

3

第3編

契約引受け・契約管理

学習の内容

第1章 火災保険の引受け

第2章 保険契約の管理

第3章 火災保険の事故対応

第4章 火災保険の苦情対応

第5章 事故の防止と防災・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 火災保険の引受け

デジタルテキスト 182

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 183

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 184

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）

火災保険については、例えば、住宅購入や引越し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。

② 顧客が求める主な補償内容

保険の対象を建物とするか家財とするかなど、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 185

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

個別の商品を提案し、地震保険の要否（地震保険の対象となる物件が対象）等について、顧客の意向・情報を把握します。

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 186

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 187

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。

3 1 -2 意向把握・意向確認と情報提供

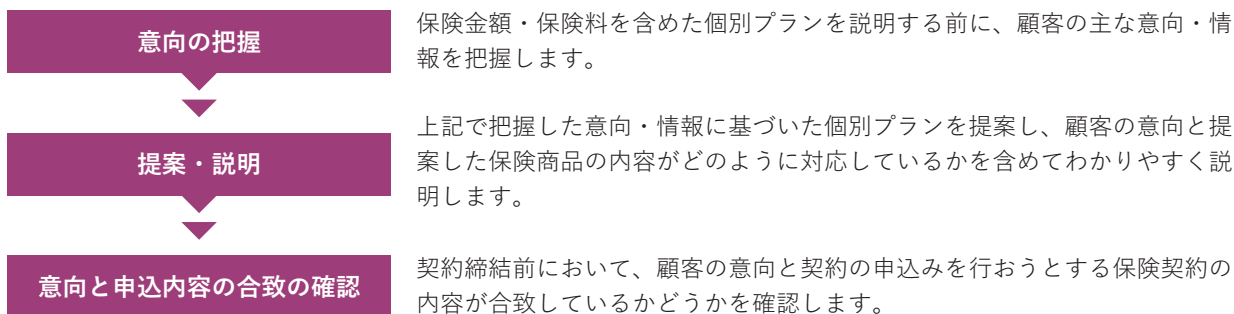
第2節の
学習時間およそ
15分

(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、顧客の意向を把握し、これに沿った保険商品の提案を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を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】

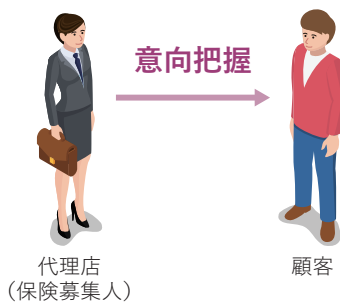


デジタルテキスト 189

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 190

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）

火災保険については、例えば、住宅の購入や引越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、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

顧客が求める主な補償内容について、保険の対象を建物とするか家財とするかなど、顧客の意向・情報の把握を行います。これらは個別プランを提案する前に把握する必要がある意向・情報となります。

なお、地震保険の要否など、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 191

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 192

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 193

(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
（主要な付帯サービス、直接支払いサービス **▲注** 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「重要事項説明書」を作成し、明示しています。

▲注 直接支払いサービスとは、保険金を受け取るべき者が、保険金を受け取る代わりに、保険会社の提携事業者が取り扱う商品等の提供を受け、保険会社がその代金を直接提携事業者に支払うサービスをいいます。

デジタルテキスト 194

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 195

<火災保険の主な項目例>

火災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
☐ 偶然な事故によって保険の対象（保険を付けた建物または家財など）に生じた損害に対して保険金が支払われることなどを説明します。 ☐ 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）
☐ 保険金の主な支払事由について説明します。 ☐ 通常の保険金のほかに費用保険金などがあることを丁寧に説明します。 ※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）
☐ 契約概要に記載されている免責事由は、保険契約者が商品選択を行うにあたって必要な情報との位置付けとなるため、いわゆる免責条項だけでなく補償内容を限定する内容についても説明します。 ☐ 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。 ☐ 特に、地震・噴火・津波を原因とする損害は火災保険では補償されないことを説明します。 ☐ 居住用建物および居住用建物に収容されている家財については、特に希望されない場合を除いて地震保険を併せて契約すること、地震保険の契約を希望されない場合には保険契約申込書の所定欄（「地震保険ご確認欄」など）に署名または押印が必要になることなどについて説明します。 ▲注 ☐ 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
☐ 主な特約の概要について説明します。 ☐ 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. 保険金額の設定
☐ 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となるので、例えば「申込書においてご確認ください。」等とし、確認を促します。
f. 地震保険の取扱い
☐ 地震保険について、基本的な仕組みや特徴的な部分が理解できるよう説明します。 ☐ 契約方法、保険の対象、保険金額の設定方法、補償内容、主な免責事由、保険金の支払いなどについて説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。

（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）

▲注 火災保険の申込画面（WEBサイト）等において、保険契約者自身で地震保険非付帯の旨を申告（チェックボックスをクリック等）する電磁的方法などによる意思確認方法もあります。

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ものではないため、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 197

<火災保険の主な項目例>

火災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、保険会社が告知を定めたもの（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。

（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 198

【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、火災保険と傷害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 199

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。

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。



3 1 -3 保険引受け（アンダーライティング）

第3節の
学習時間およそ
12分

(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 201

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 202

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。

c. 保険の対象の確認

火災保険では、架空契約などによる保険制度の不正利用を防止する観点から、保険の対象である建物や家財等が実在するかや、誰が保険の対象の所有者（被保険者）であるかを確認することが重要です。

さらに、宝石・貴金属や美術品などの高額な物を保険の対象とする契約では、その物が実在するかどうかに加えて、保険金額が過大でないかどうかを確認することが大切です。

また、保険の対象となる財物に損傷がないか（既に事故が発生していないか）を確認することも大切です。



デジタルテキスト 203

(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。

火災保険では、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. 火災保険の主な告知事項

- (a) 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）の情報
所在地、構造、用法、建物内の職作業 など
- (b) 他の保険契約などに関する情報

▲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 204

c. 告知義務に違反した場合

保険契約者または被保険者が、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の発生に因果関係がない場合は、保険金が支払われます。例えば、建物について、建物内で料理飲食店を営んでいる旨を告知していなかった場合で、落雷により、建物に生じた損害については、保険金支払いの対象となります。

