

3

第3編

契約引受け・契約管理

学習の内容

- 第1章 自動車保険の引受け
- 第2章 保険契約の管理
- 第3章 自動車保険の事故対応
- 第4章 自動車保険の苦情対応
- 第5章 事故の防止と防犯



●デジタルテキストとの関連について

テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。

また、本文中の（P.000参照）は、**デジタルテキスト 000** のページ番号で表記しています。

第1章 自動車保険の引受け

デジタルテキスト 183

3-1-1 引受手順の概要

第1節の
学習時間およそ
3分

ステップ1 代理店（保険募集人）の権限等に関する説明

ステップ2 顧客の意向把握

ステップ3 商品提案および重要事項説明（情報提供）

ステップ4 告知の受領・顧客の意向確認

ステップ5 契約締結

デジタルテキスト 184

ステップ1 代理店（保険募集人）の権限等に関する説明

代理店（保険募集人）が保険会社のための保険契約の締結の代理または媒介のいずれかを行う立場であること等を明示するために、自らの権限や所属保険会社の名称などについて、「保険契約申込書」や「パンフレット」などを用いて説明します。



デジタルテキスト 185

ステップ2

顧客の意向把握

① 顧客がどのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）

自動車保険については、自動車の購入などに伴って新たに発生するリスクに備えたいとの相談を受けることなどによって、顧客がどのような分野の補償を望んでいるかについて、顧客の意向・情報を把握します。

② 顧客が求める主な補償内容

誰が自動車を運転するのか等、顧客が求める主な補償内容について、顧客の意向・情報を把握します。

③ 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

上記①、②と併せ、保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等について、顧客の意向・情報を把握します。

デジタルテキスト 186

ステップ3

商品提案および重要事項説明（情報提供）

① 商品提案

主な意向・情報に基づいて提案した商品が顧客の意向とどのように対応しているかわかりやすく説明します。

② 重要事項説明

「重要事項説明書」等を用いて、提案した商品の「契約概要」や「注意喚起情報」等について説明します。また、顧客が既に参加しているほかの保険契約に同種の特約が付帯（セット）されていないかを確認します。

デジタルテキスト 187

ステップ4

告知の受領・顧客の意向確認

① 告知の受領

「保険契約申込書」などを用いて、保険会社の定める告知事項について、正しく申告してもらい、契約条件および保険料率を決定します。

② 顧客の意向確認

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、顧客が選択・購入した保険商品が顧客の意向に合致しているかについて確認します。 **注**

注 保険会社によっては、意向確認書面と保険契約申込書が一体となっている場合があります。

デジタルテキスト 188

ステップ5

契約締結

① 契約意思確認

「保険契約申込書」を用いて、契約の意思確認をはじめ、契約条件などの記載内容に誤りがないかを確認します。そのうえで、申込みの意思表示の証として、保険契約者の同意の記録（署名または記名・押印等。以下同様）を取り付けます。

② 保険契約申込書（写）・意向確認書面（写）の交付、保険料の領収

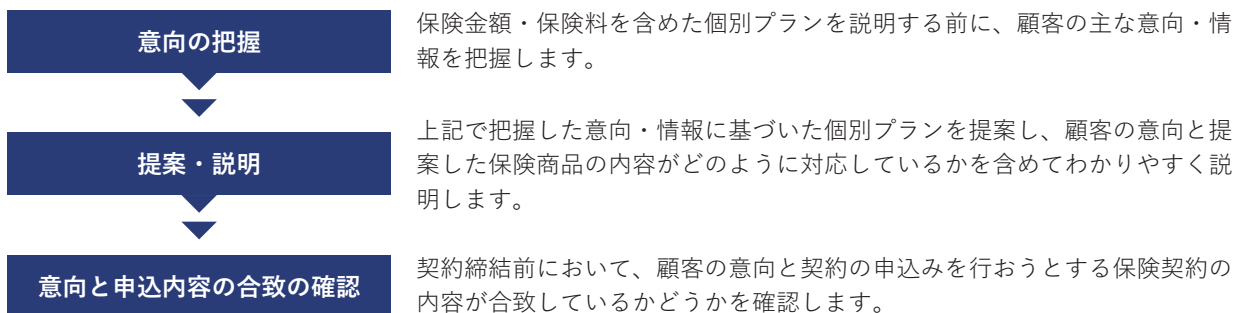
「保険契約申込書」（写）や「意向確認書面」（写）を交付します。保険料を領収した場合には、併せて、保険会社所定の保険料領収証を発行します。

(1) 意向把握・意向確認義務

代理店（保険募集人）は、顧客が自らのニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入できるように、顧客の意向を把握し、これに沿った保険商品を提案する必要があります。

また、提案した保険商品の内容を説明するとともに、契約締結に際しては、顧客の意向と当該保険契約の内容が合致しているか確認する必要があります。

【損保型の意向把握・意向確認の基本的フロー】

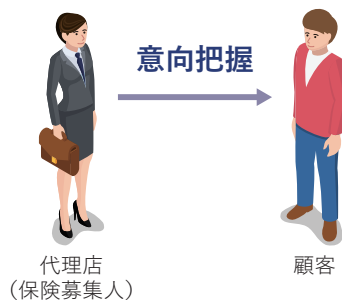


デジタルテキスト 190

① 顧客の意向把握

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、次の事項について、意向把握を行います。個別プランの提案前に把握する主な意向等については、所属保険会社の規定等に従い、顧客が示した意向を保険契約申込書や意向確認書面などに記録します。

なお、適切な意向把握を行ったことが確認できるツールが保存されていれば、見積書などの意向把握の過程で用いたすべてのツールや、契約に至らなかった顧客の意向把握に用いたツールは保存する必要はありません。



デジタルテキスト 191

a. 顧客がどのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）

自動車保険については、例えば、自動車の購入などに伴って新たに発生するリスクに備えたいというような相談を受けることなどによって、顧客がどのような分野の補償を望んでいるかについて、顧客の意向・情報を把握します。

b. 顧客が求める主な補償内容

個別プランの提案に必要な事項については、事前に顧客の意向を把握する必要があります。例えば、自動車保険における運転者年齢条件や運転者の範囲を限定する特約の有無が該当します。

なお、車両保険の要否など、個別プランの内容や保険料水準等も考慮しながら加入を検討するような商品・特約等に関する事項については、遅くとも個別プランを説明する過程または説明後に、顧客の意向・情報を把握します。

c. 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

上記 a、b と併せ、保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等について、顧客の意向・情報を把握します。

デジタルテキスト 192

② 商品提案および重要事項説明

顧客の意向を踏まえ、パンフレット等を用いて、適切な保険商品を提案します。顧客が保険商品を選択・購入するための貴重な機会であるため、顧客の意向・情報と提案した保険商品の内容がどのように対応しているのか、その関係性をわかりやすく説明する必要があります。

併せて、顧客が保険商品を適切に選択・購入できるよう、保険契約の内容等について、「重要事項説明書」などを用いて説明します。また、主要な付帯サービスなど参考となるべき情報も説明します。



デジタルテキスト 193

③ 顧客の意向確認

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、顧客が選択・購入した保険商品が、顧客の意向に合致したものであるかについて確認します。

また、「意向確認書面」は保険契約者に交付する必要があります。



デジタルテキスト 194

(2) 情報提供義務

保険募集に際し、代理店（保険募集人）は、保険契約者等が保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供する必要があります。

具体的には、次の情報を提供しなければなりません。

【保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報】

- a. 顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報（以下「契約概要」といいます）
（保険金の支払条件、保険期間、保険金額等）
- b. 顧客に対して注意喚起すべき情報（以下「注意喚起情報」といいます）
（告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等）
- c. その他保険契約者等に参考となるべき情報
（ロードサービス等の主要な付帯サービス等）

情報提供すべき具体的な内容は、保険種目等により異なりますが、保険会社は、「契約概要」「注意喚起情報」などを記載した書面「重要事項説明書」を作成し、明示しています。

デジタルテキスト 195

① 契約概要

契約概要は、顧客が保険商品を理解するために必要な事項ですので、必ず一読のうえ申込みをする必要がある旨を説明しなければなりません。また、契約概要にすべての情報を記載しているわけではないため、詳細については保険約款等を参照することや、代理店（保険募集人）等に照会することを説明する必要があります。 **▲注**

▲注 保険契約者と被保険者が異なる場合には、被保険者への情報提供義務が適用除外となる場合を除き、「契約概要」の記載事項を被保険者に必ず説明するよう保険契約者に伝える必要があります。

デジタルテキスト 196

<自動車保険の主な項目例>

自動車保険の主な項目のポイントは次のとおりです。

a. 商品の仕組み
<input type="checkbox"/> 自動車事故に関する相手方への賠償、自身の補償、車の補償について、補償項目（対人賠償責任保険、対物賠償責任保険、人身傷害保険、車両保険等）を明示のうえ、必要な補償を組み合わせて商品が構成されていることなどを説明します。 <input type="checkbox"/> 複雑な仕組みを有している商品の場合には、その仕組みを説明します。
b. 主な支払事由（保険金をお支払いする主な場合）
<input type="checkbox"/> 補償種目ごとに、保険金の主な支払事由を列挙して説明します。 <input type="checkbox"/> 通常の保険金のほかに臨時費用保険金等の付随的な保険金（見舞金、香典、代車費用等）があることを説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
c. 主な免責事由等（保険金をお支払いできない主な場合）
<input type="checkbox"/> いわゆる免責条項に限定することなく補償内容を限定する内容を説明します。 <input type="checkbox"/> 事故が発生した場合を想定し、利用者が知っておくべきと考えられる免責条項（あるいは補償対象外条項）を説明します。 <input type="checkbox"/> 補償種目（対人賠償責任保険、対物賠償責任保険、人身傷害保険、車両保険等）ごとに、主な免責事由を列挙して説明します。 <input type="checkbox"/> 保険契約者にとって通例でないと考えられる免責事由がある場合には、その旨を説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
d. 付帯（セット）できる主な特約およびその概要
<input type="checkbox"/> 主な特約の概要について説明します。 <input type="checkbox"/> 多数の特約がある場合には、付帯（セット）される頻度の高い特約およびその商品の特色となっている特約を説明します。
e. 補償される運転者の範囲
<input type="checkbox"/> 運転者の範囲を限定する場合には、その概要を説明します。 <input type="checkbox"/> 補償制限的な要素が強いことを強調して説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
f. 引受条件（保険金額等）
<input type="checkbox"/> 定型的な保険金額の設定例があれば、それを説明します。 <input type="checkbox"/> 契約締結時においては契約しようとしている保険金額を再確認することが重要になるので、例えば「保険契約申込書においてご確認ください。」等とし、確認を促します。

（損保協会「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を基に作成）

② 注意喚起情報

注意喚起情報は、契約に際して保険契約者にとって不利益になる事項等、特に注意を喚起すべき事項ですので、必ず一読のうえ申込みをする必要がある旨を説明しなければなりません。また、注意喚起情報にすべての情報を記載しているわけではないため、詳細については保険約款等を参照することや、代理店（保険募集人）等に照会することを説明する必要があります。 **▲注**

