まず、火災保険で補償されるリスクのうち、お客様がどのリスクに対して補償を受けたいのかを確認します。補償内容の説明も行いながらイメージしていただくとよいでしょう。

また、お客様が気付いていないリスクがあるかもしれません。「このような場合も補償の対象となりますが、付けておく必要はございませんか？」といった提案も必要です。

b. ニーズに合致した保険商品の設計

お客様の意向に沿って保険商品を設計します。場合によってはカバーしきれないリスクがあるかもしれませんし、反対に自動補償される場合もあります。これらについても丁寧に説明することで、事故発生時のトラブルや請求漏れを少なくすることができます。

その他に、免責金額についても、あらかじめ定められた保険商品の他、保険金支払いの対象になる事故の類型ごとに定めたり、金額を選択したりすることができる保険商品もあります。免責金額を上げれば保険料は下がりますが、保険金受取時に差し引かれる金額（フランチャイズ方式の場合はその金額）が過大な負担にならないかどうかについて、お客様の意向をよく聞いておく必要があります。

c. 契約内容決定の経緯についての記録

上記のようなプロセスを踏み、お客様の意向に沿って丁寧に設計した保険であっても、どのような経緯でこの保険契約内容に至ったのか、後日検証する必要があるかもしれません。お客様が契約時に伝えた意向そのものを忘れてしまうことがあり、代理店・保険募集人自身もすべてのお客様の意向を覚えておくことは難しいからです。

- ・なぜオールリスク型でなく、火災・爆発リスクのみの火災保険なのか
- ・なぜ免責金額が5万円なのか（免責なしの契約タイプがあるにもかかわらず）

など、特に補償の範囲を絞ったり免責金額を上げたりしている契約については、それなりの根拠があるはずです。その理由を記録しておけば、後日契約内容に関して疑問が生じたとき、確認したりお客様に説明したりすることができます。

②契約内容の確認と点検

保険契約締結時に、いかに丁寧に契約内容の説明や補償内容の設計を行っても、時間とともに、お客様の現在の補償ニーズと合致しなくなることが有り得ます。その理由として、次の点が考えられます。

- ・商品改定等によって、補償の範囲が広い（または狭い）保険商品が発売されている。
- ・物件種別の変更等の通知事項が発生しているのにお客様は気付いていない。
- ・お客様が補償の内容について忘れてしまっている。
- ・契約当初のお客様の意向が変化している。
- ・生活環境の変化、物件所在地周辺の環境変化などに伴いリスクが変動している。

等

特に長期契約の場合は注意が必要ですが、1年契約だからといって前記のような可能性がないとはいえません。それぞれの契約（または契約者）に応じて、適宜確認と点検を行うことが重要です。

また、適切な情報提供や新しい保険商品の提供のためには、代理店・保険募集人自身が知識の更新と研鑽に努めていく必要があることはいまでもありません。

③水災リスクと火災保険

最近、地球温暖化による気候変動が話題となっています。日本各地でも、これまでに経験したことのない線状降水帯による長時間にわたる強雨や、突発的な集中豪雨（ゲリラ豪雨）によって、大規模な河川の氾濫や土砂災害、都市型の水害が発生しています。これに伴い、従来、水災リスクが低いと思われていた地域や、洪水など起こりそうにないと思われていた地域でも被害に見舞われることがあります。

a. 水災リスクの確認・評価と適切な保険商品の案内

保険会社の火災保険商品も補償内容が拡大され、充実した商品内容になってきていますが、同じ自然災害でも水災リスクは、風災や雪災などとは異なり、補償の対象から除かれていたり、支払条件が異なっていたりする場合があります。また、損害割合による限度額が設けられていることもあります。したがって、保険募集時にはお客様の居住地の特性（氾濫する可能性のある河川の有無、土砂崩れの危険性の有無、地形・標高、排水設備の状況など）やハザードマップなどを参考にしながら水災リスクの確認、評価を行ったうえで、お客様のニーズに合った保険商品を案内することが大切です。

b. マンションの水災リスク

多くの保険会社では、補償タイプを設定しており、マンション居住者向けの補償タイプは「マンションタイプ」等としてラインナップされています。

マンションの場合、特に高層階では水災リスクは考えにくいことから、マンション居住者向けの補償タイプの多くで水災リスクが補償対象から除外されており、必要な場合は追加で補償する契約形態になっています。

