#### 平成29年度 一般財団法人簡易保険加入者協会委託調査研究

# 住宅保険における重要な情報の分かりやすい提供 に関する調査報告書(概要)

~募集資料の表記を中心として~

### 平成 30 年 3 月



EY アドバイザリー・アンド・コンサルティング株式会社

## 目次

第1章 本調査の概要	1
1. 調査の背景と目的	1
2. 調査内容	1
第2章 国内の主な事業者の住宅保険の概要	3
1. 住宅保険の変遷	
2. 一般的な住宅保険の補償内容	
3. 各事業者の商品の特徴	
3. 仕事未有の何四の付徴	/
第3章 加入者の重要な情報の理解度調査	25
1. そんぽ ADR センターにおける紛争解決手続事案の分析	25
2. 重要な情報の整理	26
3. アンケート調査	26
第4章 募集資料等における重要な情報の記載振りの調査	
1. 調査対象商品、募集資料等の概要	
2. 調査結果	30
3. まとめ	40
第5章 コールセンターおよび WEB ページによる重要な情報の案内の状況	42
1. 調査対象	42
2. コールセンターの案内振り	42
3. WEB ページによる案内振り	
第6章 募集資料における分かりやすい表記のための留意点	
1. 調査結果を踏まえた分かりやすい表記のための留意点	45
2. 分かりやすい表記のための取り組みの提案	52
<u>資料編</u>	
<u>資料 1</u> アンケート調査票	
<u>資料 2</u> アンケート調査結果	
資料 3-1 ~   資料 3-5   各事業者の募集資料等	72

#### 第1章 本調査の概要

#### 1. 調査の背景と目的

#### (1) 背景

住宅保険は、一定の保険事故により生じた損害について、その損害額をてん補するものであるが、必ずしもその内容が顧客に十分に理解されているとは言えない。

その根本的な原因は、発生した損害額に応じてその損害額をてん補するという契約の目的 の性質上、支払われる保険金をあらかじめ契約締結時点で明示することができないこと、損害 額の算定方法や補償の要件が複雑であることなどが考えられる。

商取引の基本として、販売者側はその商品の内容と価格を顧客に正確に認識していただき、 その上で顧客の選択によって当該商品が購入されるという状態があるべき姿である。

顧客が商品の内容を誤解したまま、あるいは十分に理解していないままで商品やサービスの取引が行われるべきではない。事業者に、商品についての情報を分かりやすく提供する不断の取り組みが求められる所以である。

また、当該取り組みは、事業者にとっても苦情・紛争対応のための時間・労力が削減されることから経営の効率化に繋がるものである。

このような考えの下に、各事業者においては、これまでも営業現場やお客さまの声等を活か し募集資料を分かりやすく改善する取り組みを行ってきている。

また、業界団体である一般社団法人日本損害保険協会においても、「契約概要・注意喚起情報(重要事項)に関するガイドライン」、「保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン」を示すなど、商品の内容を分かりやすく伝えるための種々の取り組みが行われてきている。

さらに、行政当局においても、保険業法の改正、顧客本位の業務運営に関する原則の公表などにより、顧客が真に求めている商品の提供、商品の販売・推奨等に係る重要な情報等を分かりやすく提供することを求めている。

#### (2) 目的

上記の背景を踏まえ、住宅保険について、その固有の重要な情報を整理し、募集資料を中心に、重要な情報がどのように記載されているかその現状を把握し、分かりやすく伝えるために 留意すべき事項をまとめることを本調査の目的とした。

#### 2. 調査内容

最初に、住宅保険の基礎的知識を得るため、国内の住宅保険の変遷、主な事業者の商品の 補償内容を調査した(第2章)。

次に、そんぽ ADR センター1の紛争解決手続事案等を参考に、住宅保険における重要な情報を整理し、その重要な情報について住宅保険の加入者の理解度を調査した(第3章)。

次に、主な事業者の商品の募集資料等を参照し、重要な情報の記載振りを調査した(第 4 章)。

次に、主な事業者のコールセンターおよび WEB ページによる重要な情報の案内状況を調査した(第5章)。

<sup>1</sup> 一般社団法人日本損害保険協会に設置されている加入者対応窓口で、専門の相談員が、交通事故に関する相談、その他損害保険に関する相談に対応している。 また、保険業法に基づく指定紛争解決機関(金融 ADR 機関)として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決の支援(和解案の提示等)を行っている。

最後に、第 4 章および第 5 章の調査結果を踏まえて、募集資料における分かりやすい表記 について留意すべき点をまとめた(第 6 章)。

なお、顧客が補償内容・手続きを正しく理解する上で、募集人による説明振りが重要であることは論を俟たないが、その実態を把握することは困難であるため本調査では行っていない。

#### 第2章 国内の主な事業者の住宅保険の概要

この章では調査を行う住宅保険について理解することを目的として、住宅保険の歴史をたどったうえで一般的な住宅保険の商品内容を記載する。また、各事業者の住宅保険の内容を調査し、特徴を捉えることとする。

#### 1. 住宅保険の変遷

#### (1) 損害保険会社

① 住宅保険の歴史(算定会制度まで)

現在では住宅保険は損害保険会社、共済等で販売されているが、その歴史は古く、公益 財団法人損害保険事業総合研究所 火災保険論<sup>2</sup>の記載を要約すると次のとおりである。

「日本での住宅保険は 1887 年の日本初の火災保険会社(東京火災:現損保ジャパン日本 興亜)の設立に遡る。以後、保険会社が続々と設立されたが、当時は法制度も整っておらず 多くの会社が倒産していった。倒産の原因の一つとして保険会社間の過当なダンピング競 争が行われたことが挙げられる。

その後、1899 年には商法、その翌年に保険業法が制定され、保険業の免許制度など保険に関する基本的な制度が整った。その一方で、保険会社は経営の安定性確保、保険の安定供給のために業界による料率協定を志向し、自発的に協定が結ばれていった。当初は地方ごとで結ばれていた協定はやがて全国規模の協定に発展し、1942 年には統制協定を強制する命令が出されるに至った。

1947年に制定された私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(独占禁止法)により料率の協定に問題が生じることとなったが、高い公共性や原価の事後確定性といった損害保険の特殊性が重視され、同年に損害保険に関する協定の独占禁止法の適用除外が認められた。

また、その翌年の 1948 年には損害保険料率算出団体に関する法律が制定され、料率 算出団体として損害保険料率算定会(当時の名称、現損害保険料率算出機構)が設立され た。」

この損害保険料率算定会の会員会社である各損害保険会社は、損害保険料率算定会が作成した商品および保険料を使用する義務(遵守義務)があり、これを算定会制度と呼んだ。 算定会制度は1996年に保険業法が改正され1998年に遵守義務が撤廃されるまで存続し、 遵守義務があった各保険会社は住宅保険を同一補償内容かつ同一保険料で販売していた。

#### ② 住宅保険の歴史(算定会制度から自由化への移行、現在)

上記①の 1998 年の遵守義務撤廃以降、各保険会社が独自の商品を開発・販売することができるようになった。

その後、大手保険会社が独自商品を販売開始したことを皮切りに、2018 年現在では各保 険会社が独自の住宅保険を販売するに至っている。

#### (2) 共済

損害保険会社とは異なり、保険業法以外の法律に基づいて補償を提供する団体として共済があり、共済の住宅保険も、契約者が事前に保険料(掛金)を払い込み、事故が発生した場合にその損害を補償するものである。

<sup>2</sup> 公益財団法人 損害保険事業総合研究所、 損害保険講座テキスト「火災保険論」(2016 年度版)

共済については、1947 年~1949 年に各種協同組合法が制定され、協同組合が行う事業の 一つとして共済事業が行われるようになり3、その中で火災共済(住宅保険)が販売された。

#### 2. 一般的な住宅保険の補償内容

#### (1) 標準約款

1998 年以降、損害保険会社は損害保険料率算出機構が算出した料率の遵守義務はなくなったが、現在でも損害保険料率算出機構が住宅保険の純保険料4を計算し、参考純率として会員である損害保険会社に提供している。この参考純率の計算の前提となる補償内容を記載している普通保険約款を標準約款と呼んでいる。

各損害保険会社は、販売する住宅保険が標準約款と同じ補償内容であれば、参考純率に各保険会社が算出した付加保険料5を加算して保険料を算出することができる。しかし、この標準約款は過去から適宜改定されているが、各保険会社が一律に使用することを前提としたものであり、例えば風災・ひょう災・雪災の補償は 20 万円フランチャイズ6であるなど、必ずしも各保険会社が考える補償内容と合致しているものとは言い切れない。そのため、各損害保険会社は標準約款をベースに独自商品を開発している。

なお、各損害保険会社が補償内容を標準約款から変更した場合、参考純率の前提条件が変わるため、各損害保険会社が独自商品の補償内容に合わせて純保険料を再計算している。

各損害保険会社が独自商品を販売している現在でも、各損害保険会社の普通保険約款の 記載で同じような記載内容となっている規定もある。これは、標準約款をベースに商品開発を 行っているからである。

また、各損害保険会社は加入者のニーズや加入者からの照会内容を分析し、パンフレットなどの募集文書に反映させているが、普通保険約款においても分かりにくい記載があれば、標準約款を追記・変更している。

なお、参考純率および標準約款は損害保険会社のみが対象であるため、共済は全て自社で普通保険約款を作成し、掛金を計算している。

#### (2) 住宅保険の構成要素

住宅保険を構成する基本的な要素として保険の対象、補償する事故、保険の対象および損害額の評価基準がある。

#### ① 保険の対象

保険の対象とは、保険をつけるもののことであり、住宅保険では建物や家財が該当する。保険の対象に損害が発生した場合、事業者はその損害に対して保険金を支払う。

#### ② 補償する事故

補償する事故とは、保険金の支払いの対象となる事故のことである。事業者は、普通保険約款で定められた事故によって保険の対象に損害が発生した場合に、加入者に対して保険金を支払う。

事業者によっても異なるが、住宅保険では、火災、落雷、破裂・爆発、風災・ひょう災・雪災、 水災、物体の落下・飛来等、給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建

<sup>3</sup> 参考文献 日本の共済事業ファクトブック 2017(一般社団法人 日本共済協会)