▲注 保険契約者と被保険者が異なる場合には、被保険者への情報提供義務が適用除外となる場合を除き、「注意喚起情報」の記載事項を被保険者にも必ず説明するよう保険契約者に伝える必要があります。

デジタルテキスト 198

<自動車保険の主な項目例>

自動車保険の主な項目のポイントは次のとおりです。

a. 契約締結時における注意事項
□危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を求めたもの（告知事項）について、事実を告知する義務（告知義務）があること、その告知した内容（保険契約申込書の記載内容）が事実と異なる場合には契約の解除や保険金が支払われない可能性があることなど、保険契約申込書記載にあたっての注意事項について説明します。
b. 契約締結後における注意事項
□告知事項のうち、保険会社が通知を求めたもの（通知事項）については、その内容に変更が生じたときに保険会社に遅滞なく通知する義務（通知義務）があることを説明します。
□通知がない場合には、契約の解除や保険金が支払われない可能性があることなどを説明します。
□危険の増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない（保険期間の途中で終了する）場合がある旨の保険約款の定めがあるときは、それがどのような場合であるかについても説明します。
c. 契約の中断制度（中断特則）
□契約の中断があってもノンフリート等級が継承できる制度の概要について説明します。 ※「中断特則」については、P.169を参照。
d. 免責金額（自己負担額）
□免責金額（自己負担額）がある場合には、その概要を説明します。

（損保協会「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を基に作成）

デジタルテキスト 199

【補償重複に関する説明・確認】

補償重複とは、複数の損害保険契約の締結により、同一の被保険利益について同種の補償が複数存在している状態をいいます。具体的には、自動車保険と火災保険の双方に個人賠償責任特約を付帯（セット）しているケースなどが該当します。補償が重複すると、保険料が無駄になってしまうケースがあります。

したがって、補償が重複する可能性がある場合には、補償内容の差異や保険金額を確認のうえ（例えば、海外の事故を対象としているか、保険金額は無制限となっているか）、特約等の要否を確認する必要があります。**▲注**

▲注 補償重複には、保険契約者、被保険者、補償内容のすべてが完全に同一となるケースだけでなく、それらの一部が重複しているケースもあります。

デジタルテキスト 200

○ 補償が重複する可能性がある特約の付帯（セット）例

次の表の特約が付帯（セット）された契約にあたっては、補償内容が同様の保険契約（自動車保険以外の保険契約に付帯〈セット〉される特約を含みます）がほかにある場合、補償が重複することがあります。

今回契約する補償	補償の重複が生じる他の保険契約の例
個人賠償責任特約	火災保険等の個人賠償責任特約
人身傷害保険（人身傷害車外危険補償特約を付帯〈セット〉）	2台目以降の自動車保険の人身傷害保険（人身傷害車外危険補償特約を付帯〈セット〉）
弁護士費用特約	2台目以降の自動車保険の弁護士費用特約
原動機付自転車に関する特約（ファミリーバイク特約）	2台目以降の自動車保険の原動機付自転車に関する特約（ファミリーバイク特約）

▲注

▲注 保険・特約の名称等は、保険会社ごとに異なります。

デジタルテキスト 201

③ その他保険契約者等に参考となるべき情報

前記の①契約概要および②注意喚起情報に加え、保険契約者等に参考となるべき情報についても説明する必要があります。保険契約の締結・加入の際に合理的な判断をするために必要な事項で、保険契約の種類や性質に応じて判断されることになります。

例えば、自動車保険における付帯サービスであるレッカーけん引サービスなどの主要なロードサービス等が該当します。

なお、当該事項は、「重要事項説明書」や「パンフレット」等を用いるなどの方法による情報提供が考えられます。



デジタルテキスト 202



(1) アンダーライティング

① 契約条件と保険料率の決定

アンダーライティングとは、保険会社が、申込みのあった保険契約に関するリスク状況を調査し、「契約引受けの可否」および「契約条件と保険料率」を決定する契約引受判断全般のことをいいます。

保険制度は、1人の保険契約者が偶然の事故によって損害を被った場合に、多数の保険契約者が支払った保険料でその損害を補償するという相互扶助の仕組みで成り立っており、保険制度を維持するためには、適正な引受けを行う必要があります。そのためには、「公平の原則」に則った契約引受けが重要であり、十分なリスク状況の調査を行ったうえで、危険度に見合った保険料率を適用します。



デジタルテキスト 203

② リスクの評価と選択

a. 不良契約の排除

損害保険契約には、放火による保険金詐取を目的とするなどの道徳的節度の欠如により危険が高まる「道徳的ハザード」や、保険に加入したことによって事故防止意識が欠如する「意識的ハザード」が潜在しています。

保険料率は、損害発生確率が統計的に算出できる物理的リスクに基づいて算定されており、道徳的ハザードや意識的ハザードなどの「人的ハザード」は考慮されていません。したがって、これらの不良契約が保険集団に紛れ込めば、「大数の法則」や「公平の原則」が正常に働かなくなり、保険料率の引上げ等により一般の保険契約者の保険料の負担増につながります。

アンダーライティングの重要な目的のひとつは、保険契約者・被保険者からの告知や外観からでは判断できない人的ハザードの存在を見抜き、不良契約を排除することです。



デジタルテキスト 204

b. 逆選択への対応

アンダーライティングのもうひとつの重要な目的は、逆選択に対する対応です。逆選択とは、危険度の高いリスクに対して保険に加入する傾向が強いこと、または危険度の高い物件だけを選択して契約することをいいます。

保険契約者の逆選択にまかせておけば損害率が高くなり、それに対応するために保険会社が保険料率を引き上げれば危険度の高い者しか保険に加入せず、その結果、損害率が更に悪化するという悪循環が生じます。

したがって、契約引受けに際しては、申し込まれた契約が逆選択でないかを見極め、危険度の高いリスクに対しては、必要に応じて免責金額や縮小てん補を設定するなど、適切な契約条件を決定することが重要です。



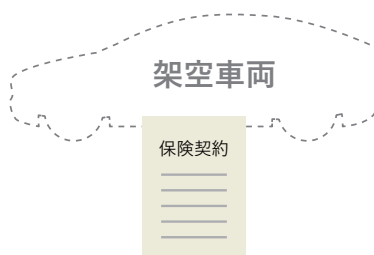
③ 不適正契約の排除

a. 架空契約

架空契約とは、保険始期日時点で、もともと存在しない自動車に対する契約や、既に廃車や譲渡済みなどの理由で被保険自動車が存在しない契約のことをいいます。

架空契約は、ノンフリート等級別料率制度において、無事故の契約を長年継続することにより割引率が高くなることを悪用し、将来、自動車を取得した際に高い割引率を不適正に適用することを意図しています。こうした行為が放置されると、本来の被保険者のリスク状況に比べて過大な割引率が適用されることとなり、保険契約者間の公平性を損ねる危険性があります。

このため、保険契約の締結にあたっては、自動車検査証等で保険始期日時点で被保険自動車が実在することや車検の有効期間内にあることなどを確認（現車確認）し、不適正契約の発生を防止することが重要です。



b. 不適正な等級継承

不適正な等級継承とは、例えば、架空の人物を経由させ、本来は等級継承ができない記名被保険者間で不適正な等級継承を行うなど、ノンフリート等級別料率継承の規定違反となるものをいいます。こうした行為が放置されると、本来のリスク状況に見合った保険料が領取できないこととなり、保険契約者間の公平性を損ねる危険性があります。

このため、保険契約の締結にあたっては、被保険自動車の使用実態を反映した記名被保険者となっているかを確認する必要があります。また、日頃から記名被保険者の変更が頻繁に行われていないかや変更が行われた場合の事実関係なども注意しておく必要があります。

c. アフター・ロス

アフター・ロス（アフロス）とは、例えば、車両保険を契約しないで車両事故を起こしてしまったため、事故後に保険契約を締結し、その後に事故が起きたように装って不正に保険金請求を行うことをいいます。これらの行為が判明した場合は、保険約款により保険契約が無効となりますが、犯罪行為として罰せられることにもなります。

アフター・ロスを未然に防ぐためには、保険契約締結時または車両入替時における現車の確認が有効です。これにより被保険自動車に損傷がないか（既に事故が発生していないか）を確認することができます。

デジタルテキスト 207

(2) 契約内容の確認

① 告知義務

a. 告知義務とは

告知義務とは、保険契約締結時に、あらかじめ保険会社が定める危険に関する重要な事項のうち、保険会社が定めたもの（告知事項）について、保険契約者または被保険者が保険会社に告知しなければならない義務のことをいいます。

自動車保険では、契約条件や保険料率を決定するにあたり、告知は極めて重要であるため、代理店（保険募集人）は、保険契約者や被保険者に告知の重要性を説明したうえで、正しく告知してもらう（質問に答えてもらう）必要があります。

b. 自動車保険の主な告知事項

- (a) 被保険自動車の登録番号（車両番号）
- (b) 被保険自動車の使用目的（リスク細分型の自動車保険の場合）
- (c) 記名被保険者の運転免許証の色（リスク細分型の自動車保険の場合）
- (d) 記名被保険者の生年月日
- (e) 前契約における保険事故の有無

▲注

▲注 告知事項は、保険商品によって異なる場合があります。

デジタルテキスト 208

c. 告知義務に違反した場合

保険契約者または記名被保険者が、告知事項について、故意または重大な過失によって事実を告げなかった場合または事実と異なることを告げた場合は、保険会社は保険契約者に対する書面による通知をもって、その保険契約を解除することができます。**▲注1**

ただし、保険会社が告知義務違反の事実を知っていた場合、または過失によって知らなかった場合や、保険会社のために保険契約の締結の代理を行う者が、正しい告知を妨げたり、嘘の告知をするように勧めたりした場合には、その保険契約を解除することはできません。

告知義務違反により保険契約を解除した場合、保険会社は解除前に発生した事故に対して、原則として保険金を支払いません。また、既に支払った保険金があれば、その返還を求めることができます。**▲注2**

▲注1 保険会社が解除の原因があることを知った時から1か月を経過した場合、または保険契約締結時から5年を経過した場合、保険会社は保険契約を解除することはできません。

▲注2 告知しなかった事実と事故発生の上に因果関係がない場合には、保険金が支払われます。例えば、被保険自動車の使用目的を誤って告知していた場合で、被保険自動車を自宅の駐車場に駐車中に盗まれてしまった損害については、車両保険の保険金支払いの対象になります。