② 契約内容の確認

火災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
☐ 保険の対象	○保険の対象を確認します。具体的には、保険の対象が建物のみなのか、家財のみなのか、双方なのかを特定します。
☐ 建物や家財の所有者	○保険の対象の所有者（被保険者）を確認します。
☐ 建物や家財の所在地	○保険の対象の建物または保険の対象である家財を収容する建物の所在地を確認します。
☐ 建物の用途	○保険の対象の建物または保険の対象を収容する建物の用法（住宅、店舗など）、職作業（専用店舗、併用住宅の場合の事業の内容）を確認します。
☐ 建物の構造	○「建物の種類（コンクリート造、鉄骨造、木造等）」「共同住宅（マンション、長屋造建物、アパートなど）かどうか」「法令上の建物の性能（耐火建築物、準耐火建築物、省令準耐火建物など）」を確認します。
☐ 評価方法・評価額	○建物および家財の評価方法および評価額について確認します。
☐ 保険金額・免責金額	○事故が発生した場合に十分な補償が受けられるような保険金額となっているかを確認します。 ○一部保険、超過保険についても説明します。 ○補償内容ごとに免責金額（自己負担額）を確認します。
☐ 補償内容	○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、希望している内容と一致しているか確認します。
☐ 地震保険の加入の有無	○火災保険では、地震・噴火・津波による損害に対して保険金は支払われないことから、別途地震保険に加入する必要があることを説明のうえ、地震保険の加入について確認します。 ○地震保険に加入しない場合は、保険契約申込書の所定欄（「地震保険ご確認欄」など）に保険契約者の署名または押印を取り付けます。 ▲注1
☐ 割引の適用 （火災保険・地震保険）	○地震保険では、免震建築物割引、耐震等級割引、耐震診断割引、建築年割引の4つの割引があることを説明します。 ○保険契約申込書の割増引欄を確認のうえ、該当する割引等に漏れがないかを確認します。 ▲注2
☐ 団体扱・集団扱契約の条件	○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3

- ▲注1 火災保険の申込画面（WEBサイト）等において、保険契約者自身で地震保険非付帯の旨を申告（チェックボックスをクリック等）する電磁的方法などによる意思確認方法もあります。
- ▲注2 地震保険の割引の適用には、所定の確認資料の提出が必要です。
- ▲注3 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。

デジタルテキスト 206

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、保険の対象（建物または家財収容建物）の用途、保険金額と評価額などに誤りがないかを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。



デジタルテキスト 207

第2章 保険契約の管理

デジタルテキスト 208

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取り、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
11分

(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 209

b. 火災保険の主な通知事項

火災保険では、保険契約締結後に、次のような事実が発生した場合には、保険契約者または被保険者は、遅滞なく、保険会社に通知しなければなりません。

- (a) 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）の構造を変更した場合
- (b) 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）の用法、建物内の職作業を変更した場合
- (c) 保険の対象を他の場所に移転した場合
- (d) 上記のほか、告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1 ▲注2

▲注1 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）を売却または譲渡する場合は、あらかじめ保険会社にその旨を連絡する必要があります。

▲注2 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 210

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に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 通知しなかった事実と事故発生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、併用住宅で経営していた学習塾をやめて、新たに喫茶店をはじめ、その旨を通知していなかった場合で、保険の対象である併用住宅の屋根が台風により吹き飛ばされた損害については、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に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 211

② 契約内容変更（異動）と譲渡

a. 契約内容変更（異動）

(a) 契約内容変更（異動）

保険契約締結後、保険契約の内容を変更する場合、保険契約者は保険会社に対して書面によってその旨を通知する必要があります。

具体的には、保険の対象またはその収容建物の構造または用途の変更、保険の対象の移転、保険金額の増額、保険の対象の譲渡などがあった場合には、保険会社に通知し、承認を求めます。この契約内容の見直しを「契約内容変更（異動）」といいます。

(b) 手続き

契約内容変更（異動）の手続きを行う場合は、保険会社所定の契約内容変更依頼書を作成し、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）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。

ア. 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。

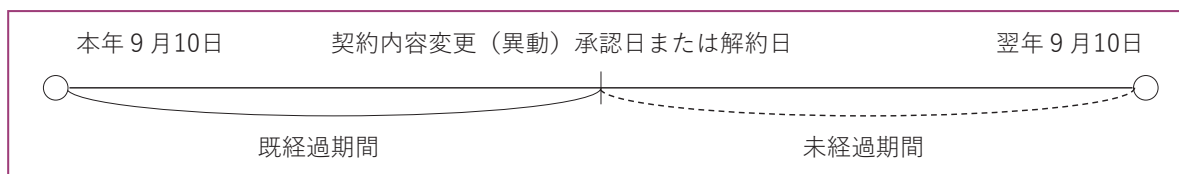
短期率計算	未経過期間または既経過期間に応じて短期率を適用して計算します。
月割計算	未経過期間または既経過期間に応じて月割を適用して計算します。
日割計算	未経過期間または既経過期間に応じて日割を適用して計算します。

イ. 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）



b. 保険の対象の譲渡

保険契約締結後、被保険者が保険の対象を譲渡する場合、保険契約者または被保険者は、遅滞なく書面をもってその旨を保険会社に通知しなければなりません。また、その事実が発生したときに保険契約は失効します。

ただし、保険の対象の譲渡前にあらかじめ保険契約の権利譲渡の手続きを行うこともできます。この手続きの結果、保険会社が保険契約の権利譲渡を承認すれば、保険契約の権利および義務は保険の対象の譲受人に移転します。

デジタルテキスト 213

(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。

なお、保険金請求権の上に質権等が設定されている場合は、質権者等の書面による同意が必要となります。



参考

質権設定

(1) 質権設定とは

銀行などの債権者が建物や機械設備などを担保として融資する場合、担保物が火災などによって消滅すると債権回収に支障をきたすことになります。質権設定とは、このようなことが生じないように担保物を対象にして火災保険契約などを締結することにより、その保険金請求権の上に質権を設定させて債権を保全する方法をいいます。