<sup>4</sup> 保険料のうち保険金の支払いに充てられる部分

<sup>5</sup> 保険料のうち事業費に充てられる部分

<sup>6</sup> 損害額が20万円以上になった場合にのみ保険金が支払われるが、保険金は20万円を控除せず支払う方式。20万円未満の損害では保険金が支払われないため、加入者にとってわかりにくい部分がある。

物・家財の水濡れ、盗難、その他の不測かつ突発的な事故等を補償する事故として普通保 険約款に定めている。

ただし、補償する事故による損害であっても、その原因が加入者の故意、重大な過失、法令違反等による場合は保険金を支払わない。

#### ③ 保険の対象および損害額の評価基準

住宅保険では、加入時に保険の対象の価額を評価し、評価額を基準に保険金額を設定する。

また、保険金額は補償する事故により損害が発生した場合に支払われる保険金の上限を意味し、実際に支払われる金額は保険の対象に発生した損害の額(損害額)である。

保険の対象および損害額の評価基準は、「再調達価額(新価)基準」と「時価額基準」の 2 種類がある(図表 2-1 参照)。

保険の対象を再調達価額(新価)基準で評価する商品では損害額も「再調達価額(新価) 基準」で評価し、保険の対象を「時価額基準」で評価する商品では損害額も「時価額基準」で 評価する。

図表 2-1 保険の対象および損害額の評価基準

再調達価額(新価)基準	同一の構造、質、用途、規模、型、能力のものを再築または 再取得するための額を再調達価額といい、この額に基づい て損害額を評価する基準。
時価額基準	再調達価額から使用期間や経過年数による消耗分を控除した額を時価額といい、この額に基づいて損害額を評価する 基準。

#### (3) 保険金

住宅保険で支払われる主な保険金は、損害保険金と費用保険金であるが、損害保険金と費用保険金に明確に区分できないその他の保険金として臨時費用保険金のような保険金もある。

#### ① 損害保険金

補償する事故を原因として保険の対象が損害を被り、その損害を補償するものとして支払われる。

#### ② 費用保険金

損害保険金を支払う場合に当該損害の発生に付随して発生した費用を補償するものとして支払われる。主なものに以下の2つがある。

#### a. 損害防止費用保険金

事故による損害が発生した場合に、損害の発生または拡大の防止のために支出した消火活動の費用を補償する。

#### b. 残存物取り片づけ費用保険金

損害を受けた保険の対象の残存物の撤去費用等を補償する。

なお、損害保険金と費用保険金については、従来から標準約款では保険の対象が損害を被った場合の補償を損害保険金とし、保険の対象が被った損害に付随して発生した費用の補償を費用保険金としてきた。

#### ③ その他の保険金

「損害保険金」あるいは「費用保険金」には明確に区分できない「その他の保険金」として、費用の内容を限定しない臨時費用保険金がある。

#### a. 臨時費用保険金

自宅が火災に遭った場合、ホテルに泊まることになるため宿泊費用が発生するなど「事故が起こった場合には何らかの費用が必ず発生する」という前提に立ち、損害が発生した場合、加入者が実際に負担した費用(実費)ではなく、損害保険金の一定割合を保険金として支払うものである。そのため普通保険約款では、「損害保険金を支払う場合に臨時に生じる費用に対して保険金を支払う」と記載していることが一般的であり、どのような費用であるかについては記載していない。

また、事業者によっては、事故時諸費用保険金などと呼称している。

#### (4) 特約

普通保険約款では補償しない損害を補償するようにする場合や普通保険約款に記載されている内容を変更する場合等は、特約を付帯することが一般的である。

例えば、住宅保険に付帯される特約の一つに個人賠償責任特約があり、同特約を付帯することで、日常生活で法律上の損害賠償責任を負った場合の損害を補償することができる。また、例えば家財の不測かつ突発的な事故を補償しないようにする特約を付帯することで補償範囲を限定することができる。

#### (5) 共済の住宅保険

共済が販売する住宅保険では、補償する事故による損害が発生した場合に共済金が支払われるが、補償する事故によっては見舞金が支払われる商品がある。例えば、都道府県民共済の新型火災共済の場合、風水害等で建物が全壊、流失したときは、損害額にかかわらず風水害見舞共済金として加入額の30%<sup>7</sup>が支払われる。

これは、あくまでも損害が発生した加入者へのお見舞金の位置づけとしての共済金であるため、損害額よりも少額の一定額を支払うものとしているものである。

#### (6) 現在の各損害保険会社の商品の概観

現在では、各損害保険会社は独自の商品を開発・販売している。これらの商品は標準約款をベースとして各保険会社が開発したものであり、以下に主な特徴を記載する。

#### ① 補償内容の変更

標準約款における風災・ひょう災・雪災による損害は、損害額が 20 万円以上の損害に対してのみ保険金を支払う<sup>8</sup>こととしている。一方、各損害保険会社の独自商品では免責方式 (損害額から免責金額を控除した金額を保険金として支払うもの。)を導入している。

20 万円フランチャイズの場合は、損害額が 20 万円であれば 20 万円の保険金が支払われるが、損害額が 19 万 9 千円の場合は保険金が全く支払われない。損害額が 20 万円以上か 20 万円未満かによって支払われる保険金が大きく異なり、加入者にとっては分かりにくい仕組みである。そのため各損害保険会社は、独自商品では 20 万円フランチャイズではなく、免責方式を導入したものと考えられる。

これに合わせて、従来は免責の概念がなかった風災・ひょう災・雪災以外の補償する事故 に対しても免責方式を導入している。

また、標準約款では水災により保険の対象に保険価額の 30%以上の損害が発生した場合の支払保険金は損害額の 70%としているが、独自商品では損害額を 100%支払うように改定している。

<sup>7</sup> 住宅を保険の対象にしている、または、住宅および家財を保険の対象にしている場合であり、加入額が 2,000 万円以上の場合は一律 600 万円が支払われる。

<sup>8</sup> このように保険金を支払うことを 20 万円フランチャイズと呼んでいる。

#### ② 補償する事故の範囲

標準約款では、火災・落雷・破裂・爆発から台風、暴風雨、豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れによる水災による損害までを幅広く補償しているが、全ての補償がセットになっているため、加入者はその一部を補償する事故の対象外とすることはできない。

このため、例えばマンションの高層階に居住する人にとっては、台風、暴風雨、豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れによる水災の補償は不要と考えられるが水災の補償を含めて加入しなければならないということが発生する。このような場合に、各損害保険会社の独自商品では、補償する事故から水災を除外して住宅保険に加入することができることが一般的である。また、水災以外の事故についても、補償する事故から除外することができる商品もある。なお、共済では保険会社ほど自由に補償する事故の範囲を変更することができない。

#### ③ 時価比例払と新価実損払

上記(2)③のとおり、住宅保険の保険の対象および損害額の評価基準には、再調達価額 (新価)基準と時価額基準の2種類がある。

また、実際の支払保険金は損害額に基づいて支払うが、実際の損害額を支払う実損払と、一部保険<sup>9</sup>の場合に損害額を縮小して支払う比例払がある。住宅保険ではこれらの組み合わせとして、「再調達価額(新価)基準かつ実損払」(新価実損払)または「時価額基準かつ比例払」(時価比例払)のどちらかを採用している。

標準約款では時価比例払が採用されているが、現在の住宅保険の主流は新価実損払の商品である。

時価比例払の商品では、保険の対象に損害が発生した場合に支払保険金だけで保険の対象の再築や再取得ができず、加入者にとっては十分な補償を得ることができないため、新価実損払の商品が主流になったものと考えられる。

#### 図表 2-2 新価実損払と時価比例払

	人ははこう間のわけ
新価実損払	再調達価額を基準に算出した損害額を支払う(免責金額が設定されている 場合は免責金額を控除する)。
	再調達価額:同一の構造、質、用途、規模、型、能力のものを再築または再 取得するための額
時価比例払	時価額を基準に算出した損害額を支払う。保険金額が保険の対象の時価額の一定割合 <sup>10</sup> よりも小さい場合は、縮小されて保険金が支払われる。
	時価額:再調達価額から使用期間や経過年数による消耗分を控除した額

#### 3. 各事業者の商品の特徴

本調査では 2017 年 7 月時点の公開情報に基づいて、各事業者の住宅保険の補償内容を調査した。普通保険約款(またはご契約のしおり、契約規定、ご加入のしおり。以降まとめてこの章では「普通保険約款」と表記する)<sup>11</sup>を基に調査し、主要と考えられる補償内容等を比較して、それぞれの特徴を記載した。

<sup>9</sup> 評価額よりも小さい保険金額で加入することを一部保険という。

<sup>10</sup> 損保ジャパン日本興亜の時価比例払の商品では 80%としており、保険の対象の時価額の 80%以上で保険金額を設定している場合は一部保険であっても比例払にはならない。

<sup>11</sup> 損害保険会社は普通保険約款、全労済はご契約のしおり、契約規定、都道府県民共済はご加入のしおりを参照した。

#### (1) 調査対象事業者

調査対象事業者は以下の 4 損害保険会社および 2 共済とした(図表 2-3)。なお、事業者名の記載は略称を使用している<sup>12</sup>。

#### (2) 調査対象商品

調査対象事業者の住宅保険の商品は、時価比例払の商品や家財のみを補償する商品もあるが、新価実損払かつ建物を補償する以下の商品の普通保険約款<sup>13</sup>を調査対象とした(図表 2-3)。

なお、下記商品の中には、例えば、台風・暴風雨・豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れによる 水災の補償や、不測かつ突発的な事故を補償しないようにする等、補償する事故を限定できる 商品もあるが、限定しないものとして調査した。

図表 2-3 事業者別の調査対象商品名

事業者名		│ ─────商品名					
正式名称	略称	间如40					
東京海上日動火災保険株式会社	東京海上日動	住まいの保険					
損害保険ジャパン日本興亜株式会社	損保ジャパン日本興亜	個人用火災総合保険					
三井住友海上火災保険株式会社	三井住友海上	家庭用火災保険					
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	あいおいニッセイ同和	家庭総合保険					
全国労働者共済生活協同組合連合会	全労済	風水害等給付金付火					
		災共済					
全国生活協同組合連合会	都道府県民共済	新型火災共済					