しかし、今後、都市型の水害が発生する可能性が高くなっていることを考慮すると、マンションの立地条件やハザードマップなどもよく調べ、特にマンションの低層階のお客様に対して、水災補償の案内を行うことを考える必要があります。

c. 水災の支払要件の確認の必要性

多くの火災保険では、水災の保険金支払要件を次のいずれかとしています。

- ・ 保険の対象に保険価額の30%以上の損害が生じた場合
- ・ 保険の対象である建物または保険の対象を収容する建物が床上浸水または地盤面より45cmを超える浸水を被った結果、保険の対象に損害が生じた場合

その一方で、保険会社によっては、水災リスクに対して一定の縮小割合で支払われるタイプ（特約）を設けたり、マンションタイプの場合と同様、水災リスクを対象外にしたりして選択肢を広げています。

したがって、募集にあたっては次のような手順で検討を進めます。

- (a) まず、自分が取り扱う保険商品がどのような支払条件になっているかをよく確認する。
- (b) 物件の立地条件から水災リスクを検討する。
 - ・ハザードマップの利用、過去の事例等の確認
 - ・火災保険における水災は、洪水だけではなく、土砂崩れ、融雪洪水、高潮、落石等が含まれることも考慮が必要
- (c) 物件の構造や収容動産から、水災発生時の被害の大きさを考える。
- (d) 上記想定に基づき、お客様がどの程度の補償を必要とするのかを聴取のうえ補償内容を設計する。

なお、新規契約時だけではなく、更改時にも上記の条件に変化がないかを点検することが必要です。

(参考)「ハザードマップ」って何？

ある自然災害に対して、危険な箇所や地区を地図上に示したもの。過去の災害を踏まえて、どのような地形・地質・土地条件のところが危ないのかを判定して危険度を示した地図や、防災上の施設、避難場所などを示した地図があります。

お客様のお住まいの自治体でハザードマップが作成・公表されているかどうかは、国土交通省のハザードマップポータルサイト (<https://disaportal.gsi.go.jp/>) で調べるか、市町村役場に問い合わせしてみましょう。

(参考) 平成30年7月豪雨（西日本豪雨）

2018（平成30）年6月28日から7月8日頃にかけて、前線や台風7号の影響により西日本を中心に全国的に広い範囲で記録的な大雨となりました。

この豪雨により、河川の氾濫や堤防の決壊などによる浸水被害のほか、通常は崩落しにくい山頂部の崩壊や、斜面を切り開いて造られた造成地の崩壊などの土砂崩れによる被害など、甚大な被害をもたらしました。



写真提供：一般社団法人
広島県損害保険代理業協会



写真提供：(有)植木保険サービス（岡山県倉敷市真備町）

(参考) 令和元年東日本台風

2019（令和元）年10月12日に伊豆半島に上陸した後、関東地方を通過し、13日未明に東北地方の東海上に抜けた令和元年東日本台風（台風19号）は、関東地方や甲信地方、東北地方などで記録的な大雨となり、広い範囲で河川の氾濫が相次いだほか、土砂災害や浸水害が発生し、甚大な被害をもたらしました。



出典：国土地理院

(参考) 令和2年7月豪雨

2020（令和2）年7月3日から7月31日にかけて、日本付近に停滞した前線の影響で、暖かく湿った空気が継続して流れ込み、各地で大雨となりました。特に熊本県人吉市および球磨村渡地区では、3日明け方から降り始め、4日午前0時ころより急激に降水量が増加し、以降10分間降水量で10mmを超える豪雨が、三度、断続的に発生するなど、4日から7日にかけて記録的な大雨となりました。そして、球磨川や筑後川などの河川の氾濫が相次いだほか、土砂災害、低地の浸水等により、甚大な被害をもたらしました。



写真提供：オフィスK

④適正な保険金額の設定

a. 新価保険と時価保険

保険価額は被保険利益を金銭で評価した額であり、保険価額を算定するには再調達価額（新価）で評価する方法と時価で評価する方法があります。そのため保険金額は、再調達価額（新価）をもとに設定する方式（新価保険）と時価をもとに設定する方式（時価保険）のいずれかの方式で設定します。

保険金額を時価で設定した場合、同じ新築建物を再築するための費用等には、経年劣化による減価分だけ不足するおそれがあります。また、保険事故時に認定される損害額（時価ベースでの損害額）は、修理費から「新旧部材の交換控除」（P.57参照）を行って算出した金額となり、お客様に自己負担が生じることもあるため、特に個人のお客様に対しては新価保険をお勧めすることが大切です。