② 契約内容の確認

自動車保険の契約締結の際には、顧客の意向確認のほか、告知事項に基づき契約条件を決定し、正しい保険料率を適用することが重要となります。

次の項目は、保険料の決定や事故があった際の保険金支払い等に係る主な重要項目ですので、「保険契約申込書」の記載内容に誤りがないか確認を促す必要があります。

確認項目	確認内容・ポイント
<input type="checkbox"/> 被保険自動車の属性	<ul style="list-style-type: none"> ○被保険自動車の車名・型式・仕様・登録番号・車台番号・初度登録（検査）年月・排気量を確認します。 ○被保険自動車に適用する「用途車種区分」を確認します。 ○型式別料率クラスを確認します（自家用普通乗用車、自家用小型乗用車および自家用軽四輪乗用車のみ）。 ○自動車の装備・装置等について確認します。
<input type="checkbox"/> 記名被保険者の属性	<ul style="list-style-type: none"> ○記名被保険者を確認します。 ○運転者の範囲を確認します。 ○運転者を限定するかどうかを確認します。 ○運転者年齢条件を確認します。
<input type="checkbox"/> リスク細分型の自動車保険の場合	<ul style="list-style-type: none"> ○被保険自動車の使用目的を確認します。 ○記名被保険者の運転免許証の色を確認します。
<input type="checkbox"/> 補償内容	<ul style="list-style-type: none"> ○重要事項説明書を用いて、補償内容（特約を含みます）について、希望する内容と一致しているかを確認します。
<input type="checkbox"/> 保険金額・免責金額（自己負担額）	<ul style="list-style-type: none"> ○補償内容（対人賠償責任保険、対物賠償責任保険、人身傷害保険、車両保険等）ごとに保険金額を確認します。 ○車両保険の免責金額（自己負担額）を確認します。
<input type="checkbox"/> 車の保有台数	<ul style="list-style-type: none"> ○総付保台数を確認し、ノンフリート契約となるかフリート契約となるかを確認します。
<input type="checkbox"/> 団体扱、集団扱の条件	<ul style="list-style-type: none"> ○保険契約者または被保険者について、それぞれ適用条件に合致しているかを確認します。⚠注
<input type="checkbox"/> その他	<p>新たに自動車保険を引き受ける場合には、次の点を確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○複数所有新規契約に該当しないか ○自動車保険の中断証明書を有していないか

⚠注 保険期間中に団体扱・集団扱で契約している人が適用条件に合致しなくなった場合（退職等）の手続き漏れがないよう注意しなければなりません。

③ 意向確認・契約意思の確認

顧客の意向と実際の契約内容が合致しているかを確認するため、意向を把握した事項に加え、被保険自動車の用途車種や使用目的、運転者の範囲や年齢条件、記名被保険者の運転免許証の色などに誤りがないかなどについて、保険契約者に確認してもらう必要があります。この場合の意向の確認は、意向確認書面や保険契約申込書のチェック欄などを用います。

保険契約締結の際は、保険契約者の意思確認のために、保険契約申込書の記載内容に誤りがないかを保険契約者に十分に確認してもらったうえで、申込みの意思表示の証として、保険契約者の同意の記録を取り付ける必要があります。



第2章 保険契約の管理

デジタルテキスト 212

保険商品は形のない商品であるため、「売ったら終わり」ではなく、むしろ「売ってから」のメンテナンスやアフターフォローをすることが大切です。そのため契約締結後における契約管理も、代理店（保険募集人）としての重要な業務となります。

保険契約者から契約内容変更（異動）・解約に関する明確な申し出がない場合でも、保険契約者と定期的にコンタクトをとり、保険契約者からの情報をもとに的確なアドバイスを行うよう努めることが重要です。

3-2-1 保険契約の契約内容変更（異動）・解約

第1節の
学習時間およそ
16分

第2章

保険契約の管理

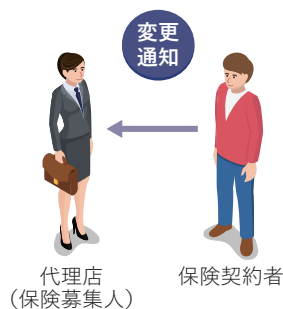
(1) 契約内容変更（異動）

① 通知義務

a. 通知義務とは

通知義務とは、保険契約締結後に一定の内容について変更が生じた場合、保険契約者または被保険者が保険会社にその事実を遅滞なく通知しなければならない義務のことをいいます。

通知義務に違反した場合には、保険金が支払われないことがあることから、代理店（保険募集人）は、保険契約者等に対して、通知が必要な事項と通知義務の重要性について、あらかじめ説明しておく必要があります。



デジタルテキスト 213

b. 自動車保険の主な通知事項

- (a) 被保険自動車の用途車種または登録番号（車両番号）の変更
- (b) 被保険自動車の使用目的の変更（リスク細分型の自動車保険の場合）
- (c) 上記のほか、告知事項のうち保険会社が定めた通知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合

▲注

▲注 通知事項は、保険商品によって異なる場合があります。

デジタルテキスト 214

c. 通知義務に違反した場合

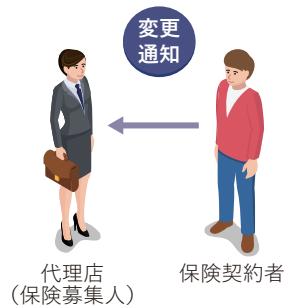
通知義務に該当する事実が発生した場合において、保険契約者または被保険者が故意または重大な過失によって遅滞なく通知をしなかったときは、保険会社は、保険契約者に対する書面による通知をもって保険契約を解除することができます **▲注1**。

通知義務違反により契約を解除した場合、危険が増加した時から解除した時まで発生した保険事故による損害については、原則として保険金が支払われません。また、既に支払った保険金があれば、その返還を求めることができます **▲注2**。**▲注3**

▲注1 保険会社が解除の原因があることを知った時から1か月を経過した場合、または危険増加が生じた時から5年を経過した場合、保険会社は保険契約を解除することはできません。

▲注2 通知しなかった事実と事故発生との間に因果関係がない場合には、保険金が支払われます。例えば、被保険自動車の使用目的を「日常・レジャー使用」から「業務使用」に変更したことを通知していなかった場合で、台風により飛ばされてきた看板が自宅の駐車場に駐車してあった被保険自動車にあたって生じた損害については、車両保険の保険金支払いの対象となります。

▲注3 危険増加が生じ、保険契約の引受範囲を超えた場合は、保険会社はこの保険契約を解除することができます。この事由により解除した場合、解除に係る危険増加が生じた時から解除がなされた時まで発生した損害に対して、保険金は支払われません。



デジタルテキスト 215

② 契約内容変更（異動）と中途更改

保険期間の途中で、保険契約者の申し出により契約条件の変更を行う場合は、契約内容変更（異動）または中途更改のいずれかの処理を行います。

なお、契約内容変更（異動）と中途更改ができる契約条件の変更事由は、保険会社の規定に従い限定されています。また、いずれの変更事由にも該当しない場合は、解約付け直しの処理を行います。 **▲注**

▲注 一般的に、一時払契約を解約付け直しをした場合、返還保険料は短期率で計算し、契約内容変更（異動）や中途更改した場合、返還保険料は月割または日割で計算します。

デジタルテキスト 216

a. 契約内容変更（異動）

保険契約締結後、保険契約者の請求に基づき、解約を行わずに現存契約の内容または条件を変更することを「契約内容変更（異動）」といいます。**▲注1**

b. 中途更改

中途更改とは、保険会社と締結していた現存契約をいったん解約し、その現存契約と同一の保険契約者・記名被保険者・被保険自動車による新契約を、その解約日を始期日として、その保険会社と締結することをいいます。

なお、保険契約者の同一性を中途更改の要件としない保険会社もあります。**▲注2**

▲注1 具体的な手続き等は、保険会社の規定に従います。

▲注2 新契約の始期日において、記名被保険者および被保険自動車を同一とする現存契約がほかにある場合で、新契約の始期日とその現存契約の解約日の前日から起算して過去7日以内にあるときを含むこととしている保険会社もあります（新契約の始期日を前契約の解約日とみなします）。

デジタルテキスト 217

c. 手続き

保険会社所定の書類を作成し、原則として、保険契約者の同意の記録を取り付けます。

契約内容変更（異動）や中途更改に伴って危険の増加または減少が生じた場合には、規定に従って計算した保険料を追加または返還します。

なお、保険契約者が規定による追加保険料の支払いを怠ったときは、保険金が支払われなかったり、減額されたりすることがありますので注意が必要です。

(a) 追加保険料および返還保険料の計算方法

追加保険料および返還保険料の計算方法は、保険会社により異なりますが次のような方法があります。

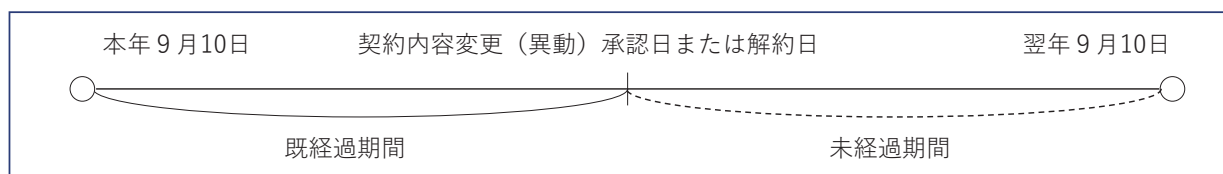
月割計算	未経過期間または既経過期間に応じて月割を適用して計算します。
日割計算	未経過期間または既経過期間に応じて日割を適用して計算します。
短期率計算	未経過期間または既経過期間に応じて短期率を適用して計算します。

(b) 既経過期間と未経過期間

既経過期間とは、現存契約の保険期間の初日から契約内容変更（異動）承認日または解約日までの期間をいいます（翌日起算とします）。

未経過期間とは、契約内容変更（異動）承認日または解約日から保険期間の末日までの期間をいいます（翌日起算とします）。

【既経過期間と未経過期間】（例）



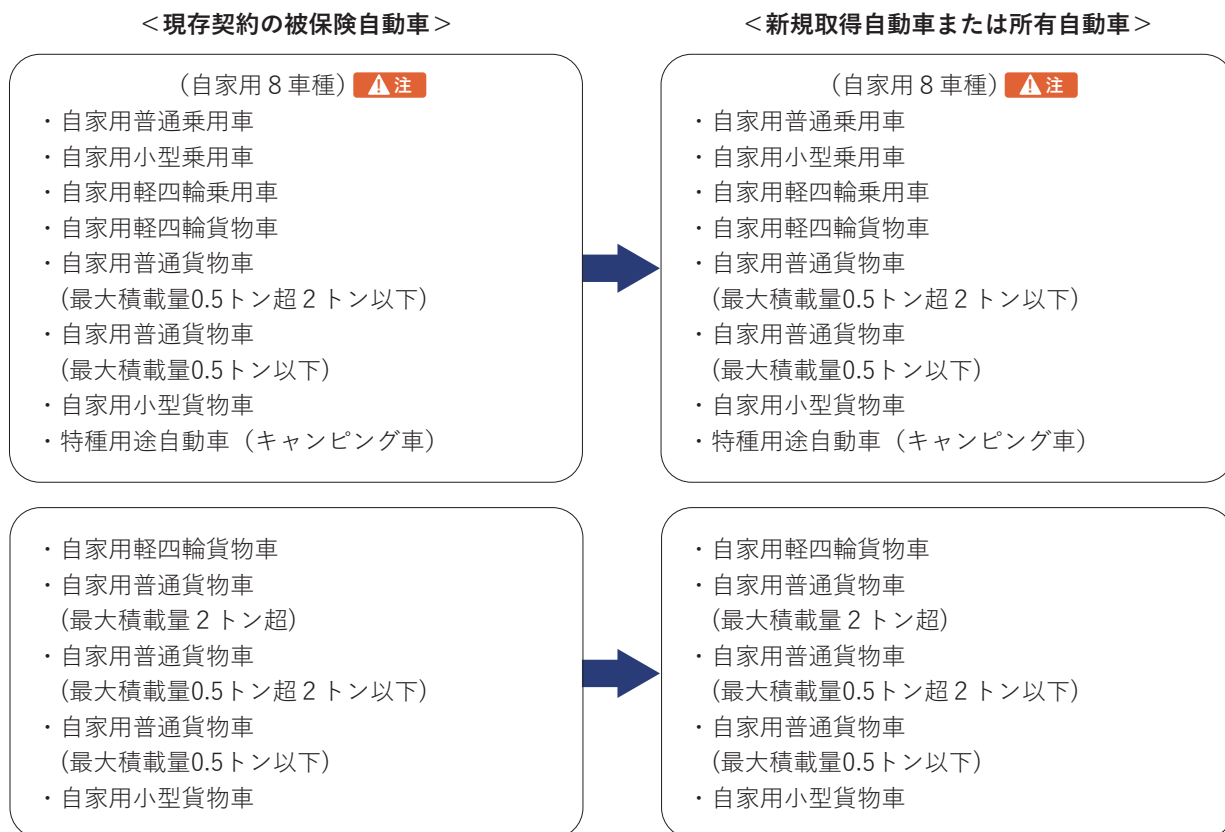
デジタルテキスト 218

③ 被保険自動車の入替（車両入替）

被保険自動車の入替（車両入替）とは、新たに自動車を購入した場合、または現存契約の被保険自動車を廃車した場合などに、保険契約者の申し出により、現存契約の被保険自動車を入替可能な用途車種区分に該当する新規取得自動車または所有自動車に入れ替える手続きをいいます。