#### (3) 調査項目

住宅保険における保険の対象のうち建物の範囲、支払われる保険金の種類(損害保険金、費用保険金等)を調査した。また、超過保険・重複保険の取り扱いについても調査した。

#### ① 保険の対象

住宅保険における保険の対象は建物と家財であり、建物を保険の対象とした場合、家屋 そのものが保険の対象となることは自明である。しかしながら、例えば建具や冷暖房設備、 車庫などの付属建物など、家屋以外の部分が保険の対象に含まれるかについては自明とは 言えず、また、各事業者の独自商品においても差がある可能性がある。そこで、建物に含ま れるかどうかが不明確と思われる以下の項目について保険の対象となるかを調査した。

- a. 畳、建具
- b. 電気、ガス、冷暖房設備
- c. 浴槽、流し、ガス台
- d. 門、塀、垣
- e. 生垣
- f. 庭木
- q. 物置、車庫
- h. 建物の基礎

<sup>12</sup> 第3章以降についても同様に略称を使用している。

<sup>13</sup> 臨時費用保険金の調査は、臨時費用保険金を特約で補償する事業者については当該特約を調査した。

#### ② 損害保険金

主要な損害保険金について、以下の内容を調査した。

- a. 支払保険金の額
- b. 以下の 6 種類の補償する事故
- (a) 火災、落雷、破裂、爆発
- (b) 風災・ひょう災・雪災
- (c) 台風·暴風雨·豪雨等による洪水·高潮·土砂崩れ等の水災
- (d) 給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建物・家財の水濡れ
- (e) 盗難
- (f) その他の不測かつ突発的な事故14

なお、その他の主要な補償する事故としては地震もしくは噴火またはこれらによる津波があるが、損害保険会社および一部の共済では、これらの事故による損害は、火災保険ではなく地震保険(共済の場合は自然災害共済)で補償する損害であるため、調査の対象からは除外した。

#### ③ 費用保険金

損害保険金に付随して支払われる損害防止費用保険金、残存物取り片づけ費用保険金 を費用保険金の調査の対象とした。

#### ④ その他の保険金

損害保険金に付随して支払われる臨時費用保険金を主なものとして調査の対象とした。

#### ⑤ 超過保険・重複保険

超過保険および重複保険の場合の取り扱いを調査した。

超過保険とは、保険の対象の評価額を超えて保険金額を設定して加入した保険契約のことをいい、重複保険とは、同一の保険の対象に対して、補償する事故が同じ保険に複数加入し、それぞれの契約で支払うべき損害保険金の合計額が損害の額を超えた場合の保険契約のことをいう。

<sup>14 (</sup>a)~(e)の事故、車両の衝突、建物外部からの物体の衝突、騒擾等を除く。

#### (4) 調査結果

#### ① 保険の対象

保険の対象を調査した結果は図表 2-4 のとおりであり、いずれの事業者も a.畳、建具、b.電気、ガス、冷暖房設備、c.浴槽、流し、ガス台、d.門、塀、垣、g.物置、車庫の造作や付属建物は保険の対象であった。なお、浴槽、流し、ガス台や生垣、庭木、建物の基礎については、保険の対象になるかどうか普通保険約款に記載していない事業者もあったため、コールセンターに問い合わせて確認した。

#### 図表 2-4 保険の対象の事業者別比較表

○: 必ず対象になる、またはあえて対象外にしない限り保険の対象になるもの、△: 申込書に記載すれば保険の対象、×: 保険の対象外

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済
a.畳、建具	0	0	0	0	0	0
b.電気、ガス、 冷暖房設備	0	0	0	0	0	0
c.浴槽、流し、 ガス台	0	0	0	0	0	0
d.門、塀、垣	0	0	0	0	0	0
e.生垣	0	0	0	0	×	×
f.庭木	×	×	0	0	×	×
g.物置、車庫	0	0	O <sup>**1</sup>	0	0	0
h.建物の基礎	0	Δ	0	0	0	0

(注意) 上表で保険の対象となっている造作や付属建物でも、申込書に記載することで保険の対象外にすることができるものもある。

- ・東京海上日動は a.~e.、g.、h.について特別の約定\*2を結べば保険の対象外になる。
- ・損保ジャパン日本興亜は a.~e.、g.について特別の約定\*2を結べば保険の対象外になる。
- ・三井住友海上、あいおいニッセイ同和は d. e. g. h.について保険証券に「含まない」と記載すると保険の対象外になる。
- ※1 延床面積が66 ㎡未満のものが対象

※2 「特別の約定」とは、あえて申込書で「保険の対象から除外する」と記載することで、保険証券で保険の対象に含まないと明記することである。

上表の結果では「生垣」や「庭木」、「建物の基礎」に違いが見られた。

「生垣」は、損害保険会社と共済で取り扱いが異なっていた。損害保険会社では、東京海上日動を除いて普通保険約款で「生垣」を保険の対象に含むかどうかを明示的に記載していない。これは、標準約款でも「生垣」を明示的に記載しておらず、生垣は垣に含まれるという取り扱いを行っているため、当該取り扱いを踏襲しているものと考えられる。一方、共済では普通保険約款で「垣」を保険の対象に含めているものの「生垣」は対象外となることを明記している。

また、「建物の基礎」については、標準約款では「建物の基礎」が保険の対象になると明記されていない。過去に標準約款と同じ商品を販売していたときは、損害保険会社は「建物の基礎」が保険の対象に含まれるか否かの確認欄を申込書に設けていた。これは、「建物の基礎」はコンクリートなど耐火の材質で構築されることが多く、保険の対象とする必要がないと考える加入者が存在したためと考えられる。しかし、例えば建物が全損となった場合には「建物の基礎」も建物の一部としてその損害も補償されることを期待する加入者も多くいたと考えられ、各事業者が標準約款から独自商品に展開していく中で、加入者の利便性を考慮し普通保険約款で「建物の基礎」を保険の対象に含むように明記するようにしたものと考えられる。損保ジャパン日本興亜は従来の形式を踏襲しているが、加入者の利便性を軽視しているのではなく、「建物の基礎」を保険の対象から除外する分、保険金額を低めに設定して保険料を安くしたいという加入者の要望にも応えることを考慮したものと推察される。

#### ② 損害保険金

#### a.支払保険金の額

全損の保険金を支払う場合については、修理費ではなく保険金額を支払う(あいおいニッセイ同和は免責金額を控除する。)こととしている。 全損以外の場合は、修理費(損害保険会社は免責金額を控除する。)を支払う。なお、共済には免責金額の概念はない。

「全損の保険金を支払う場合」は、各事業者で異なり、図表 2-5 のとおりである。なお、損保ジャパン日本興亜の場合は、建物を復旧できない場合が「全損の保険金を支払う場合」に該当するが、どの程度の損害が発生した場合に建物が復旧できないかの定量的な基準は示されていない。

さらに、全労済、都道府県民共済では、風災・ひょう災・雪災、水災の場合の保険金は、損害額を支払うのではなく、加入額に基づいた一定割合、または一定額を支払うこととしている。

図表 2-5 保険金支払方法、支払保険金の額の事業者別比較表

			東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済	
	下記以 外の補	全損の場 合 <sup>※2</sup>		保険金額		保険金額一免 責金額 <sup>※4</sup>	保険金額		
支払保険金の	償する 事故	全損以外 の場合		修理費 <sup>※3</sup> -	免責金額 <sup>※4</sup>		修理費		
額 <sup>※1</sup>	風・ひ ょう・雪	全損の場 合 <sup>※2</sup>		保険金額		保険金額一免 責金額 <sup>※4</sup>	一口あたりの共済	加入額の一定割合	
	災、水 災	全損以外 の場合	修理費 <sup>※3</sup> 一免責金額 <sup>※4</sup>				金 <sup>※5</sup> ×口数	<sup>※6</sup> または一定額 <sup>※7</sup>	
全損の	全損の保険金を支払う場合		保険の対象が 建物の場合で、 再調達価額の 80%以上となる 損害を受けた場	保険の対象が 建物の場合で、 建物を復旧でき ない場合*8	- 究真金額 ※ 4 保険の対象が建物の場合で、損害 を受けた部分の床面積が延床面積 の 80%以上の場合		建物(保険の対象が家財の場合は、その家財を収容する建物)の損壊または焼失が70%以上の場合	保険の対象が建物 の場合で、損害を受 けた部分の床面積 が延床面積の 70% 以上の場合	

- ※1 損害保険金のみ記載
- ※2 保険金額を加入時の再調達価額 100%で契約した場合を記載
- ※3 残存物がある場合はその価額を控除した金額、通貨等の盗難では損害額(盗取された通貨等の額、預貯金証書から引き出された額)
- ※4 免責金額は各事業者が設定した金額から選択する。通貨等の盗難では免責金額を設定しない事業者もある。

- ※5 一口あたりの共済金額の一定割合であり、割合は損害の程度(全壊・流失(建物の 70%以上の損壊または流失)、半壊(建物の 20%以上 70%未満の損壊)、一部壊(4 種類の区分がある)、床上浸水(7 種類の区分がある))によって異なる。
- ※6 損害の程度(全壊・流失(建物の損害額が再調達価額の50%以上)、半壊(建物の損害額が再調達価額の20%以上50%未満)、一部破損(損害額100万円超)、一部破損(損害額50万円超100万円以下)、一部破損(損害額20万円超50万円以下)、床上浸水(5種類の区分がある))によって割合が異なる。
- ※7 損害額が10万円超20万円以下の一部破損の場合は一律5万円(保険の対象が家財のみの場合は2.5万円)を支払う。
- ※8 建物の損害額が契約時に協定した再調達価額に達した場合も含む。

#### b. 補償する事故

(a) 火災、落雷、破裂、爆発

火災、落雷、破裂、爆発により保険の対象に生じた損害を補償するものであり、各事業者とも当該事故による損害を補償している。また、補 償内容も同じであった。

#### 図表 2-6 火災、落雷、破裂、爆発の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済				
補償の有無		補償する								
保険金を支払う場合		火災、落雷、	破裂または爆発によっ	て保険の対象が損害	を受けた場合					