近年の傾向としては、損害保険金だけで元どおりに再築できる再調達価額（新価）基準で評価し、再調達価額（新価）基準で保険金が支払われる方式（新価・実損払）が主流となっています。

b. 比例てん補と実損てん補（支払時のトラブルの防止）

保険価額（新価保険の場合は新価、時価保険の場合は時価）と保険金額が同額であれば全部保険となり、保険事故時、損害額（新価保険の場合は新価ベースでの損害額、時価保険の場合は時価ベースでの損害額）の全額が損害保険金として支払われます。これに対して、保険価額より保険金額が低ければ一部保険となり、付保割合（保険金額÷保険価額）に応じた支払い、いわゆる比例てん補による支払いとなります。

一方、「新価特約」を付けて保険を契約しているものの、評価を適切に行わずに保険金額を設定したために一部保険となり、比例てん補が適用されて損害額の一部しか保険金を受け取ることができなかった場合、お客様との間でトラブルになることもあります。

現在、保険会社で販売されている家計分野の保険商品は、保険契約時に定めた保険金額（支払限度額）を上限に、再調達価額（新価）ベースでの実損払方式（免責がある場合は免責金額を控除した金額）とするものが主流となっています。

c. 物件別の保険価額の評価方法

(a) 家計保険

家計保険分野では、保険会社から提供された簡易評価参考資料に基づいて評価をします。

簡易評価参考資料にない物件は、新築時の請負契約書や売買契約書等、保険価額算出の根拠となる書類がある場合、建築指数を使って現在の価額に換算します。請負契約書や売買契約書の金額には土地の価額が含まれている場合も多いので、土地の価額を控除した金額（特にマンションの場合）をベースに算定することが必要です。

家財の場合は、明記物件の有無や高価な時計などの高額な家財の有無を確認したうえで適正な保険金額を設定します。

(b) 大型商業物件および工場等の企業物件

企業物件に対しては、正確な保険価額の評価・算出や保険の対象物の範囲確認などのために、保険会社と相談のうえ、鑑定会社による評価鑑定を活用する事例もよくあります。

鑑定会社は、建物の図面や構造、構内配置図、固定資産台帳などをもとに正確な保険価額を算定するため、鑑定会社を起用して評価することで適切な保険金額の設定が可能となります。

(c) 寺社・仏閣・美術品などの特殊物件

寺社・仏閣・美術品などの保険価額の評価には高度な専門性が必要となるため、鑑定会社への評価依頼を検討します。

⑤地震保険における損害認定基準（一般の火災保険との違い）**a. 地震保険と一般の火災保険の損害認定**

地震保険は、必ず保険の対象を同じくする火災保険（主契約）に付帯（セット）して引き受けますが、損害が発生した際には主契約とは異なった損害認定を行います。

火災保険では通常、修理業者の修理見積書やお客様から提出された損害見積額明細書等をベースとして、保険の対象に生じた実際の損害額を算定します。

それに対し、地震保険では、実損害額をベースにするのではなく、損害保険業界共通の「地震保険損害認定基準」に従って損害の程度を「全損」「大半損」「小半損」「一部損」の4区分に分類し、保険金額に区分ごとに設定された一定の率を乗じて支払保険金を算定します。

b. 地震保険における損害認定の注意点

「地震保険損害認定基準」に従って、建物、家財ごとに損害認定が行われます。損害の程度の認定は、建物の場合、主要構造部の損害額や焼失または流失した床面積等の損害の程度に応じて決まります。また、家財の場合は、生活用動産の損害の程度に応じて決まります。

これらの認定基準に加え、次の点に注意して説明を行う必要があります。

- (a) 損害の程度が「一部損」に至らない場合は、保険金は支払われません。
- (b) 門、塀または垣が保険の対象に含まれる場合においては、これらが付属する建物の損害認定によるため、建物に損害が認められないときは、門、塀または垣の単独損害については、保険金支払いの対象になりません。
- (c) 地震等による地すべりその他の災害で、現実かつ急迫した危険が生じたため、建物全体が居住不能（一時的に居住不能となった場合を除きます）に至った場合は、「全損」とみなします。
- (d) 地震等による水災で、建物が床上浸水または地盤面より45cmを超える浸水を受けて損害が生じた場合で、当該建物が「全損」「大半損」「小半損」「一部損」に至らないときは、「一部損」とみなします。
- (e) 地震等による地盤の液状化によって建物に損害が生じた場合は、傾斜・沈下の程度によって「全損」「大半損」「小半損」「一部損」を認定します。