【被保険自動車の入替（車両入替）ができる用途車種区分（主なもの）】

被保険自動車の入替ができる用途車種区分は、次のとおりです。同一用途車種区分に該当しない自動車相互間では、車両入替を行うことはできません。



▲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。

a. 車両入替の条件

(a) 新規取得自動車との入替

保険期間の途中で、自動車を新規取得した場合に、保険契約者がその旨を書面をもって保険会社に通知し、保険会社が新規取得自動車 **▲注1** と被保険自動車の入替（車両入替）を承認したときは、その新規取得自動車に現存契約を適用します。

なお、被保険自動車の入替（車両入替）を行った際に、現存契約において被保険自動車であった自動車が廃車、譲渡または貸主に返還されずに残っていた場合、その自動車を「はき出された自動車」といいます。この「はき出された自動車」も「新規取得自動車」とみなすことができます。

(b) 所有自動車との入替

被保険自動車が廃車、譲渡または貸主に返還され、他の所有自動車に入替した場合に、保険契約者がその旨を書面をもって保険会社に通知し、保険会社が所有自動車 **▲注2** と被保険自動車の入替（車両入替）を承認したときは、その所有自動車に現存契約を適用します。

<被保険自動車の入替における自動補償特約>

被保険自動車と入替後の自動車が所定の自動車である場合、自動車の入替後一定期間内に手続きを行ったときは、保険会社が承認する前であっても入替後の自動車を運転している間に生じた事故について保険金が支払われます。

▲注1 新規取得自動車とは、次のいずれかに該当する者が新規取得した被保険自動車と同一の用途車種区分の自動車をいいます。

- ・被保険自動車の所有者
- ・記名被保険者
- ・記名被保険者の配偶者
- ・記名被保険者またはその配偶者の同居の親族

▲注2 所有自動車とは、次のいずれかに該当する者が所有する被保険自動車と同一の用途車種区分の自動車をいいます。

- ・被保険自動車の所有者
- ・記名被保険者
- ・記名被保険者の配偶者
- ・記名被保険者またはその配偶者の同居の親族

b. 増車・減車した場合

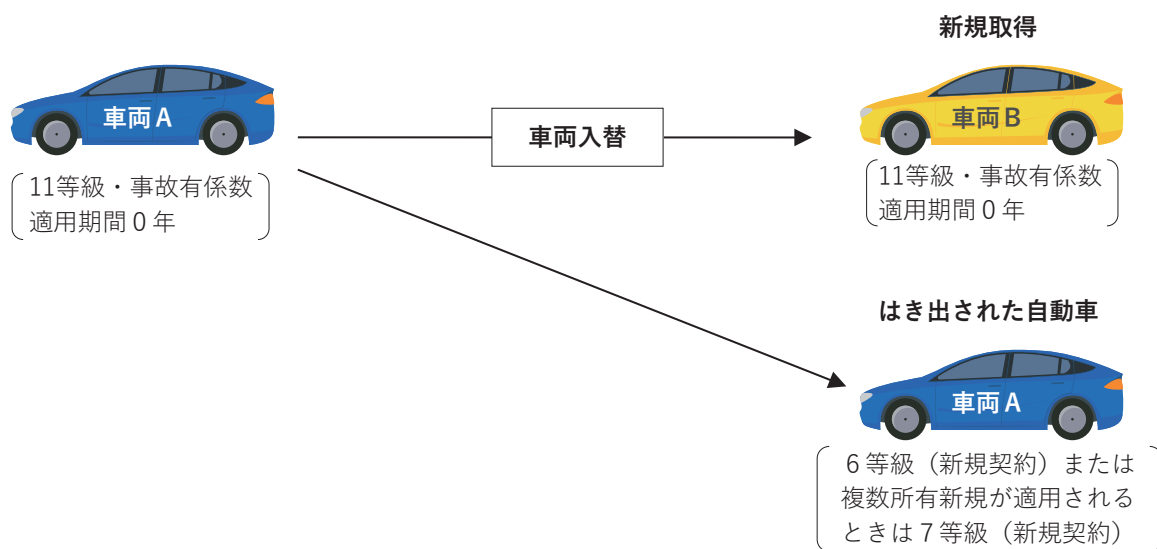
既に1台以上自動車を所有している者（家族所有の場合を含みます）が、もう1台自動車を取得した場合を「増車」、既に2台以上自動車を所有している者（家族所有の場合を含みます）が、所有自動車を廃車、譲渡、リース会社などに返還、盗難、一時抹消した場合を「減車」として、次のように取り扱います。

(a) 増車した場合

増車した自動車を「新規契約」として取り扱う方法と、既に所有している自動車と「被保険自動車の入替（車両入替）」を行った後に「はき出された自動車」（既に所有している自動車）を新規契約として取り扱う方法があります。

車両価額、年齢条件、今後の所有形態などを十分に確認した後に、保険契約者にとって最も有利な方法を勧める必要があります。

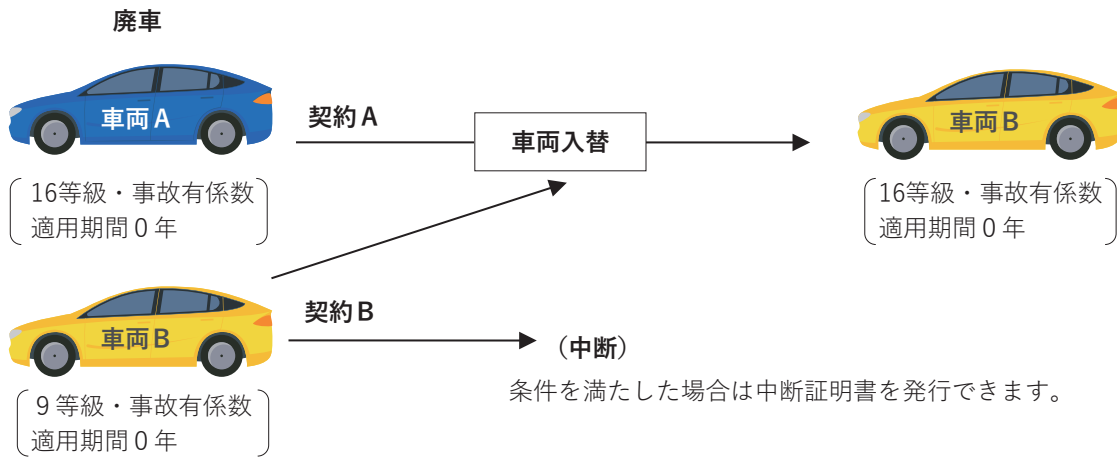
【はき出された自動車が発生する場合】



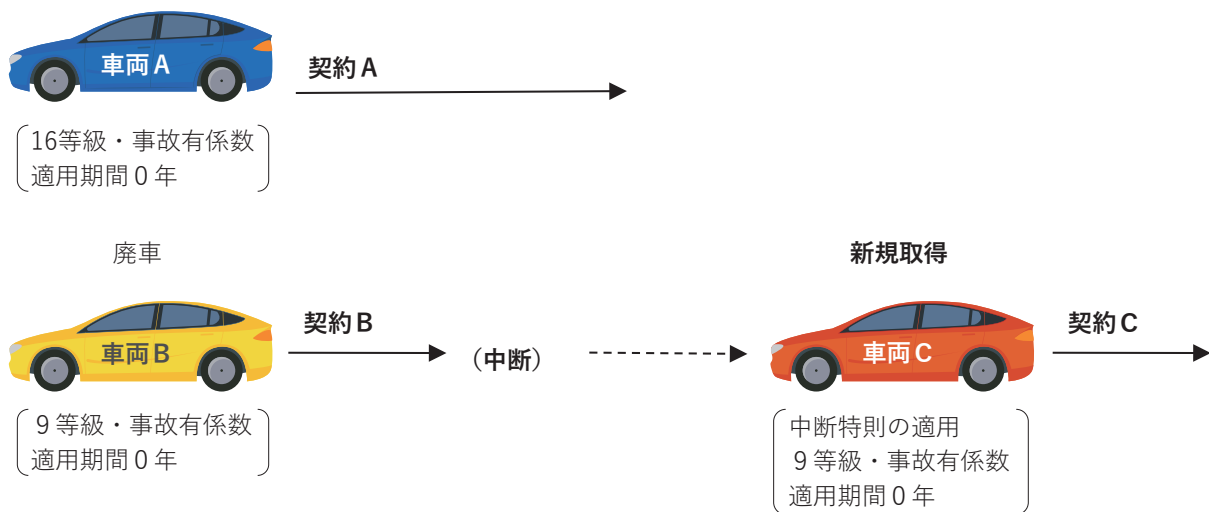
(b) 減車した場合

減車となった自動車に適用されていた等級を、所有する他の自動車に継承するために「被保険自動車の入替（車両入替）」を行う方法と、そのまま解約して「中断証明書」を発行する方法（所定の条件あり）があります。

【所有自動車に入れ替える場合】



【そのまま中断証明書を発行する場合】



(2) 解約

① 解約

保険期間中、保険契約者が保険会社に対して書面による通知をもって保険契約を終了させることを「解約」といいます。解約は、原則として保険契約者の意思で行うことができます。

② 解約時の注意点

保険契約者から解約の申し出があった場合は、保険契約者に対して、解約日以降の保険事故による損害に対して保険金が支払われないことや、解約時には保険料を返還または請求することがあることを説明する必要があります。

また、ノンフリート等級の継承についても、次のように適切に説明する必要があります。

- a. 解約時に請求した保険料の払込みがない場合で、保険契約が解除されたときには、原則としてその保険契約の等級を継承できないこと
- b. 被保険自動車の廃車や譲渡、または海外渡航などで自動車をしばらく使用しない場合には、自動車の使用を再開するときのために、保険会社に中断証明書を発行してもらう必要があること