#### (b) 風災・ひょう災・雪災

風災・ひょう災・雪災により保険の対象に生じた損害を補償するものであり、いずれの事業者も当該事故による損害を補償していた。

風災・ひょう災・雪災で保険の対象が損害を受けた場合に保険金を支払う点では各事業者とも同じであるが、共済は 10 万円超の損害を受けた場合に保険金を支払うこととしている。全労済は、建物が 10 万円超の損害を受けた場合に保険金を支払うこととしており、仮に家財のみを保険の対象としていた場合であっても、建物の損害額によって保険金を支払うかどうかを判定している。

また、雨や雪の建物内への吹込みによる損害も保険金の支払事由になるが、単なる窓の閉め忘れによる吹込みによる損害は保険金を支払う損害に該当せず、吹込み口が事故により破損して当該破損部分からの吹込みによる損害のみ保険金を支払う損害となる。破損原因の事故を風災・ひょう災・雪災に限定している事業者もあれば、風災・ひょう災・雪災だけでなく火災、台風・暴風雨・豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れによる水災、盗難等も含めて普通保険約款で損害保険金を支払う全ての事故を破損原因にしている事業者もある。これは、標準約款が、吹込み口となる破損箇所の破損原因を風災・ひょう災・雪災に限定していることから、標準約款をそのまま適用した事業者と標準約款から補償範囲を拡大した事業者で差が生じているものと考えられる。

#### 図表 2-7 風災・ひょう災・雪災の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン	三井住友	あいおい	全労済	都道府県民			
	<b>米尔海工口</b> 到	日本興亜	海上	ニッセイ同和	<b>主刀</b> /A	共済			
補償の有無		補償する							
保険金を支払う場合	風災・ひょ	う災・雪災で保険の対象が損	風災・ひょう災・雪災 で建物が 10 万円を 超える損害を受けた 場合	風災・ひょう災・雪災 で保険の対象が 10 万円を超える損害を 受けた場合					
建物内への吹込みの補償	風災・ひょう災・雪災だけでなく火災、水災等の普通保険約款で損害保険金を支払う事故で破損した部分からの吹込みを補償する。	風災・ひょう災・雪災に より破損した部分からの 吹込みのみ補償する	東京海上	日動と同じ	損保ジャパン日本興亜と同じ				

#### (c) 台風·暴風雨·豪雨等による洪水·高潮·土砂崩れ等の水災

台風・暴風雨・豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れ等の水災により保険の対象に生じた損害を補償するものであり、いずれの事業者も当該 事故による損害を補償している。

「保険金を支払う場合」については、床上浸水の場合はいずれも保険金が支払われるが、床上浸水以外の場合は、損害保険会社は再調達価額(損保ジャパン日本興亜とあいおいニッセイ同和で保険の対象が建物の場合は契約時に協定した評価額)の 30%以上の損害で保険金が支払われる一方、共済では 10 万円を超える損害(全労済は建物が 10 万円を超える損害)の場合に保険金が支払われる。

「保険金を支払う場合」で損害保険会社が再調達価額の「30%以上の損害を受けた場合」と揃っているのは、標準約款の台風・暴風雨・豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れ等の水災で保険金を支払う場合の損害が、①保険価額の30%以上の損害、②床上浸水による損害であり、標準約款に準拠しているからと考えられる。

なお、損害保険会社は地盤面から 45cm を超える浸水による損害も保険金を支払うこととしているが、これは床がない店舗・事務所を想定しているものと考えられ、住宅に限定すれば実質的な補償の差異はないと考えられる。

#### 図表 2-8 台風・暴風雨・豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れ等の水災の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民共済
補償の有無				補償する		
保険金を支払う場合	合	の対象が再調達価 は地盤面から45cm			①水災で建物が 10 万円 を超える損害を受けた 場合 ②床上浸水を被った場合	①水災で保険の対象が 10万円を超える損害 を受けた場合 ②床上浸水を被った場合

※1 損保ジャパン日本興亜、あいおいニッセイ同和は、保険の対象が建物の場合は契約時に協定した評価額

#### (d) 給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建物・家財の水濡れ

給排水設備に生じた事故または被保険者以外の者が占有する戸室で生じた事故に伴う漏水等による水濡れにより保険の対象に生じた損害を補償するものであり、いずれの事業者も当該事故による損害を補償している。「保険金を支払う場合」も事業者による違いは見られなかった。ただし、給排水設備自体の損害については図表 2-9 のとおり取扱いに違いがあり、全労済では突発的な第三者の直接加害行為で 5 万円以上の損害に限定している。

給排水設備が破損した結果、床などに水濡れによる損害が発生した場合は、床の損害は水濡れの事故による損害として保険金が支払われ、給排水設備の損害はその原因がその他の不測かつ突発的な事故と見做されれば、その他の不測かつ突発的な事故による損害<sup>15</sup>として保険金が支払われる。例えば、その原因が何かを運んでいて誤ってぶつけてしまった<sup>16</sup>というものであればその他の不測かつ突発的な事故による損害として保険金が支払われると考えられるが、その原因が、老朽化や自然の消耗の場合<sup>17</sup>は保険金を支払わない事由に該当し、保険金は支払われない。

図表 2-9 給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建物・家財の水濡れの補償内容の事業者別比較表

		東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済					
*	補償の有無		補償する									
1	保険金を支	給排水設備に生	じた事故または初	皮保険者以外の者	が占有する戸室	で生じた事故に伴う漏水等による水濡れに	より保険の対象に損害					
	払う場合	が生じた場合										
弁	給排水設備	不測かつ突発的	な事故による損害	<b>害であれば保険金</b>	支払いの対象と		補償する。老朽化や自					
	自体に生じ	なる。老朽化や自然の消耗等が原因の場合は、保険金は支払われ 円以上の損害であれば保険金支払いの 然の消耗等が原因のり対象となる。老朽化や自然の消耗等が原 合は、保険金は支払れ										
	た損害	ない。					れない。					

<sup>15</sup> 都道府県民共済は、普通保険約款で給排水設備自体の損害を補償すると記載している。

<sup>16</sup> 全労済の場合は突発的な第三者の直接加害行為で5万円以上の損害であることが条件になる。

<sup>17</sup> コールセンターに問い合わせた限り、どの事業者でもこれらは事故状況により判断すべきであり、その損害が老朽化や自然の消耗等を原因とするかどうかについては、事故 が起こっていない状態で明確な判断基準を示せるものではないとのことであった。

#### (e) 盗難

盗難により保険の対象に生じた盗取については、損害保険会社は補償していたが、共済については補償していない。

損害保険会社では、家財を保険の対象にしていた場合は、通貨や預貯金証書等の盗難についても補償するが、収容場所を建物内としている事業者と建物敷地内としている事業者があった。また、電子マネーの盗難を補償する事業者と補償しない事業者があった。

図表 2-10 盗難の補償内容の事業者別比較表

		東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済		
補償の	補償の有無補償する						しない		
	建物	盗難による保険の対象	盗難による保険の対象の盗取(例えば、エアコンの室外機の盗取) <sup>※1</sup>						
保険		①盗難による保険の	①盗難による保険の	①盗難による保険の対					
金を		対象の盗取 <sup>※1</sup>	対象の盗取※1	②家財が収容されてい	いる建物敷地内での通				
支払		②家財が収容されて	②家財が収容されて	貨、小切手、預貯金訂	E書等の盗難				
う場	家財	いる建物内での通	いる建物内での通			_	**2		
合		貨(電子マネーを含	貨、小切手、預貯金						
		む)、小切手、預貯	証書等の盗難						
		金証書等の盗難							

- ※1 盗難により保険の対象に損傷、汚損が発生した場合も保険金を支払う。
- ※2 盗難により保険の対象に損害額が5万円以上の損傷、汚損が発生した場合は不測かつ突発的な事故として保険金を支払う。

#### (f) その他の不測かつ突発的な事故

その他の不測かつ突発的な事故<sup>18</sup>により保険の対象に生じた損害を補償するものであり、いずれの事業者も当該事故による損害を補償していた。「保険金を支払う場合」については違いが見られ、損害保険会社では不測かつ突発的な事故の原因を第三者に限定していないが、 共済では突発的な第三者の直接加害行為に限定していた。

図表 2-11 その他の不測かつ突発的な事故の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上*	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済			
補償の有無		補償する							
保険金を支払う場合	不測か	つ突発的な事故で保障	た場合	突発的な第三者の直 の対象が 5 万円以上 合					

※他の損害保険会社は外部からの物体の落下・飛来・衝突、騒擾による損害を別項目で補償しているが、三井住友海上は本項目で補償している。

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> (a)~(e)の事故、車両の衝突、建物外部からの物体の落下・飛来・衝突、騒擾等を除く。

#### ③ 費用保険金

#### a. 損害防止費用保険金

事故による損害が発生した場合に、損害の発生または拡大の防止のために支出した消火活動の費用を補償するものであり、当該費用を補償する事業者と補償しない事業者があった。

補償する事業者は、損害の発生または拡大の防止のために行った消火活動に関する必要または有益な費用に対して保険金を支払うこととしている。どのような事故による損害を対象とするかについては事業者によって違いが見られ、火災・落雷・破裂・爆発に限定している事業者と火災・落雷・破裂・爆発以外も対象としている事業者があった。

ただし、損害防止費用保険金を支払う対象となる損害に違いがあっても、本費用保険金はあくまで消火活動の費用を補償するものであり、火災・落雷・破裂・爆発以外の事故が発生したとしても、消火活動が必要になるケースはほとんどないと考えられるため、補償内容には実質的な差異はないものと言える。

図表 2-12 損害防止費用保険金の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済
補償の有無	補償する				補償しない	補償する
保険金を支 払う場合	対象となる事故による損害の発生または拡大の防止のために行った消火活動に関する必要または有益な費用を支出した場合				-	損害保険会社と同じ
対象となる事故	火災・落雷	・破裂・爆発	火災・落雷・破裂・爆発、 災、給排水設備の破損 らの漏水等による水濡れ 建物外部からの物体の 争議、その他の不測かる	または第三者の戸室か れ、盗難、車両の衝突、 衝突、騒擾または労働	-	火災・破裂・爆発、 航空機の墜落、車 両の衝突、不慮の 人為的災害、落雷
支払保険金 の額	実費			-	実費	