【東北地方太平洋沖地震（東日本大震災）による地盤の液状化によって傾斜した住宅】



写真提供：(株)高本損害鑑定事務所

c. 地震保険でよくあるトラブル事例

地震保険では、次のようなトラブルとなる事例があります。

- (a) 地震による損害は実損が補償されると思っていたのに、「全損」「大半損」「小半損」「一部損」の4区分でしか認定されない。
- (b) 木造建物において、建具・内装・設備に損害があるのに、主要構造部の損害で判断されたため一部損も認定されず、支払われなかった。
- (c) 地震によって生じた火災は火災事故であり、火災保険の対象となるのではないか。

地震保険は、大地震発生の際にも、短期間に大量の調査を行い、迅速かつ公正に保険金を支払う必要性から前記の支払方法になった旨をお客様に十分説明することが大切になります。それにより、お客様の誤解も軽減され、トラブルになることも減少するのではないのでしょうか。

⑥地震発生後に地震保険を引き受ける場合のトラブル

地震が発生すると、地震保険に対する関心が高まり、お客様から地震保険に加入したいという声が多く寄せられます。ただし、大地震が発生した後には余震が発生することが多く、中には震度5を超える余震も珍しくありません。したがって、本震が発生した被災地区の近隣地域で新たに地震保険を引き受ける場合は、既に発生した本震によって建物に損害が生じていないことを確認することが重要となります。

保険契約締結後、余震によって損害が生じたと事故報告がなされる場合で、引受け前の本震によって既に損害が生じていたのではないかと争いになり、トラブルとなるケースが発生しています。このようなトラブルを避けるためには、本震が既に発生した被災地区の近隣地域で新たに地震保険を引き受ける場合は、引き受ける建物の写真等の記録を残し、引き受けた時点では損害が生じていないことを確認することが重要です。

(参考) 熊本地震

2016（平成28）年4月14日、熊本県熊本地方を震源とするマグニチュード6.5の地震（前震）が発生し、最大震度7を観測しました。その28時間後の4月16日には、同じく熊本県熊本地方を震源とするマグニチュード7.3の地震（本震）が発生し、最大震度7を観測しました。4月16日の本震以降は、熊本県熊本地方のほか、熊本県阿蘇地方、大分県西部・中部においても地震が相次ぎ、一連の地震により、甚大な被害をもたらしました。



写真提供：(株)高本損害鑑定事務所



写真提供：(株)内山鑑定事務所

(参考) 北海道胆振^{いぶり}東部地震

2018（平成30）年9月6日、北海道胆振地方中東部を震源とするマグニチュード6.7の地震が発生し、最大震度7を観測しました。この地震により、大規模な土砂崩れや大規模停電（ブラックアウト）が発生するなど、甚大な被害をもたらしました。

（注）ブラックアウトとは、大手電力会社の管轄する地域のすべてで停電が起こる現象（全域停電）をいい、この地震では、日本で初めてとなる北海道全域での停電が起こりました。



写真提供：TRCプロダクツ株式会社



出典：一般財団法人 消防防災科学センター

(参考) 能登半島地震

石川県能登地方では、2020（令和2）年12月から地震活動が継続しており、2024（令和6）年1月1日にマグニチュード7.6の地震が発生し、最大震度7を観測しました。また、北海道から九州にかけての日本海沿岸を中心に津波が観測されたほか、能登半島を中心に大きな地殻変動が見られたなど、甚大な被害をもたらしました。



写真提供：一般社団法人
石川県損害保険代理業協会



（一財）消防防災科学センター
<https://www.isad.or.jp/>

出典：一般財団法人 消防防災科学センター

(3) トラブル事例

保険募集時において免責事項等の案内が不十分であったことが原因となり、事故の際、大きなトラブルとなることがよくあります。具体的な事例から、どのようなトラブルが生じやすいのかを紹介します。

①地震保険に関する情報提供が不十分だったとして訴訟となった事案

(最高裁平成15年12月9日判決から)

この訴訟は、阪神大震災によって発生した火災で、建物および家財を焼失した原告が、火災保険契約（地震保険の契約なし）を締結していた保険会社に対して、火災保険契約を締結した際に、保険会社が地震保険に関する事項について情報提供や説明すべき義務を怠ったことが不法行為に該当する等として慰謝料等を損害賠償請求したものです。