参考

保険約款における暴力団排除条項

保険契約においては、反社会的勢力との関係遮断を進めるため、保険約款に暴力団排除条項を導入しています。これにより、保険契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合は、保険会社は、同条項に基づき当該契約を解除することができます。また、保険契約を解除した場合、重大事由（反社会的勢力）該当後、解除までに発生した事故については、原則として保険金は支払われません。



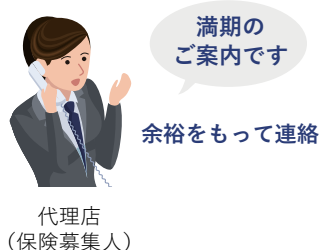
(1) 満期通知

満期を迎えるにあたっては、保険契約者が満期契約の内容について十分に検討する時間を確保できるよう、時間的な余裕をもって満期案内をすることが重要です。

万が一、満期切れになると、その後に事故が発生した場合、いっさい補償されないといった大きな問題となります。また、仮に事故がなくてもノンフリート等級が継承できないなど、保険契約者にとって不利益が生じることがありますので、十分に注意する必要があります。

満期前に単に満期ハガキを送っただけでは、保険契約者が気付かないことが考えられるため、代理店（保険募集人）から電話連絡するなど積極的な働きかけを必ず行う必要があります。 **▲注**

▲注 満期となる契約については、満期日の1～2か月前頃までには保険会社から継続書類が代理店（保険募集人）に送られるか、または保険契約者に直送されるのが一般的ですが、代理店（保険募集人）自らも日頃から満期管理を的確に行う必要があります。



(2) 継続手続きと注意事項

自動車保険は1年契約が多いものの、その間に環境、状況の変化が生じる場合があります。したがって、次のような事項について確認する必要があります。

なお、保険契約者の意思がはっきりしない場合でも、放置せずに必ずフォローします。もし継続できなかった場合は、経緯を記録しておきます。 **▲注**

項目	注意点
① 被保険自動車に関する 契約内容変更（異動）の有無	被保険自動車の入替（車両入替）、使用目的の変更（リスク細分型の自動車保険の場合）などの有無について確認します。
② 被保険者に関する 契約内容変更（異動）の有無	運転者の範囲や運転者年齢条件、記名被保険者が保有する運転免許証の色（リスク細分型の自動車保険の場合）の変更などの有無について確認します。
③ 補償内容に関する 契約内容変更（異動）の有無	補償内容の追加・削除、保険金額の増減などの有無について確認します。
④ 事故（未払い・未報告事故を含む）の有無	未払い・未報告の事故を含め、事故の有無について確認します。

継続手続きは、新規契約の場合と同様に、あらためて保険契約申込書を作成します。

▲注 保険契約者本人への意思確認が必要であり、家族など保険契約者以外への確認のみで判断してはなりません。

第3章 自動車保険の事故対応

デジタルテキスト 225

3-3-1 基本的な姿勢と流れ（事故対応フロー）

第1節の
学習時間
おおよそ
5分

(1) 基本的な姿勢

① 代理店（保険募集人）の役割

保険商品は、保険事故が生じた場合に保険金の支払いを通して、初めて商品としての機能が発揮されます。したがって、保険事故発生時における代理店（保険募集人）の対応は非常に重要です。

適切な事故対応を行うためには、事故対応に関する業務ルールを策定し、あらかじめ保険契約者等に周知しておく事項を定めたり、事故通知に対する受付の仕方や保険金が支払われるまでのフォローアップ対応の内容を明確に定めたりしておく必要があります。

デジタルテキスト 226

② 事故通知の重要性（保険契約者等への説明）

保険会社は、保険契約者、被保険者または保険金を受け取るべき者（本章では「保険契約者等」といいます）から「事故通知」を受けて、初めて事故の原因調査等の損害調査を行うことができます。したがって、保険会社の損害調査業務を円滑に進めるために、代理店（保険募集人）は、ふだんから保険契約者等に対し、万が一、事故が生じた場合には直ちに代理店（保険募集人）または保険会社に通知するよう徹底しておく必要があります。

また、事故通知は保険会社だけでなく、保険契約者等にとっても重要です。事故が発生したことを知ってから一定期間内に事故通知をしないと保険金が支払われないことがありますので、代理店（保険募集人）は、契約締結時に保険契約者等に対して事故通知の重要性について十分に説明しておく必要があります。

【事故対応における注意点】

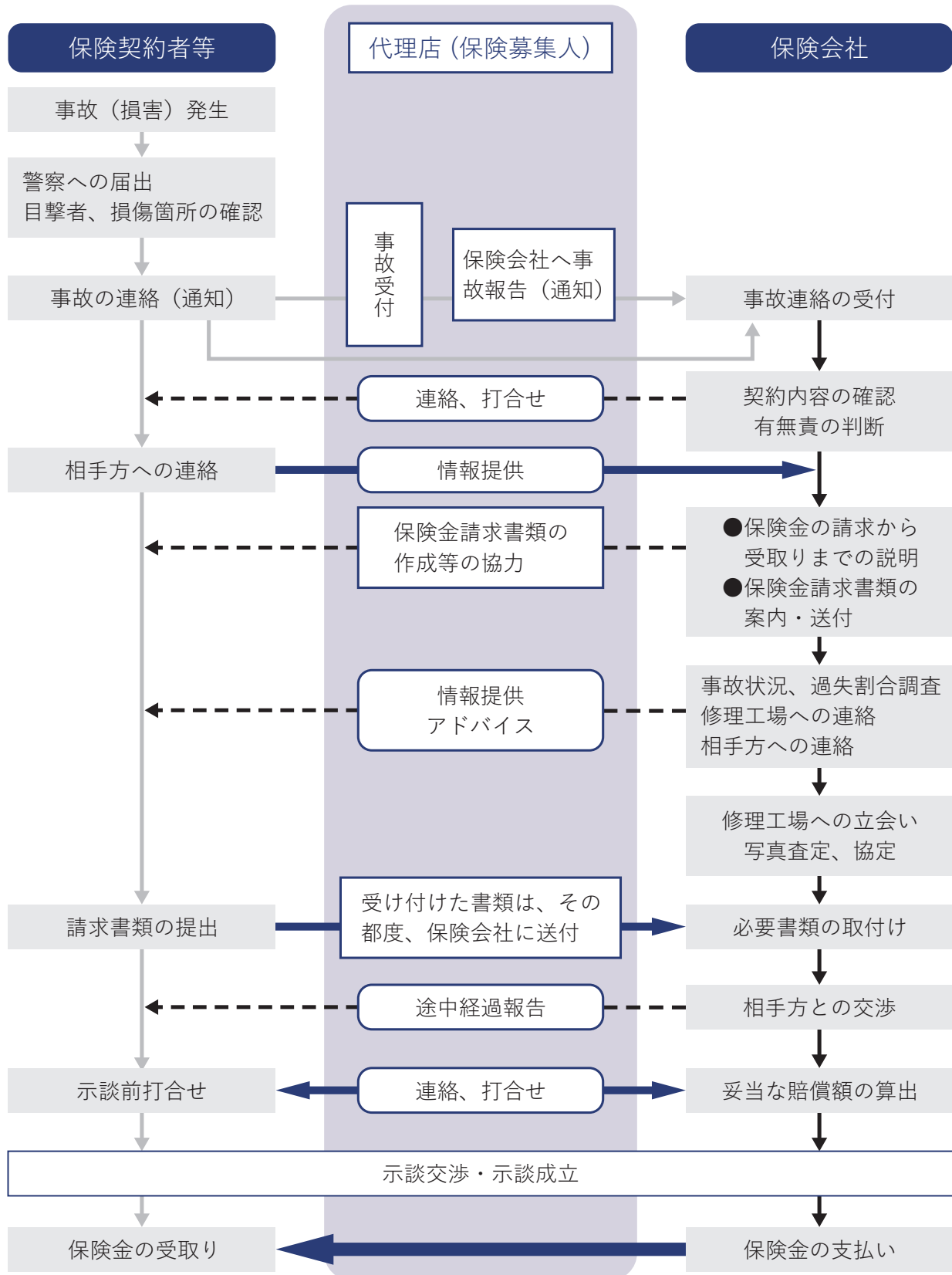
保険金支払いは保険会社の固有業務であり、代理店（保険募集人）は、支払責任の有無や保険金の支払額について判断してはなりません。また、実際の保険金請求手続きへの協力に際しては、個々のケースに応じて保険会社の指示に従います。