#### b. 残存物取り片づけ費用保険金

損害が生じた保険の対象の残存物の取り片づけに必要な費用を補償するものであり、補償する事業者と補償しない事業者があった。損害保険会社は損害保険金の(a)~(f)の事故および車両の衝突、建物外部からの物体の衝突、騒擾等の損害保険金が支払われる場合に、損害が生じた保険の対象の残存物の取り片づけに支出した費用に対して保険金を支払うが、都道府県民共済では②損害保険金の b. 補償する事故の(b)(c)の事故を残存物取り片づけ費用保険金の支払対象の事故としていない。

図表 2-13 残存物取り片づけ費用保険金の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済
補償の有無		補償	補償しない	補償する		
保険金を支払う場合	損害保険金 <sup>※1</sup> が支払われる場合で、損害が生じた保険の対象の残存物の取り片づけ に必要な費用を支出した場合			-	損害保険金 <sup>※2</sup> が支 払われる場合で、 損害が生じた保険 の対象の残存物の 取り片づけに必要 な費用を支出した 場合	
支払保険金 の額	実費			-	実費	

<sup>※1</sup> 火災・落雷・破裂・爆発、風災・ひょう災・雪災、水災、盗難、給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建物・家財の水濡れ、建物外部からの物体の衝突、騒擾または労働争議、不測かつ突発的な事故による損害保険金。

<sup>※2</sup> 火災・破裂・爆発、航空機の墜落、車両の衝突、不慮の人為的災害、落雷による損害保険金。

#### ④ その他の保険金

#### a. 臨時費用保険金

損害保険金が支払われる場合に、当該事故による臨時の費用として損害保険金に付随して保険金を支払うものである。いずれの事業者にも 臨時費用保険金は存在し、損害保険金の一定割合<sup>※1</sup> を支払う。ただし、事業者によっては通貨、預貯金証書等の盗難や家財の不測かつ突発 的な事故、または風災・ひょう災・雪災、台風・暴風雨・豪雨等による洪水・高潮・土砂崩れによる水災により支払われた損害保険金等を臨時費 用保険金が支払われる対象となる損害保険金から除外している。

本保険金は、他の費用保険金と異なり、実費ではなく、支払われた損害保険金の一定割合の金額を支払うものである。これは、自宅が火災にあった場合などの宿泊費用などのように、損害が発生したときに発生する臨時の出費に備え一律支払うこととしているものである。

本保険金は普通保険約款で補償する事業者と特約で補償する事業者があった。

また、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和は、事故時諸費用と名称を変更しているが、実態は他の事業者の臨時費用と同内容である。 臨時費用という名称では費用の内容が分かりづらいため、名称を変更したものと推察される。

図表 2-14 臨時費用保険金の補償内容の事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民 共済
保険金の有無	有(特約の付帯が必要)	有	有(特約の付帯が必要)		有	
保険金を支払う 場合	臨時費用保険金の支払対象となる損害保険金が支払われた場合					
の支払対象となる場合	支払っ場合の②およひ家財のその   全ての損害保険金   の損害保険金を   全ての損害保   災、水災↓   す払う場合の②以   除金※2   災、水災↓				風災・ひょう災・雪 災、水災以外の 損害保険金 <sup>※3</sup>	
支払保険金の額	損害保険金の一定割合					

- ※1 事業者ごとに設定しており、複数の限度額・割合を組み合わせて複数パターンを販売している事業者もある。
- ※2 調査対象外の持ち出し家財保険金は除く。
- ※3 火災・落雷・破裂・爆発、盗難、給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建物・家財の水濡れ、建物外部からの物体の衝突、その他の不測かつ突発的な事故による損害保険金

#### ⑤ 超過保険·重複保険

超過保険の場合、損害保険会社では当該超過部分を取り消す取り扱いになるが、共済では無効としている。損害保険会社の場合は加入者が権利を行使しない場合は超過保険のまま契約が存続するが、共済の場合は加入者の意思にかかわらず無効となる。ただし、損保ジャパン日本興亜で保険の対象が建物の場合は、超過保険の取り扱いを定めていない。

また、重複保険の場合、他契約で時価比例払の住宅保険のみがあるときは、いずれの事業者も支払限度額から他契約から支払われるべき額を控除した額を支払う取り扱いとしている。ただし、都道府県民共済は、火災等による損害<sup>19</sup>に該当しない風災・ひょう災・雪災、水災等による損害については他契約があった場合でも他の契約がないものとして保険金を支払う取り扱いとしている。

図表 2-15 超過保険、重複保険の取り扱い事業者別比較表

	東京海上日動	損保ジャパン 日本興亜 <sup>※1</sup>	三井住友海上	あいおい ニッセイ同和	全労済	都道府県民共済
超過保険の取り扱い	超過保険の発生について、加入者が善意で重過失がなかったときは、加入者は評価額を超えた部分は、取り消すことができる。取り消した部分の保険料は返還される。			評価額を超えた部分は無効扱いとなり保険料を払い戻す。		
重複保険の取り 扱い <sup>※2</sup>	支払限度額※3から他契約で支払われるべき保険金を控除して支払う				火災等による損害は同左 火災等の損害以外の風災・ひょう 災・雪災、水災等による損害につい ては他の契約がないものとして保険 金を支払う。	

- ※1 損保ジャパン日本興亜は、保険の対象が建物の場合は、適正に評価した上で加入するため超過保険が発生しないとの理由で特に取り扱いを定めていない。
- ※2 他契約として時価比例払の契約のみ加入している場合で、それぞれの契約で支払うべき損害保険金の合計額が損害の額を超えた場合の取り扱いを記載。
- ※3 支払限度額は損害の額から免責金額を控除した金額(控除しない事業者もある)である。

<sup>19</sup> 火災・落雷・破裂・爆発、盗難、給排水設備の破損または第三者の戸室からの漏水等による建物・家財の水濡れ、建物外部からの物体の衝突、その他の不測かつ突発的な 事故による損害

#### (5) まとめ

各事業者の住宅保険の補償内容を調査すると、損害保険会社間または共済間でも細かな 違いはあるが、大きく異なるのは損害保険会社と共済の間であった。

主な相違点は図表 2-16 のとおりである。

図表 2-16 損害保険会社と共済の補償内容の主な相違点

区分	損害保険会社	共済
支払保険金の額(風災、 ひょう災、雪災、水災以 外)	免責金額を控除する <sup>20</sup> 。	免責金額の概念がない。
支払保険金の額(風災、 ひょう災、雪災、水災)	修理費に基づいて支払う(免 責金額も控除する <sup>21</sup> )。	修理費に基づく支払ではなく、 損害の程度および加入口数 (加入額)に応じた一定額を支 払う(実損払ではない)。
風災、ひょう災、雪災、水 災で保険金を支払う場合	①保険の対象が風災、ひょう 災、雪災で損害を受けた場合 ②水災により保険の対象の再 調達価額の 30%以上の損 害を受けた場合 ③床上浸水または地盤面から 45cm を超える浸水で保険 の対象が損害を受けた場合	①保険の対象(全労済の場合は保険の対象が家財であってもその家財を収容する建物の損害額で評価)が風災、ひょう災、雪災、水災で10万円を超える損害を受けた場合
盗難による保険の対象の 盗取の補償	補償する	補償しない
その他の不測かつ突発 的な事故の保険金を支払 う場合	不測かつ突発的な事故で保険 の対象が損害を受けた場合	突発的な第三者の直接加害 行為で保険の対象が5万円以 上の損害を受けた場合

損害保険会社間で補償内容に大きな相違点が生じなかったのは、損害保険会社は標準約款をベースにした商品を過去から販売しており、現在でも加入者のニーズに合うように標準約款を修正したうえで独自商品を開発し、かつ他社の商品内容を分析した上で、必要に応じて自社の独自商品に反映しているため、結果的に補償内容に大きな差異が生じなかったものと考えられる。

ただし、保険の対象を家財としていた場合に電子マネーの盗難による損害を補償する事業者や、臨時費用保険金の支払対象になる損害保険金に通貨等の盗難や家財のその他の不測かつ突発的な事故による損害を含めていない事業者もある等、細かい違いは存在した。これは、各事業者に寄せられた加入者の声を分析することにより補償の範囲を拡大、縮小しているものであると推測される。

一方、共済には標準約款が存在しないため、そもそも損害保険会社とは異なる補償内容となるが、風災、ひょう災、雪災、水災のいわゆる自然災害による損害については、例えば巨大な台風が発生した場合は実損払を採用すると事業者が支払う保険金が非常に大きい金額になってしまうため、見舞金として損害額よりも小さい金額を支払っているものと推測される。

都道府県民共済が自然災害を臨時費用保険金の対象となる損害に含めていないのも、同様

<sup>20</sup> 全損の場合は免責金額を控除しない事業者もある。

<sup>21</sup> 全損の場合は免責金額を控除しない事業者もある。

の理由であると考えられる。

#### 第3章 加入者の重要な情報の理解度調査

加入者が、住宅保険に関する重要な情報について、どの程度正しく理解しているかをアンケート調査した。

#### 1. そんぽ ADR センターにおける紛争解決手続事案の分析

アンケート調査に当たり、「住宅保険に関する重要な情報」を整理した。 そんぽ ADR センターの紛争解決手続事案を参考とし、当該重要な情報を捉えた。 2016 年度のそんぽ ADR センターの紛争解決手続事案のうち補償内容に関するものは概ね 以下のとおりであった。(カッコ内は、一般社団法人日本損害保険協会の「そんぽ ADR センター 統計号」における当該紛争解決手続事案の該当する四半期、該当の項目、該当ページ)

#### 【保険の対象】

- ○敷地の竹垣が保険の対象である「垣」に該当するか否か、あるいは建物を保険の対象としている場合に、当該建物に設置されたエアコンが保険の対象になるか否かといったことが争点となっている。
- 〇保険会社からは、概ね「垣」とは、家の周囲や敷地の境界に設置されるものといった主張がなされているのに対し、申立人からは、必ずしも敷地等の周囲を連続的に囲うものに限らないといった主張がなされている。(2016 年度 1 四半期、火災保険 8、P50)
- ○エアコンについては、建物内設備什器に係る火災保険によっては補償されないことについて、 申立人に認識されていない。(2016 年度 4 四半期、火災保険ー15、P45~P46)