原審の大阪高裁は「保険会社には地震保険に関する事項について情報提供や説明すべき信義則上の義務がある」として地震保険に関する説明を怠ったことに対する保険会社側の損害賠償を一部認めましたが、本最高裁判例では「地震保険に加入するか否かについての意思決定は財産的利益に関するものであることに鑑みると、仮に保険会社側からの情報の提供や説明に不十分な点があったとしても、特段の事情がない限り、これをもって慰謝料請求権の発生を是認しうる違法行為と評価することはできない」として保険会社側の損害賠償責任を否定しました。

もし、保険募集時や更改時に、地震による火災は火災保険では対象とならないこと、地震による火災をカバーする保険は地震保険であることを十分に説明していれば、このような訴訟は生じなかったかもしれません。

②補償内容の説明が不十分だったと思われる事案

(そんぽADRセンター事案から)

申立人（被保険者）は、水害により商品に被害が発生したため、火災保険契約に基づく保険金の請求をしたところ、保険会社は保険金額の5%の保険金支払いのみに応じたことから、紛争解決手続きの申立てを行ったものです。

保険会社は、本件事故により、保険の対象である商品に被害が発生したことを確認したので、申立人が締結した保険契約に基づいて、商品の在庫被害額の5%を水害保険金として支払った旨を主張しました。

これに対して、申立人は、代理店・保険募集人から、間違いなく保険金額の上限額まで支払われるとの説明があったので、残存商品の商品性の回復・維持の可能性を確認せず全部を処分したのだから、事故後の対応で商品性が回復・維持されていたと思われる金額について、保険会社が賠償すべきである旨主張しました。

③前契約の確認が不十分だったと思われる事案（その１）

（そんぽＡＤＲセンター事案から）

申立人（被保険者）は、自身の不注意で店舗内の洗面台が破損した事故について、「以前加入していた保険では同じような事故で保険金支払いがなされたので、今回も店舗総合保険契約に基づく保険金の支払いを請求した。しかし、保険金支払いの対象外との説明があり、保険を切り替える際に申立人が前契約の補償内容と同じ内容で依頼していたにもかかわらず、異なる内容になっていたことが判明した。これは保険契約締結時の代理店・保険募集人の説明不足・理解不足が原因であり、当初依頼していた内容であれば保険金の支払いはされたはずであるから、洗面台の修理費の保険金支払いを求める」として、紛争解決手続きの申立てを行ったものです。

④前契約の確認が不十分だったと思われる事案（その２）

（そんぽＡＤＲセンター事案から）

申立人（被保険者）は、マンションで発生した２件の漏水事故に関して、火災保険契約に基づく水漏れ原因調査費用保険金の支払いを請求したところ、保険会社は本件保険契約には水漏れ原因調査費用（補償）特約が付帯（セット）されていないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続きの申立てを行ったものです。

保険会社は、「前契約に係る付保会社の更改申込書を参考に、前契約と同じ補償内容で見積書を作成したが、当該更改申込書には水漏れ原因調査費用（補償）特約の記載がなかったため、前契約においても水漏れ原因調査費用が補償されていないと判断し、本件契約の申込書は、水漏れ原因調査費用（補償）特約を補償対象外とする内容で作成し、申立人はこの内容を確認したうえで申込書に署名・押印している」旨を主張しました。

これに対して申立人は、「前契約において水漏れ原因調査費用が補償の対象となっていることは、前契約に係わる保険証券、約款を確認すればわかることであって、更改申込書のみを参考にして水漏れ原因調査費用（補償）特約を付帯（セット）せずに本件契約の締結を行ったのは、保険会社および代理店・保険募集人の確認ミスであり、申立人は当初から前契約と同条件とすることを申し出ているのに、申立人の申込内容と異なる内容で申込書が作成されていることから、保険会社側に説明責任がある」旨を主張しました。

⑤地震保険引受けの際に損害状況の確認が不十分だったと思われる事案

（そんぽＡＤＲセンター事案から）

申立人（被保険者）は、所有する住宅建物に地震による損傷が生じたことを保険期間（５年間）中に覚知したとして、地震保険に基づく保険金の支払いを求めたところ、保険会社は同保険契約の保険期間中に生じた損害ではないとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続きの申立てを行ったものです。