これにより、質権設定された火災保険において保険事故が発生した場合、被保険者（債務者）に優先して質権者（債権者）が保険金請求をし、保険金を受け取ることができます。

(2) 質権設定の手順

火災保険による質権設定の手順は次のとおりです。

- ・ 保険会社所定の「質権設定承認請求書（承認依頼書）」に被保険者と、債権者である質権者が記名・押印のうえ保険証券を添えて保険会社に提出します。保険会社がこれを承認した場合、原則として、保険証券に質権設定承認をして質権者に交付します。
- ・ 質権が消滅した場合は、所定の請求書により質権設定の承認を抹消する手続きが必要となります。
- ・ 質権設定を承認した火災保険契約が満期になり、引き続き質権設定を必要とする場合は、あらためて「質権設定承認請求書（承認依頼書）」を取り付けて保険会社に提出し、承認を求める必要があります。
- ・ 「質権設定承認請求書（承認依頼書）」に確定日付をとっておかなければ、保険会社以外の第三者に対抗することができません。

（注）火災保険による債権保全の方法として、上記質権設定のほか、債権者自身が保険契約者または被保険者となり、抵当物によって担保されている債権（被担保債権）を保険の対象とする「債権保全火災保険」を契約する方法があります。

デジタルテキスト 214

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、解約返れい金の計算方法などを説明して理解してもらう必要があります。



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。

3 2 -2 満期管理

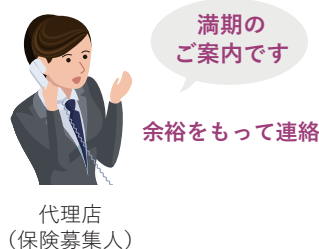
第2節の
学習時間およそ
2分

(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。

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も考えられるため、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。



デジタルテキスト 216

(2) 継続手続きと注意事項

火災保険では、長期契約も多いことから、満期の時点では、契約当初から相当な期間が経過して、保険の対象の状態が契約締結時とは異なることが予想されます。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。

- ① 建物が保険の対象の場合、契約当初の時価額または再調達価額（新価）と現在の時価額または再調達価額（新価）との間に相違がないか
- ② 保険の対象または保険の対象を収容する建物の構造、用法に変更はないか
- ③ 家財が保険の対象の場合、家族構成に変更はないか
- ④ 同一の保険の対象について、他の火災保険契約または火災共済契約がないか

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。

デジタルテキスト 217

第3章 火災保険の事故対応

デジタルテキスト 218

3-1 基本的な姿勢と流れ（事故対応フロー）

第1節の
学習時間およそ
3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 219

② 事故通知の重要性（保険契約者等への説明）

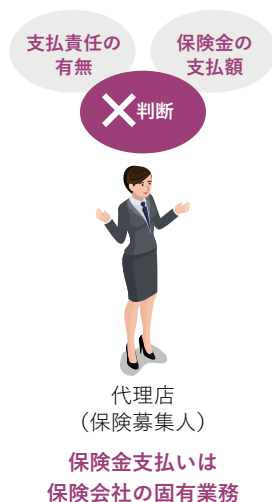
保険会社は、保険契約者等から「事故通知」を受けて、初めて事故の原因調査等の損害調査を行うことができます。したがって、保険会社の損害調査業務を円滑に進めるために、代理店（保険募集人）は、ふだんから保険契約者等に対し、万が一、事故が生じた場合には直ちに代理店（保険募集人）または保険会社に通知するよう徹底しておく必要があります。

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。

本章では、家計分野の火災保険の事故対応について説明します。

【事故対応における注意点】

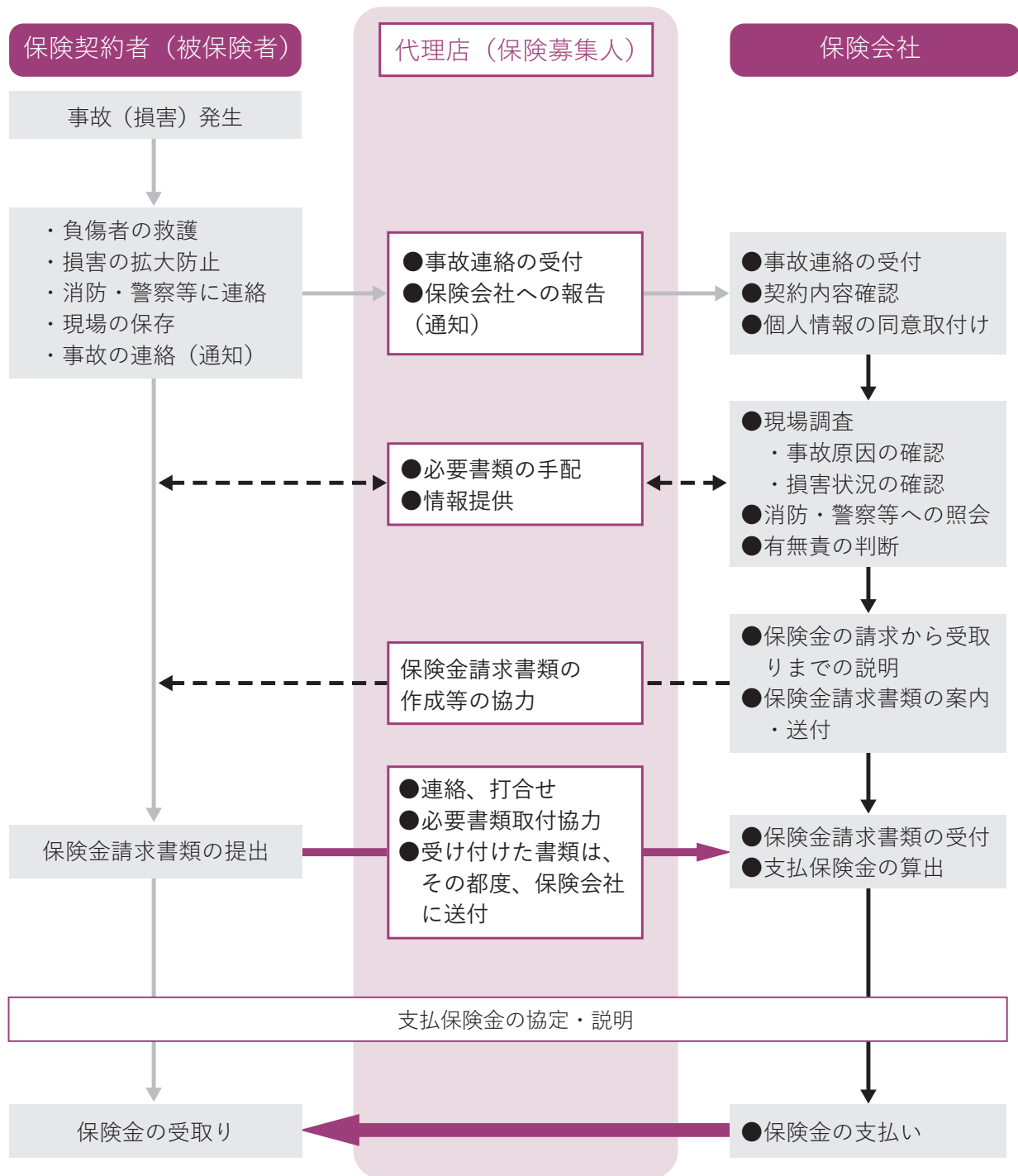
保険金支払いは保険会社の固有業務であり、代理店（保険募集人）は、支払責任の有無や保険金の支払額について判断してはなりません。また、実際の保険金請求手続きへの協力に際しては、個々のケースに応じて保険会社の指示に従います。