#### 【補償する損害の要件】

- 〇風災・ひょう災・雪災は、特定の強風、降ひょう、降雪によって、建物の外側部分(屋根、壁、窓等の開口部)に破損が生ずることが、補償される損害(当該破損自体およびそこから派生した建物内部や家財の水濡れの損害)の要件となっており、その要件が申立人に認識されていない。(2016年度1四半期、火災保険-2、P47~P48)
- 〇給排水設備自体の損害が補償の対象となるか否かが争われている。保険会社は、給排水設備の破損によって生じた建物内部や家財の水濡れの損害は補償の対象としているが、その水濡れの原因となった給排水設備の破損は、補償の対象となる損害に当たらないとしている。(2016年度3四半期、火災保険-9、P44)
- 〇保険会社は、風災による損害は補償する事故に該当するが、経年劣化による損害は補償の対象となる損害に当たらないとしている。(2016年度3四半期、火災保険-12、P46)

#### 【損害額の評価】

- 〇再調達価額を損害額評価の基準としている場合、損害額は、損害が生じた物の現状復旧に要する額、あるいは同等のもので修理するのに要する額であるが、そのことが申立人に認識されていない。(2016 年度第2四半期、火災保険-7、P42)
- 〇地震保険において、認定された損害区分が申立人の認識と異なる。(2016 年度第 2 四半期、 火災保険-13、P44~P45)

#### 【超過保険、重複保険】

- 〇契約当初、建築年、建築価格が不明であったため、保険会社は簡易評価基準により新価額を 算出し、当該金額を基準に時価額を算出しており、著しい超過額とはなっていないとし、超過部 分に相当する保険料の還付に応じなかった。算出された時価額の妥当性について、申立人の 納得が得られなかったことが紛争の原因となっている。(2016 年度第 2 四半期、火災保険ー 14、P45)
- ○重複保険の場合、保険金額が損害額を超えないよう減額されることが申立人に認識されていないことが紛争の原因となっている。(2016年度4四半期、火災保険−17、P46~P47)

#### 【比例てん補】

〇一部保険の場合の比例てん補方式による保険金の減額について、申立人に認識されていない ことが紛争の原因となっている。(2016 年度 1 四半期、火災保険 – 11、P51)

#### 2. 重要な情報の整理

上記の紛争事案に住宅保険の基本的事項を加え、以下のように重要な情報を捉えた。

- ・ 建物を保険の対象とした場合、付属設備、工作物等が保険の対象に含まれること
- ・ 保険の対象の評価基準に関すること(新価、時価)
- ・ 風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件
- ・ 給排水設備自体の修理費は補償されないこと
- ・ 経年劣化による損害は補償されないこと
- グレードアップ部分の修理費は補償されないこと
- 超過保険に関すること
- 重複保険に関すること
- 比例てん補に関すること
- ・ 告知事項に誤りがあった場合、契約の解除や保険金が支払われないことがあること
- 通知事項に関すること
- 火災保険のみでは、地震による損害は補償されないこと
- 地震保険における保険金支払方法

#### 3. アンケート調査

(1) 対象とアンケート調査票

住宅保険の加入者(契約者または被保険者)を対象に、WEB によりアンケート調査を行った。アンケート調査票は資料 1(57 ページ)のとおり。

#### (2) 調査結果

① 全体概観

•全 回 答 者 数: 1,030 人

・回答者の「自宅」の: 新築戸建(持ち家)51.9%、新築マンション(持ち家)12.5%、 形態 中古戸建(持ち家)8.2%、中古マンション(持ち家)6.1%、

賃貸住宅 21.3%

住宅保険加入時期: 2007(平成 19)年3月以前40.0%、

2007年4月から2016(平成28)年5月まで30.0%、

2016年6月以降30.0%

・加 入 形態: 専業代理店で加入34.8%、兼業代理店で加入33.3%、

損害保険会社と直接契約 24.5%、不明 7.5%

・保 険 の対 象: 建物のみ 26.3%、家財のみ 11.0%、建物と家財 62.7%

住宅保険の基本的事項として、火災保険のみでは地震による損害は補償されないことの 理解度は、82.1%と高い理解度を示している。

また、同じく基本的事項である再調達価額の意義についても、その理解度は 69.3%と高い理解度を示している一方、時価額基準の加入者においては、損害発生時の時価額により保険金が算出されることの理解度は 63.9%とやや低い理解度となった。

さらに、自身が加入している住宅保険の損害額の評価基準が再調達価額か時価額か不明の人が全体の49.0%もいる結果となった。

- a. 火災保険(火災共済)だけでは、地震を原因とする損壊・流失・埋没の損害は補償されないこと (N(回答者数) = 1.030 人、知っていると回答した人の割合 82.1%)
- b. 再調達価額基準の契約においては、同一の質、用途、規模、型、能力のものを再築また は再取得するために必要な額であること(グレードアップ部分の修理費は、認められないこと)(N = 287 人、69.3%)
- c. 時価額基準の契約においては、損害発生時の時価額により保険金が支払われること (N=238人、63.9%)
- d. 現在加入している住宅保険の損害額の評価基準が不明(N = 1,030 人、49.0%)

また、地震保険の基本的事項である損害保険金の支払方法(火災保険と異なり、3段階または4段階の損害区分により地震保険金額の一定割合が支払われる方式)について、地震保険加入者に限定して聞いているが、その理解度も、36.8%(N = 432 人)と低い理解度となっている。

また、給排水設備自体の損害の認定要件(理解度 38.4%)、重複保険(同 44.7%)、比例 てん補方式(同 45.8%)、超過保険(同 47.9%)が 50%以下の理解度となっている。

さらに、加入している会社別でも相当差が出ている項目もあった。 以下、個別の設問ごとに見ていく。

#### ② 設問ごとの分析

- a. 建物を保険の対象とした場合、付属設備、工作物等が保険の対象に含まれること 理解度の全体平均は 51.1%と低い。標本誤差を考慮すると加入事業者別の有意な差 は認められない。
- b. 再調達価額の意義

再調達価額基準の契約の加入者(287人)に限定して聞いたところ、69.3%と比較的高い理解度を示した。事業者別に見ると損保ジャパン日本興亜の加入者が 79.6%と高い理解度となっている。

c. 時価額契約の意義

時価額基準の契約の加入者(238人)に限定して聞いた設問であるが、理解度の全体 平均は 63.9%とやや低い理解度となっている。事業者別では、損保ジャパン日本興亜の 加入者が 74.0%と全体の中では高い理解度を示した。

d. 超過保険

理解度の全体平均は 47.9%と、低い理解度を示している。事業者別では、全労済の加入者が 68.5%と全体平均より約 20 ポイント高い理解度となっている。

e. 比例てん補方式

時価額基準の契約の加入者(238人)に限定して聞いた設問であるが、理解度の全体 平均は 45.8%と低い。事業者別では、それぞれのサンプル数が少ないため統計的に有意 な差は認められなかった。

#### f. 重複保険

理解度の全体平均は、44.7%と低い。事業者別では、全労済の加入者の理解度が 67.1%と全体平均より約 22 ポイント高い。

g. 風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件

理解度の全体平均は 53.3%と低い。事業者別では、全労済の加入者の理解度が 67.1%と高い。

h. 給排水設備自体の損害の認定要件

理解度の全体平均は 38.4%と低い。事業者別では、標本誤差を考慮すると有意な差は 認められない。

i. 火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと

理解度の全体平均は、82.1%と非常に高い。事業者別では、標本誤差を考慮すると有意な差は認められない。

i. 地震保険の保険金支払方法

損害保険会社の加入者かつ地震保険も契約している加入者(432人)に限定して聞いた質問であるが、理解度の全体平均は、36.8%と非常に低い。事業者別に見ても、有意な差は認められない。

k. 告知義務

理解度の全体平均は 58.9%とやや低い。事業者別では、全労済の加入者の理解度が 80.8%と高くなっている。

I. 通知義務

理解度の全体平均は 57.7%とやや低い。事業者別では、都道府県民共済の加入者が 76.0%、全労済の加入者が 75.3%と高い理解度であった。

m. そのほか分かりにくいと感じている事項としては、保険の対象の評価額の算定方法 (45.7%)、損害額の認定方法(44.9%)、費用に関する補償内容(36.7%)、建物の構造級別判定基準(33.1%)などとなっている。

#### ③ まとめ

住宅保険の基本的な事項である損害額の評価基準について、自身の加入している保険が どちらか不明とした回答が、49.0%もあった。

同じく基本的な事項である損害額の評価基準について、時価額基準の契約の加入者のうち、損害発生時の時価額を基準に損害額が算定されることを認識している人は 63.9%に止まっている。

加入者にとって不利益となる超過保険および重複保険についての理解度も、それぞれ47.9%、44.7%と非常に低い理解度になっている。

また、紛争事案に見られる風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件、給排水設備自体の損害の補償の有無についても、理解度はそれぞれ 53.3%、38.4%と非常に低い。

事業者別に見ると、再調達価額の意義、時価額契約の意義では損保ジャパン日本興亜が高い理解度を示し、超過保険、重複保険、風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件、告知義務および通知義務について全労済が高い理解度を示し、通知義務については都道府県民共済も高い理解度を示すなど、事業者によって理解度に顕著な違いが見られた。

アンケート調査結果の詳細は資料 2(64ページ)のとおり。

#### 第4章 募集資料等における重要な情報の記載振りの調査

第3章2.(26ページ参照)で整理した重要な情報について、募集資料等(パンフレット、重要事項説明書、ご契約のしおりおよび普通保険約款)においてどのように記載されているか、現状を調査した。

#### 1. 調査対象商品、募集資料等の概要

調査対象の商品は、図表 2-3(8 ページ参照)で示した国内の主な事業者の商品とした。また、各募集資料等の概要は以下のとおりである。

#### (1) パンフレット

商品内容をコンパクトにまとめたものであり、加入予定者に対して、補償する事故等の商品の特徴を説明するためのものである。一般的に保険募集には必ず使用されるものと考えられる。