デジタルテキスト 227

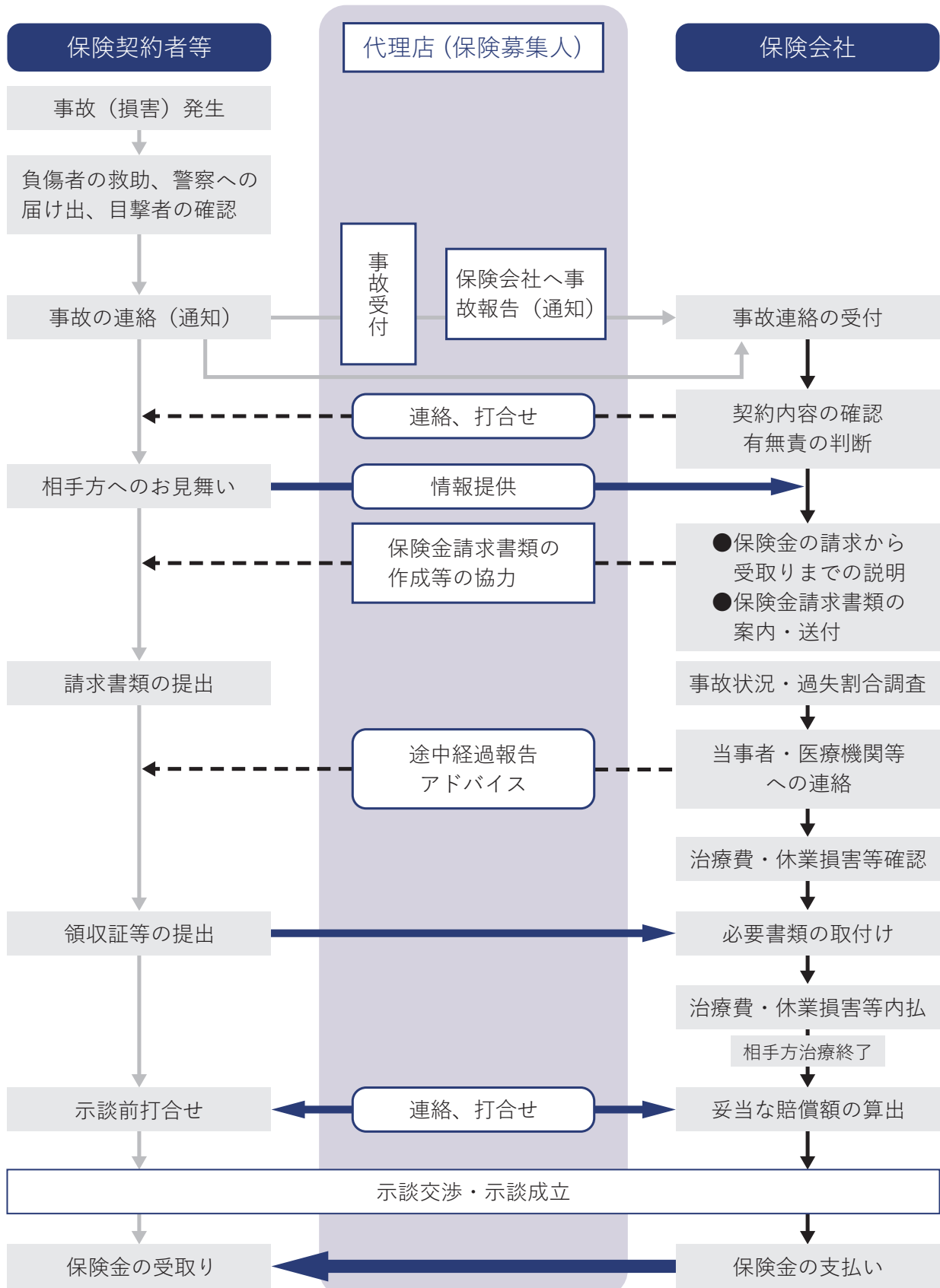
(2) 基本的な流れ

【事故発生から保険金支払いまでの流れ】物損事故の場合（例）



(※) 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。

【事故発生から保険金支払いまでの流れ】人身事故の場合（例）



(※) 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) 事故通知・損害調査

① 代理店（保険募集人）の対応

a. 事故受付

保険契約者等から代理店（保険募集人）に事故通知があった場合には、次の内容を正確に確認しなければなりません。通常、保険契約者等は事故の対応に不慣れであるため、相手の身になって対応することが重要です。

事 故		内 容
共 通		<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約内容（保険契約者名、証券番号、登録番号等） ・ 事故発生の日時・場所 ・ 事故発生の原因・状況（事故時の運転者など） ・ 被保険自動車が自動運行装置を備えている場合は、その装置の作動状況 ・ 届出警察署名 など
個 別	対物事故・ 車両事故の場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害状況、損害額 ・ 修理工場 ・ 現在までの処置 ・ 被害物件（誰の、何が） など
	対人事故・ 傷害事故の場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被害者（対人事故の場合） ・ 受傷者（傷害事故の場合） ・ 受傷状況、現在までの処置、治癒見込み ・ 医療機関等 など

また、この際、保険契約者等に対し、相手方へのお見舞いなど事故後の対応などについて適切なアドバイスをすることも代理店（保険募集人）としての大切な仕事です。

b. 保険会社への報告

代理店（保険募集人）は、保険契約者等から事故通知を受け付けた場合、直ちにその内容を保険会社に報告しなければなりません。

② 保険会社の対応と保険金支払い

保険会社は、保険契約者等や代理店（保険募集人）などから事故通知を受け付けると、次のような流れで処理を行います。

a. 契約内容の確認

事故通知を受け付けると、保険契約の内容を確認するとともに、保険料の入金の有無を確認します。

b. 事故状況の調査

契約の内容に従って事故状況の調査をします。

c. 保険金支払責任および過失割合の検討

上記 a、b により有無責を判定し、過失割合を判断します。

d. 請求書類の確認

保険契約者等から提出された保険金請求書類に不足書類がないかなどをチェックします。

e. 損害内容の調査と損害額の協定

(a) 車両事故等の場合

修理工場などで事故車両、被害物件を立会調査します。修理見積書などの書類により妥当な損害額を協定します。

(b) 対人事故等の場合

医療機関等で被害者の受傷状況や治療状況を確認します。診療報酬明細書などの書類により、妥当な損害額を協定します。

f. 相手方との交渉

示談交渉サービス付きの賠償責任保険の場合、上記 b および c により相手の過失割合を踏まえた賠償額を算出し、相手方と交渉します。

g. 保険金の算出・支払い

上記 a～f で決定された損害額から保険金を算出し、支払手続きをとります。

③ 保険契約者等に周知すべき事項

保険契約者等は、事故が発生したことを知った場合には、事故通知をはじめ、次の事項を行わなければなりません。

代理店（保険募集人）は、あらかじめその旨を保険契約者等に周知しておくことが大切です。

a. 事故通知

保険事故が発生したことを知った場合、保険契約者等は、事故の発生から一定期間内に事故発生の状況および損害の程度を保険会社に通知しなければなりません。

保険契約者等が、正当な理由がなく上記の規定に違反した場合、またはその通知・説明について知っている事実を告げなかった場合もしくは事実と異なることを告げた場合は、保険会社は、それによって保険会社が被った損害の額を差し引いて保険金を支払います。

b. 損害の発生または拡大の防止

保険契約者等は、損害が発生した場合、新たな損害の発生または拡大の防止に努めなければなりません。例えば、負傷者がいる場合は、救急車を手配し、救急車が到着するまでは可能な応急救護処置を行うことなどが該当します。

c. 警察への届出、お見舞い等当面の対応について

交通事故を起こした場合や盗難事故にあった場合には、直ちに警察に届け出る必要があります（保険会社や代理店（保険募集人）への事故通知に優先します）。特に、自動車保険では、保険金を請求する際には、原則として「交通事故証明書」が必要となりますので注意が必要です。

また、保険契約者等が事故の加害者になっている場合には、一般のお詫びやお見舞いの方法などを具体的にアドバイスすることが大切です。

【交通事故の場合の措置（道路交通法）】

道路交通法では、交通事故があった場合には、運転者は負傷者を救護し、道路における危険を防止する措置をとったうえで、最寄りの警察署に報告しなければならない旨を定めています。

d. その他の注意事項

(a) 対人事故や対物事故の場合

保険会社の了解を得ないで賠償責任の承認（示談）をすると保険金が支払われない場合があります。したがって、事故現場などで安易に示談しないよう、あらかじめ保険契約者等に伝えておく必要があります。 **▲注**

(b) 車両事故の場合

保険会社の承認を得ないで事故車を修理すると、保険金の全額が支払われないことがあります。したがって、事故車を修理に出す場合には、必ず事前に保険会社の承認を得よう、あらかじめ保険契約者等に伝えておく必要があります。

▲注 加害事故・被害事故にかかわらず、保険契約者等に相手の氏名、住所、連絡先を確認してもらう必要があります。

参考 **ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約**

交通事故が発生した場合、事故原因をめぐって当事者の証言が食い違うことがあります。

このような場合、ドライブレコーダーに記録された映像などがあると、事故状況の把握やこれに基づく過失割合の判定を行うことができ、示談交渉などの手続きを円滑に進めることができることから、「ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約」（名称は保険会社によって異なります）を取り扱っている保険会社があります。

この特約では、保険会社から提供（貸与）されたドライブレコーダー型テレマティクス端末（以下「端末」といいます）を取り付けている被保険自動車に事故が発生した場合、走行中に端末が事故による衝撃を検知して発した信号を「事故発生の通知」として、また、端末に記録された事故時の映像等を「事故状況の報告」として取り扱います。

そのほか、安全運転を行うための支援機能として、被保険自動車の運転者が行った急加速や急ブレーキ、急ハンドルなどの事故につながりやすい運転状況を検知して知らせる機能や、運転者の運転特性・傾向を分析したレポートを提供する機能などを備えているのが一般的です。

(2) 保険金請求手続きのサポート

① 保険金請求に必要な書類

保険金の支払いにあたっては、様々な種類の書類を保険契約者等から提出してもらう必要があります。その場合、保険契約者等から代理店（保険募集人）に対し、保険会社への書類の提出にあたって、協力やアドバイスを依頼されることがありますので、その際は、丁寧に対応する必要があります。

例えば、専門用語をわかりやすく言い換えて説明したり、契約締結時に説明した内容を確認したりすることにより、保険契約者等が保険金請求手続きをよりスムーズに進められるよう支援する必要があります。

【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	対人賠償 責任保険	対物賠償 責任保険	人身傷害 保険	車両保険
保険金（損害賠償額）請求書（個人情報の取扱いに関する同意書）	●	●	●	●
交通事故証明書	●	●	●	●
自動車検査証	●	●	●	●
事故発生状況報告書	●	●	●	●
盗難に関する証明書（車両盗難の場合）	—	—	—	●
死亡診断書、逸失利益の算定の基礎となる収入金額を示す書類および戸籍謄本（死亡保険金を請求する場合）	●	—	●	—
後遺障害診断書および逸失利益の算定の基礎となる収入金額を示す書類（後遺障害保険金を請求する場合）	●	—	●	—
後遺障害の内容・程度を示す書類（レントゲンフィルム等）	●	—	●	—
診断書、治療費用領収書および休業損害額を示す書類（傷害に関する保険金を請求する場合）	●	—	●	—
示談書・判決書等	●	●	—	—
修理費用を示す書類、被害物の写真等	—	●	—	●
上記のほか、損害賠償請求権者が被った損害額を示す書類	●	●	—	—
被保険者が負担した費用を示す書類	●	●	●	●
委任状、印鑑証明書	●	●	●	●
住民票、戸籍謄本	●	●	●	●
自賠償保険証明書	●	—	—	—

② 代理請求制度

被保険者に保険金を請求できない事情がある場合（例えば、事故により意識不明の状態が続いている場合）で、かつ、保険金の支払いを受けるべき被保険者の代理人がないときは、次に掲げる者のいずれかがその事情を示す書類をもってその旨を保険会社に申し出て、保険会社の承認を得たうえで、被保険者の代理人として保険金を請求することができます。

- a. 被保険者と同居または生計を共にする配偶者（法律上の配偶者に限ります）
- b. aに規定する者がいない場合またはaに規定する者に保険金を請求できない事情がある場合には、被保険者と同居または生計を共にする3親等内の親族
- c. aおよびbに規定する者がいない場合またはaおよびbに規定する者に保険金を請求できない事情がある場合には、a以外の法律上の配偶者またはb以外の3親等内の親族

デジタルテキスト 234

③ 保険金の支払時期（履行期）について

保険金の支払時期（履行期）は、各保険会社の保険約款に規定されています。

保険法では、保険給付の履行期について、保険金の請求があった後、調査に必要な相当な期間内に保険金を支払う旨が規定されており、保険会社は履行期に対する「遅滞の責任」を負います。

なお、保険給付の履行期の規定における保険金の請求とは、保険会社のほかに代理店（保険募集人）に請求された場合も含まれますので、代理店（保険募集人）においても、保険金請求書類等を保険契約者等に案内した時や、その書類を受領した時の日付の管理を行うことが重要です。また、受領した書類は、都度、直ちに保険会社に送付するようにします。

デジタルテキスト 235

(3) 不正請求の防止

自動車保険において、保険金を不正に請求する事例が起きています。保険金詐欺は重罪（詐欺罪：刑法第246条）ですが、損保協会が過去に実施した消費者の意識調査では、実際に発生した事故に便乗して過大に請求することへのモラル意識は低いといった結果など、保険金詐欺が犯罪行為であることの認識が低いことが確認されています。

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あり、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ケースも見られます。