デジタルテキスト 220

(2) 基本的な流れ

【事故発生から保険金支払いまでの流れ（例）】



3 3 -2 火災保険の事故対応

第2節の
学習時間およそ
14分

(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。

【事故通知の際に確認すべき内容】

- a. 契約内容（保険契約者名、証券番号、事故の対象の所在地など）
- b. 事故発生の日時・場所
- c. 事故発生の原因・状況（損害の程度）、災害の状況
- d. 他の保険契約等の有無 等

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、質権設定の有無や他の保険契約等の有無など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. 事故状況の確認

保険の対象が事故物件に間違いないかどうかを確認した後、契約の内容に従って事故状況、事故物件の保険価額および損害額の調査をします。

c. 保険金の算出・支払い

保険価額と損害額の調査が完了すれば、これらをもとにして保険金を算出します。算出した保険金に基づき、保険契約者等と協定を行います。協定が成立すると、保険金は、事務手続きを経た後に被保険者に対して支払われます。**▲注1** **▲注2**

▲注1 質権設定されている契約の場合は、被保険者に対して保険金を直接支払うことについて質権者の承諾がない限り、保険金は質権者に対して支払われます。

▲注2 住宅修理業者とのトラブル（P.228参照）を防止する目的で、保険会社によっては、保険の対象である建物に生じた損害について、全損などを除き、建物を事故直前の状態に復旧することを保険金の支払要件としている場合があります。

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

保険の対象が保険事故により損害を被っ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. 現場の保存

損害調査において正確な損害額を把握するには、事故現場の調査が最も重要であり、そのためには事故現場が現状のまま保存されていることが必要です。

このため、保険契約者等に対し、事故現場をできるだけ現状のまま保存しておくよう協力を依頼します。保安上やむを得ず、残存物を取り片づける場合でも、取り片づけた残存物はできる限り取りまとめて保管するなど、保険会社が確認する前に処分してしまわないよう保険契約者等に依頼します。

c. 損害調査上の協力

損害調査の際、代理店（保険募集人）は、保険会社に対して、契約の内容、事故前および事故直後の状況などについて、自分の知っていることを正確に知らせるとともに、保険契約者等から損害の申告が必要な場合には、正確に申告するよう依頼します。

代理店（保険募集人）は支払保険金の額を協定する当事者ではありませんが、要請があれば、平素から保険契約者等と接している者として協定の席に同席することも考えられます。これにより、保険契約者等に安心感を与えるとともに、保険契約者等と保険会社との双方の間に立って、その円滑な進行を助けることにもつながります。

(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	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。

◎：常に必要な書類

○：場合によって必要な書類

② 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または被保険者に案内した時や、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 226

（3）不正請求防止の対策

火災事故においては、全焼に近い損害の場合、多額の保険金が支払われるため、「保険金を手に入れる」という動機の不正請求が考えられます。

特に保険募集時に、契約締結の動機や保険価額に注意し、物件に見合った保険金額を設定することが必要です。

また、火災保険で風災・雪災・水災などの自然災害による被害が保険の対象となることが周知されてくるにつれ、自然災害に便乗し、自己負担なく保険で修理できるといったセールストークで強引に工事に関する契約を迫る業者の営業活動が全国各地で行われるようになりました。このような業者は、多くのトラブルを起こしています。

損害保険業界では、このような業者とのトラブル防止に向けて、業界を挙げて注意喚起などを行っています。

修理にあたっては、日頃から補修工事を依頼している修理業者や、信頼のおける近隣の修理業者を選定することが考えられます。また、適当な修理業者が見つからない場合は、公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターへ相談する方法もあります。

デジタルテキスト 227

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みられます。

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 住宅の修理に関するトラブル防止の取り組み

近年、自然災害が起きた際、これに便乗して、住宅修理（リフォーム）に関して「保険金を使える」と言って勧誘する業者とのトラブルが増加しています。保険会社や代理店（保険募集人）に連絡する前に、このような問題のある修理業者と契約してしまうと、実際には保険金支払いの対象とならずに自己負担となったり、解約しようとしても高額な解約手数料を要求されたりすることがあります。

損保協会では、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を作成し、このような業者に勧誘されたときは、業者と修理サービスなどの契約をする前に、加入先の保険会社または代理店（保険募集人）に相談するよう呼びかけを行っています。

参考 保険金不正請求ホットライン

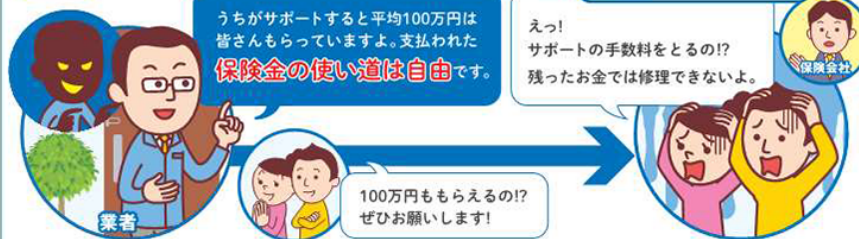
損保協会では、「保険金不正請求ホットライン」を設置し、損害保険の保険金不正請求に関する情報を受け付けています。

【住宅修理の注意喚起チラシ】

あなたの**保険金**が狙われています!