#### (2) 重要事項説明書

契約に際し特に確認・注意すべき事項を記載したものであり、一般的に「契約概要」(保険商品の内容を理解するために必要な情報)と「注意喚起情報」(事業者が顧客に対して注意喚起すべき情報)から構成される。

記載内容については、監督指針<sup>22</sup>(保険会社向けの総合的な監督指針や共済事業向けの総合的な監督指針)に記載されている。

保険募集時には重要事項説明書に沿って、説明を行っている。

なお、パンフレットと重要事項説明書を一体化している事業者もある。

#### (3) ご契約のしおり

普通保険約款の内容を抜粋して分かりやすくまとめたものである。重要事項説明書の内容と同じような内容であるが、重要事項説明書よりも詳細な内容を記載している。保険契約加入後に普通保険約款とともに加入者宛てに送付されるケースが多い。

#### (4) 普通保険約款

保険金を支払う場合や保険料の払い込みなどの加入者と事業者の間の権利義務を規定している文書である。保険金は普通保険約款の規定に従って支払われる。ご契約のしおりの後ろに掲載されていることが多いが、募集時に普通保険約款を使用して保険の説明を行うことは一般的には行われていないものと考えられる。なお、全労済では契約規定、都道府県民共済ではご加入のしおりと呼んでいる。

なお、上記募集資料等は、事業者によっては、上記と異なる名称を使用している場合や、ご契約のしおりの後半部分に普通保険約款を一体として作成されているものなどもあるが、本報告書では便宜上、上記内容に従って分類した上で記載している。

<sup>22</sup> 監督官庁が作成した冊子であり、監督事務に関する基本的な考え方等を示したものである。

#### 2. 調査結果

#### (1) 保険の対象

建物を保険の対象とした場合、当該建物の付属設備(冷暖房設備、給湯器など)、同一敷地内にある車庫、門、塀、垣などについて、何が保険の対象に含まれるかについての記載振りを調査した。

アンケート調査結果では、理解度が51.1%と低い項目である。

記載のポイントは、加入者が所有する以下の付属設備、付属建物等も保険の対象に含まれることを具体的に記載しているか、あるいは保険の対象に含まれるか否かを判断するために参考となる事項が示されているかどうかである。

#### ・畳、ドア、窓等の建具

- ・電気、ガス、給排水設備、消火設備、冷暖房設備等のうち建物に取り付けられているもの
- 浴槽、流し、ガス台、調理台、棚等のうち建物に取り付けられているもの。
- 門、塀、垣、物置、車庫その他の付属建物
- ・建物の基礎

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### ① 三井住友海上のパンフレット

なお、同表には、建物設備について具体的な説明がないが、当該建物設備とは、建物に定着している電気、ガス、暖房、冷房等の設備を指すことを記すとさらに分かりやすい。

#### ② あいおいニッセイ同和の重要事項説明書

「保険の対象」の見出しを付け、表形式で、建物の場合、家財の場合の保険の対象に含まれるものを、それぞれ具体的に列挙している。

タフ・住まいの保険の保険の対象は、居住用の「建物」※1または「家財」です。なお、下表に 該当するものは保険の対象に含まれます。

保険の対象	保険の対象に含まれるもの
建物	①畳または建具類
	②建物に定着している電気、通信、ガス、給排水、衛生、消火、冷房・暖
	房、エレベーター、リフトその他の付属設備
	③浴槽、流し、ガス台、調理台、棚その他これらに類する物のうち建物に
	定着した物
	④敷地内構築物※2
	⑤建物の基礎※3
	⑥門、塀、垣※3
	⑦物置、車庫その他の付属建物※3
家財	略

(あいおいニッセイ同和、家庭総合保険 重要事項のご説明、平成 27 年 10 月(平成 29 年 1 月地震保険改定対応版)、2016 年 7 月承認、P2 より引用))

#### ③ 三井住友海上の普通保険約款

第 2 条(保険の対象の範囲)に「保険の対象となる物」の類型とその類型ごとの具体例等の説明が記載されている。

#### 第2条(保険の対象の範囲)

(1)この条項における保険の対象は、保険証券記載の建物とします。ただし、次表に掲げる物のうち保険証券記載の建物が所在する敷地内に設置され、かつ、記名被保険者の所有するものは、保険の対象に含まれます。

保険の対象となる物	説明
① 畳、建具、建物設備	畳、建具類または建物に定着 <sup>(注 1)</sup> している電気・
	ガス・暖房・冷房設備その他の付属設備をいいま
	す。
② 庭木	立木竹をいい、垣、鉢植および草花等を除きま
	す。
	物干、遊具、井戸、側溝、敷石その他の建物に定
	着 <sup>(注 1)</sup> していない屋外設備をいいます。ただし、
	次に掲げるものは屋外設備には含まれません。
	ア. 業務の用にのみ供されるもの(保険証券記
	載の建物を第三者の居住の用に供する業務
	およびこれに付随する業務を除きます。)
③ 屋外設備	イ. ②、(2)②および(2)③に掲げる物
	ウ. 野積みの動産
	エ. 屋外設備に収容、貯蔵または保管されてい
	るもの
	オ. その他下欄記載のもの
	(該当なし)

(2)次表に掲げる物のうち保険証券記載の建物が所在する敷地内に設置され、かつ、記名被保険者の所有するものは、保険証券に「含まない」と明記しない限り、保険の対象に含まれます。

保険の対象となる物	説明
① 建物の基礎	保険の対象である建物の基礎をいいます。
② 門、塀、垣	_
③ 物置、車庫その他の付属建物	物置、車庫その他の付属建物で延床面積が 66 ㎡未満のものをいいます。

(三井住友海上、GK すまいの保険(保険期間 5 年以下用\*)\*マンション管理組合および積立タイプをふくむ 6 つの補償プラン ご契約のしおり(2017.1 改定)、P32 より引用))

#### ④ あいおいニッセイ同和の普通保険約款

第 1 条[保険の対象の範囲]に、一般的に想定される具体的な品名を多く示している。また、建物の外側に設置されている設備についても、「建物に定着した設備と機能上分離できないガス設備の給湯器、冷房・暖房設備の室外機その他これらに類する関連付属の設備・装置」は保険の対象に含まれる旨記載されている。

#### 第1条 [保険の対象の範囲]

- (1) この補償条項における保険の対象は、保険証券に記載された建物とします。
- (2) 次の①から④に掲げる物のうち、建物敷地内に設置され、かつ、記名被保険者の所有するものは、保険の対象に含まれます。
  - ① 畳または建具類
  - ② 建物に定着(注)している電気、通信、ガス、給排水、衛生、消火、冷房・暖房、エレベーター、リフトその他の付属設備。この場合、建物に定着(注)した設備と機能上分離できないガス設備の給湯器、冷房・暖房設備の室外機その他これらに類する関連付属の設備・装置は保険の対象に含まれます。
  - ③ 浴槽、流し、ガス台、調理台、棚その他これらに類する物のうち建物に定着(注)した物
  - 4 敷地内構築物
  - (注)ボルト、ナット、ねじ等で固定されており、工具等を使用しなければ容易に取りはずせない状態をいいます。
- (3) 次の①から③に掲げる物のうち建物敷地内に設置され、かつ、記名被保険者の所有するものは、保険証券に「含まない」と明記しないかぎり、保険の対象に含まれます。
  - ① 建物の基礎
  - ② 門、塀、垣
  - ③ 物置、車庫その他の付属建物

(あいおいニッセイ同和、タフ 住まいの保険 ご契約のしおり(普通保険約款・特約)、(平成 29 年 1 月)、P36 より引用))

#### (2) 損害額の評価基準に関する事項

#### ① 再調達価額の意義

具体的な損害が発生し、それを修理または再築・再取得する場合、その修理費等がどこまで損害額として認められるかということが再調達価額の意義のポイントである。

補償の本旨としては、損害が生じる直前の状態に復旧すること、修理ができない場合は損害を受けた物と同等の物の再築、再取得に要する費用を補償するものであり、グレードアップした素材での修理や性能・機能をアップしたものの再取得までは認められない。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### a. 損保ジャパン日本興亜の重要事項説明書

「お支払いする損害保険金の額」として、例えば、新価・実損払の建物の例では以下のように記載している。

損害保険金=復旧費用(注2)(協定再調達価額限度)-自己負担額(注3)(注4)

(損保ジャパン日本興亜、「個人用火災総合保険 重要事項等説明書(契約概要・注意喚起情報)」(平成29年1月改定)、2016.4.18、P3より引用)

損害額を「復旧費用」と表現し、あくまでも事故直前の状態に<u>復旧</u>させるためのものであることを強調した表現をしている。

アンケート調査結果でも、損保ジャパン日本興亜の加入者の本項目に対する理解度は79.6%(69ページのQ6参照)と高い割合を示している。

#### b. あいおいニッセイ同和のパンフレット

1ページ目の建物・家財の補償の項目に以下のとおり記載している。

損害保険金は、新価(<u>同等のもの</u>を新たに建築または購入するのに必要な金額)を基準にお支払いするので安心です!