消費者にとって損害保険の「入口」となる代理店（保険募集人）は、保険制度の維持・安定のために、アンダーライティングにより不良契約を排除することをはじめとし、不正請求の防止に取り組むことも重要です。



参考

保険金不正請求ホットライン

損保協会では、「保険金不正請求ホットライン」を設置し、損害保険の保険金不正請求に関する情報を受け付けています。

第4章 自動車保険の苦情対応

デジタルテキスト 237

3 4 -1 基本的な姿勢と流れ（苦情対応フロー）

第1節の
学習時間およそ
3分

(1) 基本的な姿勢

苦情対応の基本は、相手の立場に立って、保険契約者等が何を期待し、何を求めているのかを十分に聞き出すこと、その申し出を最後までじっくりと聴き（傾聴）、その内容をしっかりと把握したうえで、不満の原因をつきとめることといえます。

代理店（保険募集人）は、日頃から保険契約者等に対して十分な情報提供を心掛けるとともに、契約内容の照会や変更、保険金の支払いなどに関して相談や苦情を受け付けた場合は、保険会社と連携して、保険契約者等の視点に立って迅速かつ的確に対応し、代理店（保険募集人）としての役割を果たす必要があります。

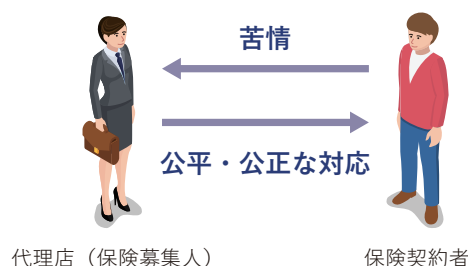
デジタルテキスト 238

(2) 基本的な流れ

① 保険契約内容の確認と公正な対応

代理店（保険募集人）が保険契約者等から苦情等を受け付けた場合には、証券番号などにより該当する保険契約を特定し、契約内容を正確に把握したうえで対応する必要があります。

また、その申し出の内容を正確に把握し、真摯（しんし）に受け止めるとともに、例えば、申出人だけを特別扱いするといったことのないよう、保険契約者間の公平性を保ち、公正な対応を心掛ける必要があります。



デジタルテキスト 239

② 保険契約者等の理解度に応じた対応

保険契約者等からの苦情等を聞く場合には、相手の保険に関する知識の理解度を踏まえながら対応する必要があります。特に「保険料」と「保険金」や、「保険金額」と「保険価額」などの用語は混同しやすいので、代理店（保険募集人）が説明する際にも、これらの用語の違いをわかりやすく説明するなど、その相手に応じた対応が求められます。

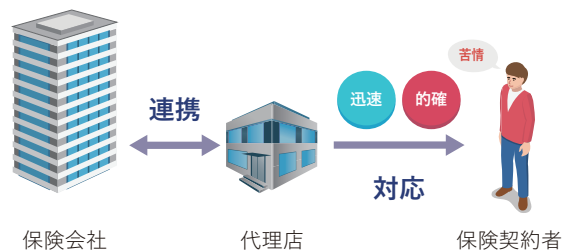


デジタルテキスト 240

③ 保険会社との連携

保険契約者等から苦情を受け付けた場合は、代理店（保険募集人）だけで対応せずに、保険会社と連携して迅速かつ的確に対応することも大切です。

保険契約者等からの代理店（保険募集人）に寄せられた声が、将来的に保険商品の内容の充実やサービスの向上につながるケースもありますので、保険会社の規定等に従って連携する必要があります。



3 4 -2 | 自動車保険の苦情事例

第2節の
学習時間およそ
7分

苦情対応においては、不満の原因をつきとめ、その原因を踏まえた再発防止策により、代理店（保険募集人）自らの業務品質の向上につなげていくことが何よりも重要となります。

ここでは、苦情事例を通じて、代理店（保険募集人）としての注意点を参考までに紹介します。



デジタルテキスト 242

(1) 契約条件に関する苦情事例

① 車両協定保険価額の設定に関する事項

苦情事例

従来、車両保険金額は車両本体価格＋付属品＋消費税の金額に基づいて設定していた。今回、車を買替えたので、新たに車両保険金額を設定する際、代理店（保険募集人）が注文書などを確認せずに車両本体価格だけ（消費税を含まず）の金額を念頭に、車価表の範囲に入っていることを踏まえて設定をしてしまったようだ。納得できる説明を求めたい。

〔注意点〕

車両協定保険価額の設定に係る苦情は、価額設定する際の説明不足について寄せられることが多くなっています。

したがって、車両保険金額は、車両本体価格に付属品および消費税を加えて設定することを説明してください。

なお、車両保険の保険金額は、一般的には契約時点の保険価額である時価で設定されますが、損害が生じた場合の支払保険金の額との乖離を解決するため、契約締結時に保険価額を協定する車両協定保険価額の設定方法について保険契約者に十分説明しておく必要があります。

デジタルテキスト 243

② 運転者年齢条件の設定に関する事項

苦情事例

- 事務所の営業車は従業員も使用するので、その年齢に応じて自動車保険の運転者年齢条件を設定していた。2年前に26歳以上補償から21歳以上補償（26歳未満補償対象外から21歳未満補償対象外）への契約内容変更（異動）手続きを行ったつもりだったが、このたび、2年前の手続きがなされていなかったことが判明した。手続きはきちんとしてほしい。
- 息子が免許を取ったので、運転者年齢条件の変更を行った（26歳以上補償〈26歳未満補償対象外〉⇒全年齢補償）が、運転者本人・配偶者限定をそのままにしていたため、結果として息子の事故が免責と言われた。運転者年齢条件変更の際に代理店（保険募集人）がアドバイスするべきではなかったのか。

〔注意点〕

運転者の範囲を確認し、適切な運転者年齢条件を設定する必要があります。

また、運転者年齢条件を変更する際には、運転者の範囲を限定する特約との関係についても確認する必要があります。

デジタルテキスト 244

(2) 契約引受け・契約管理に関する苦情事例

① 被保険自動車の使用目的の設定に関する事項

苦情事例

保険契約の際、個人事業主のため「仕事でも使用する」と伝えたところ「業務使用になる」とのことであった。更新時に改めて「月に4・5日程度なのに業務使用になるのか」と確認したところ「4・5日程度であれば『日常・レジャー使用』で大丈夫」との回答があった。

前契約の契約手続き時には、何日ほど業務で使用するのかを質問されていない。前契約の保険始期日からの差額保険料を返還してもらいたい。

〔注意点〕

自動車保険の引受方法に係る苦情は、自動車の使用目的の確認不足を原因とするものについて寄せられることが多くなっています。

被保険自動車の使用目的の設定にあたっては、保険契約者に対して単に、自動車は「仕事にお使いですか?」「通勤や通学にお使いですか?」と確認するだけでなく、月平均の使用日数や年間使用日数（年間を通じて月15日以上など）の使用頻度を含む使用実態をきちんと確認する必要があります（P.149参照）。

デジタルテキスト 245

② 中断証明書に関する事項

苦情事例

- 「中断証明書は、車を登録抹消しなければ出せず、車検切れでは出せない」と言われていたが、後になって「車検切れでも中断証明書は出ることになった」と説明された。代理店（保険募集人）が中断特則をきちんと理解していれば、中断後の契約に中断前の等級が適用できたので納得いかない。
- 契約を解約したときに中断特則の説明がなかった。中断特則の説明をしてもらえれば、手続きをしていた。中断後の契約が新規6等級になるのは納得いかない。

〔注意点〕

等級継承に係る苦情は、現在の保険契約を中断する際の中断証明書の発行手続きに関しての説明不足について寄せられることが多くなっています。

何らかの理由により、車を廃車するなど一時的に保険契約を中断した場合、中断特則の手続きを取っていれば、再び保険契約をする時に中断前の等級を引き継ぐことができるため、中断証明書発行の条件、等級を引き継ぐための条件および手続き方法について保険契約者に十分説明しておく必要があります。



参考

そんぽADRセンターに寄せられた苦情の申し出

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）には、顧客からの苦情の申し出が届いており、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施しています。

損保協会のホームページには、そんぽADRセンターにおける相談・苦情の受付状況や苦情・紛争解決手続の実施状況等を四半期単位に取りまとめた統計資料が掲載されています。

<URL> <https://www.sonpo.or.jp/report/statistics/adr/index.html>

第5章 事故の防止と防犯

デジタルテキスト 247

保険商品は、保険事故が生じたときに保険金の支払いを通して、初めて商品としての機能が発揮されます。したがって、保険事故発生時における代理店（保険募集人）の対応は非常に重要です。

しかし、事故・災害が発生するのを未然に防いだり、少しでも損害を軽減したりすることができれば、顧客にとっては、安心感が増すでしょう。このような損害の防止・軽減のための取組みを「ロス・プリベンション」といいます。

代理店（保険募集人）として、事故防止や防犯の基本的な考え方や取組み（ロス・プリベンション）についての知識を身につけ、顧客へのアドバイスに活かすよう心掛けることが大切です。

3 5 -1 | 交通リスク等への対策

第1節の
学習時間およそ
5分

(1) 幹線道路における交通事故対策

交通事故の死傷事故の多くが幹線道路で発生しています。

全国の国道・都道府県道における交通事故が特定の箇所集中して発生しているという特徴を踏まえ、警察庁と国土交通省は、死傷事故率が高いか、死傷事故が多発している交差点や単路部を「事故危険箇所」として指定し、都道府県公安委員会と道路管理者が連携した対策を実施しています（国土交通省ホームページ）。

また、保険契約者等にこの事故危険箇所を認識してもらうことにより、事故の削減も期待できます。



参考

全国交通事故多発交差点マップ

損保協会では、全国地方新聞社と連携し、全国47都道府県で人身事故の多発した交差点についてデータを調査し、「全国交通事故多発交差点マップ」として取りまとめています。

これは、交差点ごとの特徴や事故の状況・要因について、写真・地図・イラストを交えてわかりやすく紹介したものです。交通事故の低減の検討において幅広く活用できるものとなっています。

<URL> <https://www.sonpo.or.jp/about/useful/kousaten>

デジタルテキスト 248

(2) 高齢者事故への対策

交通事故の死者数は年々減少傾向にある一方、65歳以上の高齢者が占める割合が高くなっています。さらに近年では、事故の被害者だけでなく加害者になるケースも増えています。その背景には、高齢者の人口増加だけでなく、身体の衰えとともに認知判断能力が低下するなど、高齢者特有の事情も影響しています。

高齢化がますます進展するなか、高齢者の交通事故対策には、高齢者本人だけでなく周囲にいる方々の理解も重要となってきます。

さらに、自分自身もいずれ「高齢者」の立場になることを認識したうえで、社会全体で取り組むべき課題であることを伝えることも必要です。



参考 高齢者の交通事故防止

損保協会では、高齢ドライバーや高齢歩行者の交通事故防止のため、高齢者に多い運転時・歩行時の事故パターンとその予防策、歩行者用反射材の着用促進の必要性などについてまとめた啓発用の動画（「みんなで実践！交通事故防止！」「はなちゃんとおばあちゃん」「SHARE THE ROAD」）やチラシを作成し、ホームページで公開しています。