火災保険・地震保険の請求を
訪問、インターネット広告、SNS等で勧誘する
業者とのトラブルが急増しています。

トラブル 1 甘い言葉で誘惑



保険金は手数料なしで申請いただけます。

えっ! サポートの手数料をとるの!? 残ったお金では修理できないよ。

うちがサポートすると平均100万円は皆さんもらっていますよ。支払われた**保険金の使い道は自由**です。

100万円ももらえるの!? ぜひお願いします!

業者

保険会社

トラブル 2 知らない間に詐欺に加担



被害診断から保険金の請求まで**全てこちらにお任せください!**

うその理由で保険金請求すると詐欺に該当するおそれがあります。保険金請求のためにわざと屋根を破壊する業者も存在します。

もともと古くなって壊れている箇所もあるけど、本当に任せていいのかな...

業者

保険会社

「保険が使える」と言われたら!
ご自身でご加入の「損害保険会社」か
「損害保険代理店」に

まず相談!

トラブル事例を
YouTubeでもご覧いただけます。

日本損害保険協会ホームページ
「住宅の修理に関する
トラブルにご注意ください」

<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>



作成 一般社団法人 日本損害保険協会

協力

消費者庁

金融庁

警察庁

国土交通省 国民生活センター

一般社団法人 日本損害保険代理業協会

【住宅修理の注意喚起チラシ】

「保険が使える」にご用心!

》》》》 あなたの身近でも増えています! 《《《《

台風・豪雨・大雪・地震・落雷などの自然災害の後にトラブルが多くなります。

手数料は
かかりません!

保険金の請求はご自身で簡単に行うことができます。

保険会社・代理店にご連絡ください。
ご請求方法を詳しくご案内します。

必要なものの例: 被害箇所の写真、
修理見積書※

※修理見積書作成に当たっては、
工務店など依頼先とのトラブル
にご注意ください。

台風や大雪による被害



地震による被害



地震保険の請求に修理見積書は必要なく、
より簡単に請求手続きができます。詳細な
請求方法は、保険会社・代理店まで
お問合せください。

一般的な請求手続き方法については、
こちらから確認いただけます。



トラブル相談が
多く寄せられています。

2022年度の
トラブル相談件数

2,124件

高齢者の相談が
多いです

(平均年齢は67.9歳)



70歳以上の
相談が約半数を
占めています

2013年度から2022年度によせられた相談の内訳(不明・無回答等除く)

データは2023年3月31日までのPIO-NET(国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース)登録分。なお、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

業者との
トラブルに関する
ご相談は
こちらへ

保険金に関する災害便乗商法 相談ダイヤル

0120-309-444 (さあ連絡しよう)

※受付時間: 午前9時~12時、午後1時~5時 月~金(祝日・当協会の休業日を除く)

損害保険に
関する
ご相談は
こちらへ

一般社団法人 日本損害保険協会 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) <全国共通・通話料有料>

0570-022808

受付日: 月~金曜(祝・休日および12月30日~1月4日除く)
受付時間: 午前9時15分~午後5時

※電話リレーサービス、
IP電話からは
03-4332-5241へ
おかけください。

契約
トラブルに
関する
ご相談先

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188

身近な
消費生活相談窓口
につながります!

2023.08

第4章 火災保険の苦情対応

デジタルテキスト 231

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。

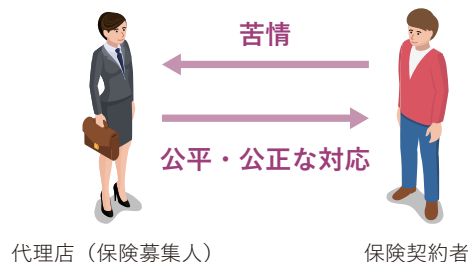
デジタルテキスト 232

(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 233

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。

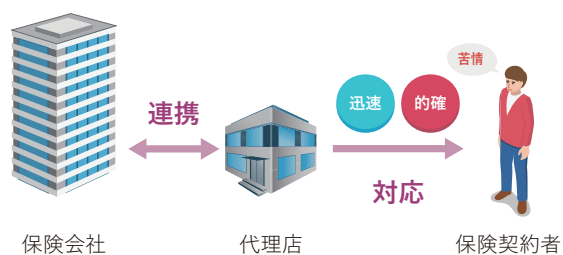


デジタルテキスト 234

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。

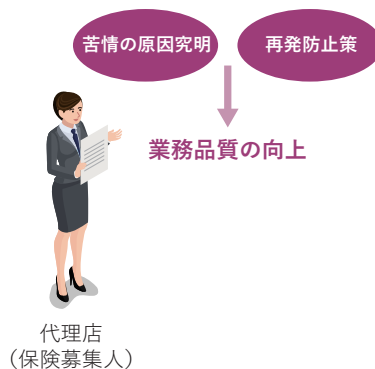


3 4 -2 火災保険の苦情事例

第2節の
学習時間およそ
11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 236

(1) 補償内容に関する苦情事例

① 水濡れ損害に関する事項

苦情事例

先日、自宅マンションの水道管の不具合により室内が水浸しとなり、家財に損害を被った。加入していた火災保険に保険金を請求したところ、家財については保険金が支払われたが、水道管の修理には保険金が支払われなかった。契約時に代理店（保険募集人）からそのような話は聞いていない。