保険会社は、「①申立人が主張する基礎や外壁のひび割れについては発生後相当の期間が経過していること、②申立人が主張する地盤沈下による建物の傾斜は地震による液状化が原因であるが、その液状化は東日本大震災を原因とするものであることから、いずれの損害も地震保険の保険期間中に生じたものではない」旨を主張しました。

3. お客様が不正な保険金請求に巻き込まれないために

保険契約は、偶然な出来事の発生・不発生に左右されるため、ギャンブルと同様、射幸契約ともいわれます。射幸契約とは、偶然に起こった出来事によって金銭の給付が行われる契約のことです。保険はその性質上、偽装された保険事故によって不正な保険金請求が行われる場合があります。

(1) 修理業者等による自然災害に便乗した営業活動への対応

台風、暴風、ひょう、雪災、地震などの自然災害の発生後、被災地ではこれに便乗して、チラシやインターネット広告などを活用して、「保険金を使って屋根工事ができる」「保険金の請求手続きも代行する」といった修理業者や自称コンサルタント業者による強引な営業活動によるトラブルが急増しており、ニュースや新聞などのマスコミ報道においてもトラブル事例について、度々取り上げられている状況にあります。

また、このような修理業者は、保険金を修理業者に直接支払わせておきながら、補修工事を行わなかったり、手抜き工事や必要もない便乗工事を行ったりするなどの問題も起こしています。

したがって、代理店・保険募集人は、お客様が被害に遭わないよう、日頃からお客様とコミュニケーションをとり良好な関係を構築し、災害時にはタイムリーな情報提供・注意喚起をすることが大切です。また、そのためには損保協会や消費者庁等のHPを活用して、トラブル事例や処分された修理業者の情報を収集しておくことが有効です。

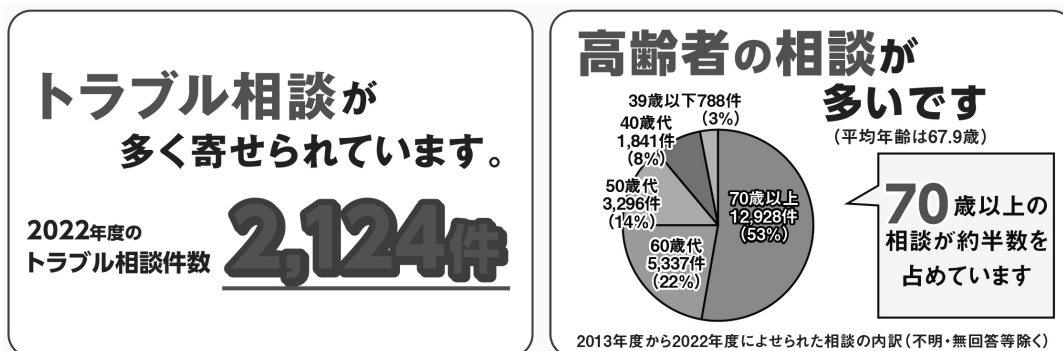
<具体的なトラブル例>



出典：(損保協会) 2023年度版注意喚起チラシ『『保険が使える』という住宅修理サービスでのトラブルにご注意』

＜具体的なトラブル傾向＞

- ・2022年度の住宅修理サービストラブルの相談件数は、2,124件。
- ・70歳以上の高齢者の相談が約半数。



出典：(損保協会) 2023年度版注意喚起チラシ『『保険が使える』という住宅修理サービスでのトラブルにご注意』

＜お客様に注意喚起する内容＞

- ・保険金の請求は手数料なしに行うことができること
- ・このような業者から保険が使えると勧誘されたときは、業者と契約や口約束をする前に、保険会社または代理店・保険募集人に相談すること
- ・修理業者の選定にあたっては、日頃から補修工事を依頼している修理業者や信頼のおける地元の修理業者などを利用すること

(注) 適切な修理業者が見つからない場合には、公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター (URL: <https://www.chord.or.jp>) に相談することができます。

保険金請求代行業者に関するトラブルの例

インターネットで、「保険金請求を行う際に必要な、災害での被害状況説明のお手伝いを行っています」と書かれたサイトを見つけ、連絡を取った。後日、事業者が自宅に来訪し、「火災保険で外壁、雨樋、ベランダの手すりの修理ができる。申請の手伝いをするが、完全成功報酬型で、保険金が支払われた時にのみ保険金の30%を請求する」という説明を受けて契約をした。その後保険金が100万円下りたので、住宅メーカーに修理を依頼したところ、70万円では修理できないといわれてしまった。