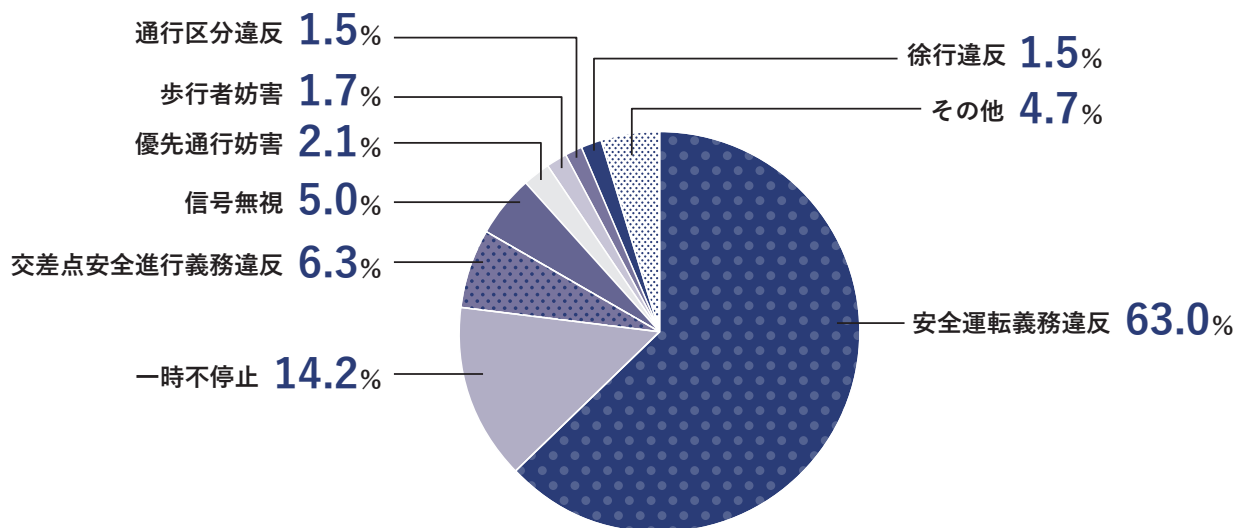
(3) 自転車事故への対策

自転車は、幼児から高齢者まで幅広い層が多様な用途で利用する国民の身近な交通手段となっています。その反面、自転車の利用者が増加するとともに、自転車による交通事故も多発しています。

【事故の主な要因】

自転車事故を起こす主な要因は、「安全運転義務違反」「一時不停止」「交差点安全進行義務違反」です。また、最近は歩道が無秩序に通行する自転車による事故も多発しています。

- 自転車乗用者（第1当事者）の法令違反別交通事故件数の割合（2023〈令和5〉年） **▲注**



（出典：損保協会「知っていますか？自転車の事故～安全な乗り方と事故への備え～」）

このような状況下、各都道府県警察と関係機関・団体等が連携し、自転車利用者に対して、「自転車安全利用五則」等の基本的なルールの周知徹底を行っています。

自転車事故は、自分がケガをするだけでなく、歩行者にケガをさせたり、財物を壊したりするケースもあるので、まずは、これらの事故のリスクをしっかりと認識する必要があります。

- ▲注** 第1当事者とは過失の最も重い者をいい、過失が同程度の場合は、被害の程度がより軽い当事者をいいます。

参考 自転車安全利用五則（2022〈令和4〉年11月1日）

1. 車道が原則、左側を通行 歩道は例外、歩行者を優先
2. 交差点では信号と一時停止を守って、安全確認
3. 夜間はライトを点灯
4. 飲酒運転は禁止
5. ヘルメットを着用



(1) 飲酒運転に対する厳罰化

飲酒運転に対する社会の厳しいまなざしやモラルの向上、および刑法・道路交通法の改正と厳罰化などによって、飲酒運転事故の件数は年々減少していますが、飲酒を原因とした悲惨な事故は、まだまだ後を絶ちません。

2007（平成19）年9月の改正道路交通法施行によって、飲酒運転および助長行為に対する厳罰化がなされるとともに、2009（平成21）年6月の改正道路交通法施行では、飲酒運転に対する行政処分（違反行為の点数・処分内容等）が大幅に強化されました。

また、飲酒運転や無免許運転など自動車の悪質運転による死傷事件の実情等に鑑み、悪質かつ危険な自動車の運転により人を死傷させた者に対する新たな罰則などが整備され、2014（平成26）年5月20日に「自動車の運転により人を死傷させる行為等の処罰に関する法律（自動車運転死傷行為処罰法）」が施行されました。



参考 自動車運転死傷行為処罰法（抜粋）

（危険運転致死傷）

第2条 次に掲げる行為を行い、よって、人を負傷させた者は15年以下の懲役に処し、人を死亡させた者は1年以上の有期懲役に処する。

1 アルコール又は薬物の影響により正常な運転が困難な状態で自動車を走行させる行為
以降略

第3条 アルコール又は薬物の影響により、その走行中に正常な運転に支障が生じるおそれがある状態で、自動車を運転し、よって、そのアルコール又は薬物の影響により正常な運転が困難な状態に陥り、人を負傷させた者は12年以下の懲役に処し、人を死亡させた者は15年以下の懲役に処する。

以降略

（過失運転致死傷アルコール等影響発覚免脱）

第4条 アルコール又は薬物の影響によりその走行中に正常な運転に支障が生じるおそれがある状態で自動車を運転した者が、運転上必要な注意を怠り、よって人を死傷させた場合において、その運転の時のアルコール又は薬物の影響の有無又は程度が発覚することを免れる目的で、更にアルコール又は薬物を摂取すること、その場を離れて身体に保有するアルコール又は薬物の濃度を減少させることその他その影響の有無又は程度が発覚することを免れるべき行為をしたときは、12年以下の懲役に処する。

(2) 飲酒運転防止の取組み

損保協会では、「飲酒運転防止マニュアル」のほか、「『飲みま宣言ドライバー』ダウンロードセット」をホームページで提供しています。「飲みま宣言ドライバー」とは、宴会などの主催者や飲食店が、車で帰宅する予定の参加者やお客様にドライバーであることが一目でわかる目印をつけてもらう運動です。

また、飲酒運転事故統計（事故件数の年別推移、都道府県別）や飲酒運転の罰則、更には飲酒運転事故における自動車保険の補償範囲等について情報提供を行うことで、飲酒運転防止を呼びかけています。



参考 飲酒運転防止マニュアル

損保協会は、会員の損害保険会社とともに企業の社会的責任活動の一環として、飲酒運転のない社会になるよう様々な取組みを推進しています。その取組みの1つとして、企業の経営者、運行管理者、安全運転管理者などの方々が、従業員の皆様方に対する飲酒運転防止の教育や研修を行う際の手引きとして「飲酒運転防止マニュアル」を作成しています。

3 5 -3 車両盗難・車上あらしリスクへの対策

第3節の
学習時間およそ
6分

(1) 車両盗難・車上あらしの犯行目的と主な手口

自動車を所有、使用する人々にとっては、交通事故とともに車両盗難・車上あらしの不安はつきものです。特に車両盗難は全体的には減少傾向にあるものの、地域によっては依然、被害が多発しています。



① 車両盗難・車上あらしの犯行目的

② 車両盗難・車上あらしの主な手口

デジタルテキスト 253

① 車両盗難・車上あらしの犯行目的

車両盗難の主たる犯行目的は、盗難車両を転売することにあります。盗難被害に遭った自動車は、多くが国内で不正に解体され、中古部品として海外に不正に輸出されていると見られています。そのため、海外で人気が高く高額で売れる車種が多く狙われる傾向にあります。

また、車上あらしの犯行目的も高額で売れる物品を盗み出すことにあります。そのため、車の高額な部品やカーオーディオ、カーナビゲーションシステム、ETC車載器等の付属品などが狙われています。

デジタルテキスト 254

② 車両盗難・車上あらしの主な手口

車両盗難・車上あらしの主な手口には、次のようなものがあります。これらを見ると、古くからの手口もありますが、近年の自動車の多機能化に伴い、新たな手口も出現しています。

- 窓の隙間から針金等を差し込んでドアを解錠し、車両に侵入する。
- ハンマー等で車のガラスを破壊し、車両に侵入する。
- 工具等を使ってドアを解錠し、ステアリングロックを破壊してエンジンを始動する。
- マグネット等を使って、車体に隠しているスペアキーを探し出す。
- 車の所有者宅などに侵入し、車のキーを盗む。
- レッカー、けん引車を使って車を丸ごと盗む。
- リレーアタック **注1** やCANインベーター **注2** と呼ばれる、特殊な機器を使用する手口で盗む。

注1 リレーアタックとは、近年多くの車で採用されているスマートキーの施錠・始動の仕組みを悪用して車を盗む手口のことをいいます。特殊な機器を使い、車と離れた場所にあるスマートキーが出す電波を中継し、スマートキーと同様にドアロックの解錠やエンジンを始動させます。

注2 CANインベーターとは、CAN信号と呼ばれる車の配線を使って車両システムに侵入し、キーロックの解錠やエンジンを始動させる手口のことをいいます。

デジタルテキスト 255

(2) 車両盗難・車上あらしの防止対策

車両盗難・車上あらしの防止対策として、次のようなことが有効です。また、これらの対策を組み合わせることで講じることが重要です。



① 確実な施錠と車内管理

② 盗難防止機器の使用

③ 駐車場での防犯対策

デジタルテキスト 256

① 確実な施錠と車内管理

車両盗難防止の基本は、まず確実に施錠することです。短時間でも車から離れる時は、完全に窓を閉め、キーを抜いてハンドルロックとドアロックをします。スペアキーを車内に置いたままにしないようにすることも必要です。

また、車内に現金やカード類、かばん等の貴重品を置いたままにすると、車両盗難や車上あらしなどの犯罪を誘発します。車から離れる時は、これらの貴重品を車内に放置することなく、必ず持ち出すことが必要です。



デジタルテキスト 257

② 盗難防止機器の使用

現在はイモビライザー **▲注** などの各種盗難防止機器が開発されていますので、これらの盗難防止機器を使用することが盗難防止に効果的です。

盗難防止機器には、イモビライザーのほかにも、ハンドル固定器具やタイヤのホイールロックなどの車を物理的に移動させないようにするものや、センサーが衝撃・振動・音等の異常を感知し警報音を発する警報装置、GPS追跡装置等の位置情報検索機能を備えたものなどがあります。

これらを組み合わせて使用し、盗難防止効果を高めることが重要です。

▲注 イモビライザーとは、車のキーに内蔵されたトランスポンダ（送信機）から出される複雑な暗号（IDコード）を車両本体内のコンピュータで照合し、正規のキーと判定されないとエンジンが掛からない盗難防止装置のことをいい、キー自体の機能と電子的な暗号のダブルロックで車を守るものです。



デジタルテキスト 258

③ 駐車場での防犯対策

車両盗難・車上あらしの多くが駐車場で発生しており、死角の多い駐車場ほど狙われやすくなります。そのため、車を駐車する際は、見通しがよく、防犯カメラや照明等の防犯設備が設置され、十分管理された駐車場を利用することが重要です。

また、自宅の駐車場にも、人の侵入を感知して点灯するセンサーライトや防犯カメラなどの防犯機器を設置することが有効です。



デジタルテキスト 259