〔注意点〕

水濡れ損害については、補償範囲に関する苦情が寄せられています。

給排水設備そのものに生じた損害は補償の対象とならないことについて、契約を引き受ける際に、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」等を活用するなどして説明することが重要です。

デジタルテキスト 237

② 風災損害に関する事項

苦情事例

先日、2階の窓を開けたまま外出したところ、急に降り出した雨が室内に吹き込み、壁紙や家財がダメになってしまった。加入していた火災保険に保険金を請求したところ、窓の閉め忘れによる雨の吹き込みについては保険金を支払わないというが、代理店（保険募集人）からそのような話は聞いていない。

〔注意点〕

風災損害については、補償範囲に関する苦情が寄せられています。

単に窓を開け放しにしたため、雨、風が吹き込んだことによる損害は補償の対象とならないことについて、契約を引き受ける際に、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」等を活用するなどして説明することが重要です。

デジタルテキスト 238

③ 賃貸住宅の火災保険に関する事項

苦情事例

- 賃貸マンションの契約をする際に、不動産会社から保険の説明もないまま、「ここに同意の記録をしてください」と火災保険の保険契約申込書が差し出された。納得がいかず、同意の記録は保険の説明後にする旨を伝え、「保険料を含む〇〇円をお支払いください」と言われた。保険の募集をする際は補償内容等について十分に説明をするべきではないか。
- 賃貸住宅入居時に火災保険の契約を条件にされるケースが多いが、なぜ火災保険を付ける必要があるのか説明を受けたことがない。
- 賃貸アパートに入居した際、住宅総合保険（借家人賠償責任特約付）に加入させられたが、退去する際に保険の解約手続きについて説明がなかったため、火災保険を解約できずに、保険料の返還が受けられなかった。

〔注意点〕

賃貸住宅の借主が加入する火災保険については、入居時の火災保険の勧誘と退去時の解約手続きに関する苦情が寄せられています。

契約を引き受ける際に、十分な説明をしないまま申込書類への記入や同意の記録を求めると、その手続きを強要しているかのような誤解を与えかねないため、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」等を活用するなどして、保険契約者に対し、補償内容等について十分に説明する必要があります。特に不動産会社等の兼業代理店は、借主に対して、万が一の際の賠償資力を確保するためには借家人賠償責任特約が必要であることを十分に説明する必要があります。

また、保険期間の途中で転居する際には、契約内容変更（異動）または解約についても説明し、適切に手続きを行うことが重要です。

デジタルテキスト 239

④ 地震保険の補償内容に関する事項

苦情事例

地震により、所有する店舗住宅に損害を被った。長年、店舗総合保険と地震保険を契約していたが、今回の損害は建物の時価の3%未満ということで、保険金は支払われなかった。契約時にはそのような説明はなかった。一般の人にもわかりやすい書類で説明すべきである。

〔注意点〕

地震保険の補償内容については、地震保険の補償範囲の説明不足に関する苦情が寄せられています。

地震保険の引受けにあたっては、支払保険金は、全損、大半損、小半損、一部損の4段階の損害程度（2017（平成29）年1月1日以降に保険期間が開始する契約の場合）に応じて地震保険金額に所定の割合を乗じた額となること、また、地震保険損害認定基準に基づき損害の認定がされることについて、保険契約者に説明しておく必要があります。

デジタルテキスト 240

(2) 契約条件・保険料率に関する苦情事例

① 構造級別に関する事項（住宅物件）

苦情事例

木造住宅を新築した際に火災保険に加入した。準耐火建築物であるにもかかわらず、代理店（保険募集人）が耐火性能の確認をせずにH構造と判定して契約した。翌年の更改時に実際はT構造であることが判明したが、このようなずさんな対応は納得できない。

〔注意点〕

構造級別の判定については、保険の対象である建物の構造の確認不足に関する苦情が寄せられています。

建物の構造級別を判定する際は、建物の用途が「共同住宅」であるか「一戸建」であるか、建物の柱が「コンクリート造」または「鉄骨造」であるかそれ以外か、建物の耐火性能はどうかなどを十分に確認したうえで保険契約者にも説明しておく必要があります。

デジタルテキスト 241

② 構造級別に関する事項（一般物件）

苦情事例

テナントなので、設備・什器を収容する建物の構造級別がよくわからないと代理店（保険募集人）に伝えたところ、「わからないなら最劣級になります」と言われて契約した。きちんと確認もしないで高い保険料を取られるのは納得できない。

〔注意点〕

住宅物件と同様に、保険の対象である建物の構造の確認不足などに関する苦情が寄せられています。

保険契約申込書の作成・案内の際には、建物の構造を十分に確認する必要があります。

デジタルテキスト 242

③ 保険金額の設定・評価に関する事項

苦情事例

火災保険を契約する際に、代理店（保険募集人）に対し、なぜこのような保険金額になるのかの根拠を求めたところ、納得のいく説明をしてもらえなかった。評価については、保険事故が発生した際の支払いの基準になる重要な事項であるため、納得してから契約したかった。

〔注意点〕

新規、更改の手続きを行う際に誤った評価をしてしまい（例えば、保険契約者から聞いたマンション購入価格でそのまま契約してしまうなど）、説明不足として苦情になることがあります。

火災保険の契約にあたっては、保険の対象を正しく評価する必要がある、保険金額が評価額より高い場合は、評価額を超える部分に対しては保険金が支払われないこと、また、保険金額が評価額より低い場合は、損害額どおりの保険金が支払われないことがあるため、保険の対象を正しく評価し、適正な評価額どおりに保険金額を設定する点が重要であることについて、保険契約者に説明しておく必要があります。

デジタルテキスト 243

(3) 契約引受け・契約管理に関する苦情事例

① 代理人による契約に関する事項

苦情事例

満期を機に保険会社を変更したが、満期契約の保険会社からの保険料の口座引落しが続いたため確認したところ、契約が更新され、重複契約になっていることが判明した。満期契約の取扱代理店に確認したところ、妻に保険契約申込書に押印させて更新したとのこと。保険契約者に意思確認せずに妻に署名または押印させた募集人の行為は問題ではないか。