100万円の保険金に対して、30万円の報酬は高額過ぎるのではないか。

出所：国民生活センター相談事例をもとに再構成

(参考) 損保協会の取組み

損保協会では、自然災害に便乗した悪質商法、住宅修理業者が関与するトラブルの防止・撲滅に向けた取組みを進めています。具体的には、独立行政法人 国民生活センターの協力を得て、住宅修理に関するトラブル防止に向けた注意喚起のチラシの作成・配布、特設サイトを通じた注意喚起を行っています。詳細は、以下の特設サイトを参照してください。

特設サイト：<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>

また、トラブル事例や保険契約者をトラブルから守るために必要な対応を解説した動画コンテンツを以下のサイトで提供していますので、日々の業務の参考情報としてお役立てください。

https://www.sonpo-dairiten.jp/education/protect_policyholders/index.html

(2) 火災事故

火災事故では、特に全焼に近い損害の場合には多額の保険金が支払われることになります。火災事故での不正請求事案では、被保険者における経済的な困窮が背景にあることがほとんどです。

<契約内容からみたポイント>

- ① 飛込み契約（顧客自らが保険会社等の店舗窓口に来て申し込んだ契約）ではないか
- ② 保険契約日あるいは増額の異動日と事故発生日が接近していないか（契約始期接近事故）
- ③ 保険価額に対して保険金額が著しく高く設定されていないか
- ④ 各種共済を含む多額の重複契約となっていないか
- ⑤ 被保険者に正当な被保険利益があるか
 - ・ 競売物件、差し押さえ物件ではないか
 - ・ 区画整理等建物の立退き、移転物件ではないか
 - ・ 売却予定物件ではないか
 - ・ 休業中の建物または空き家ではないか
- ⑥ 被保険者の経済状況、生活水準と比較して支払保険料が著しく高くなっていないか

<事故発生状況からみたポイント>

- ① 出火原因に不自然さはないか
 - ・ 火の気のない箇所からの出火ではないか（不審火）
 - ・ ガソリンや灯油などによる油性反応はないか
- ② 出火原因とされている内容と被災状況とに矛盾がないか

<被保険者の経済状況等からみたポイント>

- ①経営不振、多額の債務、税金滞納など経済的に窮迫していないか
- ②死蔵商品が累増していないか
- ③過去に不審火の経験がないか

<保険募集時に注意すべきポイント>

- ①飛び込み契約の場合、付保動機（なぜ今、火災保険を付けるのか、前契約の有無等）や保険価額の評価について特に注意
- ②適切な保険金額の設定（超過保険とならないように注意する）

【火災事故現場】



写真提供：(株)高本損害鑑定事務所

(3) 破損・汚損事故

破損・汚損事故では、1回の事故での損害額が比較的少額（損害額50万円以下）な場合が多く、同じような請求を繰り返すような不正請求が疑われる事案が散見されます。また、リフォーム業者等と組んで、自ら内装などに水を撒き、水濡れ損害として保険金を請求する事案も発生しています。

<保険募集時に注意すべきポイント>

- ①飛び込み契約については、過去の付保歴、事故歴（事故多発契約として他社で更改を謝絶され、保険会社を乗り換えていないか等）に問題がないか
- ②破損・汚損事故は、火災事故などと比較すると事故発生頻度が高くなるため、適切な免責金額を設定（低い免責金額を設定することが、不正請求を呼び起こす可能性もある）しているか

保険金の不正請求は、極めて計画的で悪質なものから、「ほんの出来心」から起こるものまで様々ですが、一度出来心で起こしてしまった不正請求に味を占め、何度も繰り返すようになってしまう例も少なくありません。

代理店・保険募集人は、消費者にとって保険の「入口」です。損害保険の健全な発展のためにも、代理店・保険募集人の対応によって「不正請求の起こりにくい契約」がより多く普及するよう、一層の知識の習得とスキルの研鑽に励んでください。

2024年版 損害保険大学課程 コンサルティングコーステキスト

科目 5 事故時のトラブルからみた保険募集時の注意点

2024年10月 発行

発行者 一般社団法人 日本損害保険協会 募集・教育企画部

東京都千代田区神田淡路町2-9

2024. 9

損保協会の許可なしに本テキストの内容の全部または一部を複写、
複製または転載すること等を固く禁じます。
なお、これらの許諾については、損保協会までご照会ください。