〔注意点〕

やむを得ない事情により、保険契約者の代理人と契約する場合は、契約者本人と契約等を行う場合よりも一層慎重で確実な対応を行う必要があります。

なお、代理人と契約する場合の手続きについては、保険会社に十分に確認したうえで対応する必要があります。

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>

デジタルテキスト 244

第5章 事故の防止と防災・防犯

デジタルテキスト 245

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、事故防止や防災・防犯の基本的な考え方や取組みを知り、顧客に対し適切にアドバイスしましょう。

3 5 -1 火災リスク等への対策

第1節の
学習時間およそ
2分

(1) 火災への対策

火災を予防するために、消防庁は「住宅防火 いのちを守る 10のポイント」を掲げています。

【住宅防火 いのちを守る 10のポイント（消防庁）】

『4つの習慣』

1. 寝たばこは絶対にしない、させない。
2. ストープの周りに燃えやすいものを置かない。
3. こんろを使うときは火のそばを離れない。
4. コンセントはほこりを清掃し、不必要なプラグは抜く。

『6つの対策』

1. 火災の発生を防ぐために、ストーブやこんろ等は安全装置の付いた機器を使用する。
2. 火災の早期発見のために、住宅用火災警報器を定期的に点検し、10年を目安に交換する。
3. 火災の拡大を防ぐために、部屋を整理整頓し、寝具、衣類及びカーテンは、防災品を使用する。
4. 火災を小さいうちに消すために、消火器等を設置し、使い方を確認しておく。
5. お年寄りや身体の不自由な人は、避難経路と避難方法を常に確保し、備えておく。
6. 防火防災訓練への参加、戸別訪問などにより、地域ぐるみの防火対策を行う。

それでも火災が発生してしまった場合は、1人で何とかしようとせずに、直ちに周囲の人に知らせます。また、小さな火災であっても119番へ通報します。

初期消火は、損害を最小限にとどめるために重要な行動であるため、日頃から消火器の設置場所や使い方を確認しておきます。もし、身の危険を感じたらできるだけ早く家の外へ避難することが大切です。

デジタルテキスト 246

(2) 破裂・爆発への対策

ガス漏れに気付かずコンロに点火してしまい、爆発してしまったなどの、ガス事故が発生しています。定期的にガス機器の点検を受けるとともに、ガス機器の近くに可燃物を置かないなど、日頃からの注意が必要です。また、停電時や地震発生時のガス機器の取扱いについて、あらかじめ確認しておく必要があります。



デジタルテキスト 247

3 5 -2 自然災害リスクへの対策

第2節の
学習時間およそ
8分

リスクリテラシーとは、リスクに接する際、その背景にまで考慮しリスクの波及範囲を正しく見極め、対処する力といわれています。日常生活や企業活動において、リスクリテラシーに基づく日頃からの備えや、有事におけるとっさの判断が大切となります。

自然災害リスクに対しては、個々人がリスクリテラシーを磨くことによって、リスクを的確に判断して行動できるようになり、身の安全の確保をはじめとして、より適切な対処方法をとることができるようになります。

デジタルテキスト 248

(1) 風水害への備え

近年、全国各地で大雨の被害が相次いでいます。ごく限られた範囲に、短時間に、極めて大量の雨が降る短時間強雨が頻発し、大きな被害が発生しています。また、台風、低気圧や前線、寒気の流れ込みによる竜巻等の突風による災害は日本のどこでも発生する可能性があります。

風水害は地形による影響を大きく受けるため、過去に風水害が発生したことのある地域に住んでいる場合は、必ずハザードマップを確認して、避難場所や避難経路などを把握しておきます。風水害は事前に予測可能なことも多いため、気象情報に注意して、早めに対策をとるようにします。



参考

【集中豪雨はどのようなときに発生するの？】

1. 日本付近に前線が停滞しているとき（特に梅雨期の終わり頃）
2. 台風が日本へ近づいている時や台風が上陸したとき
3. 大気的不安定な状態が続き、次々と雷雲が発生するとき

【集中豪雨が起こるとどうなるの？】

1. 川の水かさが増えたり、氾濫したりすることもあります
2. 床下・床上浸水が起こることもあります
3. 道路が冠水することもあります
4. 排水溝や下水管で処理できない水が、地下街や地下室へ流れ込むこともあります
5. 地盤がゆるみ、土石流やがけ崩れが発生することもあります

（出典：内閣府〈防災担当〉 みんなで減災）

デジタルテキスト 249

(2) 自然災害リスクの認知と対策（ハザードマップ等）

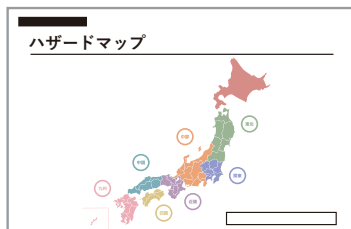
① ハザードマップによるリスク認知

地球温暖化等に伴い台風等による大雨や集中豪雨等の頻発が懸念される中、全国の地方公共団体等では、地域を脅かす水害や土砂災害から暮らしを守るため、公共インフラの整備等を進めています。

さらに、ハザードマップの整備によるリスクの周知や、危険な地域の土地利用規制などの対策を併せて進めています。

ハザードマップとは、自然災害による被害の軽減や防災対策に使用する目的で、被災想定区域や避難場所・避難経路などの防災関係施設の位置などを表示した地図のことをいいます。自分たちが暮らしている地域がどのような災害のリスクを有しているのかを一人ひとりが認識しておく必要があり、これを助けるのがハザードマップだともいえます。

ハザードマップの作成段階において、地域情報などを反映させるためにも、住民の参加を促すことが重要です。住民自らが地域特性や状況を想定して避難経路などを記入した方が、災害時においてより適切な行動をとることが可能となります。防災意識の向上は、受け身であるだけでなく、住民側のより積極的な参加によって効果が高められていくといえます。



デジタルテキスト 250

② 自然災害リスクへの備え

自然災害による被害をできるだけ少なくするためには、一人ひとりが自ら取り組む「自助」が基本となります。日頃から災害時に備え、自分の家の安全対策をとることや、災害発生時の身の安全の守り方を知っておくことは大変重要です。

次のような自然災害に対する備えを日頃から行うことが、防災への第一歩となります。

a. 家の中の安全確保

地震に対しては、家具の固定や配置の工夫などにより、ケガをしたり、室内に閉じ込められたりすることのないようにしておくことが重要です。

また、風水害に対しては、窓や雨戸を補強する、排水溝などを掃除して水はけを良くする、風で飛ばされそうなものを固定したり、家の中へ格納したりするなど、家の外の対策も重要です。

b. 避難所・避難場所の確認

普段から自宅を含む生活圏内における避難場所や避難所を確認しておき、警報が発令された場合や行政からの指示が出た場合には、すぐに避難できるようにします。状況に応じて、各自の判断で率先して避難することも大切です。 **▲注**

▲注 夜間の避難は見通しが悪く、転倒などの危険が伴うため、明るく広い道を通行するなど、特に注意する必要があります。

デジタルテキスト 251

c. 防災用品の準備

大災害が発生すると、電気・ガス・水道・通信などのライフラインが止まってしまう可能性があります。災害発生時には、避難所等に支援物資が届くまでに時間がかかることも想定されます。ライフラインが止まっても数日間は自力で生活できるよう防災用品をリュックサックなどにひとまとめにし、いつでもすぐに持ち出せるようにしておくことが大切です。

d. 安否情報の確認方法をあらかじめ決めておく

災害時に家族が別々の場所にいることを想定し、お互いの安否を確認できるように、その方法や集合場所などをあらかじめ話し合っておくことが重要です。 **▲注**

e. 情報収集

あらゆる自然災害から身を守るためには、まず、テレビ、ラジオ、インターネット等を利用して、あらゆる情報を入手することが重要です。

災害時に必要とされる情報として、例えば、被害状況や安否情報、ライフラインに関する情報、交通情報、気象庁の発表する注意報・警報、自治体の発表する避難関連情報、救援物資に関する情報などが挙げられます。

▲注 災害時は電話回線がつながりにくくなるため、携帯電話を所持していても連絡が取れないことがあります。安否確認には、「災害用伝言ダイヤル（171番）」やインターネットサービスを利用した「災害伝言板」などのサービスを利用することも有効です。

3 5 -3 盗難・犯罪リスクへの対策

第3節の
学習時間およそ
5分

(1) 住宅侵入による窃盗への備え

家族と財産を守るために大切なことは、自分の安全は自分で守るという防犯意識を高めることです。ここでは、ちょっとした心掛けや工夫により備えることができる防犯対策を紹介します。

① 玄関や窓の鍵掛け

侵入窃盗の発生場所別の侵入手段をみると、一戸建・共同住宅ともに施錠していない場所から侵入されたケースが、最多となっています（警察庁「住まいる防犯110番」）。このため、たとえ短時間の外出であっても玄関や窓の鍵をきちんと掛けることが防犯上重要です。

② 玄関における主錠と補助錠のワンドアツーロック

ワンドアツーロックとは、二重鍵ともいい、1つのドアに主錠と補助錠のように2つの鍵を取り付けることをいいます。主錠のほかに補助錠がついていると侵入しようとしても時間がかかり、5分以上かかると7割の泥棒があきらめるというデータがあります（警察庁「住まいる防犯110番」）。



デジタルテキスト 253

③ 防犯ガラス、防犯フィルムの利用

一戸建・共同住宅とも、侵入手段で「ガラス破り」が上位になっています（警察庁「住まいる防犯110番」）。ガラス破りには、防犯フィルムの貼り付けや防犯ガラスの取り付けが有効です。

④ 長期で留守をする場合の新聞や郵便の配達止め

ポストに溜まった新聞や郵便物は、留守宅であることを泥棒に教えているようなものです。旅行や帰省などで長期間、留守にする場合は、新聞配達所に連絡して配達を止めるとともに、郵便局へ不在届を出しておくようにします。

安心な生活を送るためには、少しの心掛けや工夫でできることがあります。また、地域の安心・安全は、みんなで見守るという視点も大切です。

デジタルテキスト 254

(2) ひったくりへの備え

① 夜間は遠回りしても人通りの多い道を選ぶ

人通りの少ない道や暗い場所は特に危険です。人通りの少ない道は避け、夜間はたとえ遠回りしても明るい道や、歩道と車道の区分（ガードレールや分離帯）がある道を選ぶようにします。

② 歩きながら携帯電話を使用しない

歩行中に携帯電話で話したり、画面を見たりしていると注意が散漫になるので控えるようにします。

デジタルテキスト 255

③ 歩行中や自転車運転中に音楽は聞かない

歩行中や自転車運転中にイヤフォンで音楽を聞いていると、車両が近づいてくる音にも気付きにくくなるので、このような行動はとらないようにします。

④ 歩行中は車道側にバッグ等を持たない、自転車にはひったくり防止ネットをつける

歩行中、バッグ等は車道側に持たないようにし、自転車のかごはひったくり防止カバーやネットで覆うようにします。



参考 詐欺に対する備え

電話で息子や夫、孫等を装い現金をだまし取る犯罪は「オレオレ詐欺」と呼ばれ、特殊詐欺の一種です。最近では家族になりすました詐欺に加え、警察官を名乗る詐欺や国際電話を悪用した手口が増えています。こうした電話の多くは、「+」から始まる国際電話番号からかかってきます。心当たりのない電話には出ず、必要のない人は「国際電話の利用休止」をしておくとう安心です。

そのほか、金融機関、貸金業者を装いダイレクトメールやファックス、偽広告で融資をすると持ちかけて、融資の申込みにきた人に対し保証金の名目で現金を振り込ませて、だまし取るという「融資保証金詐欺」や、郵便、インターネット等を利用して不特定多数の人に対し、架空の事実を口実とした料金を請求する文書などを送付するなどして現金を預金口座等に振り込ませてだまし取る「架空料金請求詐欺」など、新手法の詐欺も横行しています。

まずは落ち着いて毅然とした態度で行動し、少しでも疑いがあれば、警察や消費者庁の「消費者ホットライン（188番）」に相談することが大切です。

デジタルテキスト 256