(あいおいニッセイ同和、「タフ・住まいの保険(家庭総合保険)パンフレット」(平成 29 年 1月 1日以降保険始期用)、2016 年 7月承認、P1より引用)

#### ② 時価額により損害額を評価することの意義

時間の経過とともに、保険の対象の評価額が一般的には逓減することがポイントである。 住宅保険は長期に亘る場合が一般的であることを考えると、契約金額を適切に見直すことに より超過保険になることを避ける必要がある。また、実際の損害発生時にはその時点までの 減耗を考慮して損害額を評価するため、全損であっても保険金額満額が支払われるとは限 らない。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### a. 損保ジャパン日本興亜のパンフレット

「保険金支払方法に関するご注意」の「時価額基準の損害額の算出方法」の「時価額基準の損害額」の説明で「使用による消耗などが控除されます<sup>23</sup>」と明確に記載している (資料 3-2)参照)。

アンケート調査結果でも、損保ジャパン日本興亜の加入者の本項目に対する理解度は 74.0%(69ページのQ7参照)と高い理解度を示している。

#### (3) 超過保険に関する事項

損害保険の本旨として、あくまでも損害をてん補するものであり、超過保険の場合であっても、 実際の損害発生時には超過部分に相当する保険金は支払われない。

第 2 章 3.(4)⑤(22 ページ参照)で見たとおり、損害保険会社 4 社は、超過部分は取消し可能、一方、全労済、都道府県民共済は無効としている。

記載振りにおけるポイントとしては、超過部分について保険金が支払われないことを強調していること、当該超過部分とは何かを平易に説明していることである。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### ① 損保ジャパン日本興亜の重要事項説明書

「保険金額の設定」の説明の注釈で以下のとおり記載している。

※保険の対象の価額を超えてご契約されても、その超過分はむだになります。

(損保ジャパン日本興亜、個人用火災総合保険 重要事項等説明書(契約概要・注意喚起情報)、平成 29 年 1 月改定、2016.4.18、P4 より引用)

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> 損保ジャパン日本興亜、THE すまいの保険(個人用火災総合保険)時価・比例払用(建物・家財一式、特定の対象物) パンフレット、平成 29 年 1 月改定、2016.7.26、P3 より引用

#### (4) 比例てん補方式

一部保険の場合には、全部保険の保険料を負担している契約者との公平を図る観点から、 その付保割合に応じて、支払われる保険金が比例的に圧縮される。

ポイントとしては、保険の対象の評価額に対し、契約している保険金額が少ない場合には、 その付保割合に応じて、支払われる保険金が比例的に圧縮されることである。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### ① 損保ジャパン日本興亜のパンフレット

「保険金支払方法に関するご注意」の説明の中で、以下のとおり記載している(資料3-3)参照)。

時価・比例払では、保険金額が、保険金お支払い時の時価額に不足する場合は、<u>保険金額の時価額に対する割合に応じて、お支払いする保険金が削減されます</u>。 そのため、契約時に保険金額を時<u>価いっぱいに設定していただく</u>必要があります。

(損保ジャパン日本興亜、THE すまいの保険(個人用火災総合保険)時価・比例払用(建物・家財一式、特定の対象物)パンフレット、平成 29 年 1 月改定、2016.7.26、P3 より引用)

また、イラストでも説明しており、保険金が具体的にどのように削減されるかの計算例も記載している。

#### (5) 重複保険に関する事項

重複保険の場合において、それぞれの保険契約から支払われる保険金の合計額が保険の対象の損害額を超えていたときは、支払われる保険金の合計額が損害額を超えないように調整されることがポイントである。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### ① 全労済の重要事項説明書

「他の共済・保険などに加入している場合の共済金支払い」という中見出しを設け、それぞれの契約から支払われる共済金などの合計額が、損害額を超えないよう減額して支払われる場合がある旨記載している。

全労済の新火災共済(セットしている特約を含みます)、新自然災害共済、個人賠償責任 共済のほかに、他の共済や火災保険、地震保険、各種特約などに加入している場合で、 それぞれの契約から支払われる共済金などの合計額が、損害額を超えるときは、それぞ れの契約からの支払金額の合計が損害額を超えないように減額して支払われる場合があ ります。

(全労済、ご契約の手引き(ホームページ用)、2017 年 2 月改定版、P5 より引用)

アンケート調査結果でも、全労済の加入者の本項目に対する理解度は 67.1%(69 ページ の Q10 参照)と平均理解度より 22.4 ポイント高くなっている。

#### ② 都道府県民共済の重要事項説明書

「共済金等のお支払い」に関する記載で保険金などの合計額が損害額となるよう調整される旨を明確に記載している。

他の保険等に加入されている場合は、<u>それぞれの契約から支払われる保険金などの合</u> 計額が損害額となるよう調整されます。

(都道府県民共済、制度のご案内(新型火災共済・借家人賠償責任特約)、1704、P4 より引用)

#### (6) 個別の補償する事故に関する事項

#### ① 風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件

風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件は、特定の風、ひょう、雪によって、建物の外側部分(屋根、外壁、窓等の開口部)が破損し、そこからの雨、雪等の吹込みによって損害が発生しているか否かである。この要件の記載がポイントである。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### a. 損保ジャパン日本興亜のパンフレット

「契約上重要となるご注意点」の「損害保険金について」の風災、ひょう災、雪災の保険金をお支払いする主な場合の説明で、以下のとおり記載している。

台風、旋風、竜巻、暴風等による風災(洪水、高潮等を除きます。)、雹災または雪災(豪雪の場合におけるその雪の重み、落下等による事故または雪崩をいい、融雪水の漏入もしくは凍結、融雪洪水または除雪作業による事故を除きます。)によって損害を受けた場合。ただし、風や雨などの吹込みによって生じた損害については、建物または屋外設備・装置の外側の部分が風災などの事故によって破損し、その破損部分から内部に吹き込むことによって生じた損害にかぎります。

(損保ジャパン日本興亜、「THE すまいの保険(個人用火災総合保険)新価・実損払用 パンフレット」(平成 29 年 1 月改定)、2017.3.6、P15より引用)

#### b. 全労済の重要事項説明書

風水害等共済金の支払事由に、以下のとおり住宅外部の損壊を伴わない吹き込み、浸み込み、漏入等による住宅内部のみの損害を除く旨、記載されている。活字も9ポイントと 判明である。

共済の目的である住宅または共済の目的である家財を収容する住宅に、風水害等により 損害が生じ、次の 1.または 2.に該当する場合

1.住宅の損害額が 10 万円を超える場合(浸水による損害および<u>住宅外部の損壊を伴わ</u>ない吹き込み、浸み込み、漏入等による住宅内部のみの損害を除きます)

(全労済、「ご契約の手引き(ホームページ用)」(2017年2月改定版)、P2より引用)

アンケート調査結果でも、全労済の加入者の本項目に対する理解度は 67.1%(69 ページ の Q11 参照)と高い理解度を示している。

#### ② 給排水設備自体の損害の認定要件

アンケート調査結果でも、給排水設備自体の損害が補償されないことの理解度は 38.4% と非常に低い結果となった。

住宅保険においては、そもそもの前提として、自然劣化による損害は補償されないため、給排水設備自体の損害は、外部からの衝突などがない限り補償されない。

ポイントは、給排水設備が事故により破損した場合に、そこからの水漏れにより建物内部や家財に生じた水濡れの損害は水濡れの事故として補償されるが、給排水設備自体の破損の損害は、一般的に多いと考えられる老朽化の場合などは、不測かつ突発的な事故に起因するものではないため補償されないことである。

この事項に関する比較的分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### a. 都道府県民共済のご加入のしおり

「火災等」による共済金の支払事由の説明において、「給排水設備に生じた<u>不測かつ突発的な事故に伴う</u>漏水、放水または溢水による水ぬれ」を支払事由として記載し、この場合の「給排水設備に生じた損害(ただし、その給排水設備に存在する欠陥または腐食、さび、かび、ねずみ食い、虫食い、その他の自然消耗等に起因するものを除く)」も火災等による損害に含まれる旨記載している。カッコ書きによって自然消耗の場合は給排水設備自体の損害は補償しない旨を記載している。

#### 1 火災等

(1)「火災等」とは、火災、破裂・爆発、航空機の墜落、車両の衝突、不慮の人為的災害 および落雷をいいます。

(中略)

- ※「不慮の人為的災害」とは、次のものをいいます。ただし、風水害等によるものを除きます。
- ① (略)
- ② 給排水設備に生じた不測かつ突発的な事故に伴う漏水、放水または溢水による水ぬれ
- (2) 火災等による損害は、次の損害を含みます。

(中略)

④ 前記(1)※②の場合における給排水設備に生じた損害(ただし、その給排水設備に存在する欠陥または腐食、さび、かび、ねずみ食い、虫食い、その他の自然消耗等に起因するものを除く)

(都道府県民共済、新型火災共済 ご加入のしおり、2017.4、P10~P11 より引用)

#### (7) 地震保険

#### (1) 火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと

火災保険では、地震による損壊、流失等の損害は補償されないため、これらの損害を補償するためには地震保険または自然災害共済に加入する必要がある。

この要件の記載がポイントである。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

#### a. 東京海上日動のパンフレット

住宅保険の特徴の説明の箇所で、火災保険だけでは地震の損害は補償されない旨を明記していることに加えて、被災した加入者の声を掲載している(資料 3-4 参照)。

#### b. 全労済の重要事項説明書

加入する商品の組み合わせによってどのような事故を補償するかを表形式で〇×を使用して説明しており、火災共済だけでは地震による損害が補償されないことが一目でわかる。

Γ

	基本保障				
	新火災共済 + 新自然災害共済	新火災共済	新火災共済 + 新自然災害共済 マンション構造専用 風水害保障なしタイプ		
火災等	0	0	0		
風水害等	0	Δ	×		
地震等	0	×	0		
新火災共済に付随 する保障	0	0	Δ		
新自然災害共済に 付随する保障	0	×	Δ		

(全労済、「ご契約の手引き(ホームページ用)」(2017年2月改定版)、P1より引用)

表形式で示すことで、火災共済だけでは地震が補償されないことが明確になっている。

#### ② 地震保険の保険金支払方法

アンケート調査結果では、地震保険の保険金には支払区分があることの理解度は 36.8% と非常に低い結果となった。

火災保険では修理費に基づいて支払保険金を算出するが、地震保険では損害の程度が4 段階(全損、大半損、小半損、一部損)に区分されており、地震保険金額の一定割合(損害の程度によって割合は異なる。)を保険金として支払う。

ポイントは、4 段階の損害の程度の区分およびそれぞれの支払保険金を平易に説明していることである。

この事項に関する分かりやすい記載振りとして、以下の例が挙げられる。

a. 損保ジャパン日本興亜のパンフレット

表形式で 4 段階の損害の程度を示していて、それぞれの損害の程度に区分されるための条件および支払保険金を平易に説明しており、〇%という文字は赤色にして、他の文字よりもポイントを上げている(資料 3-5 参照)。また、視認性の観点から文字と背景の色のコントラストに留意している。

#### (8) 告知義務および通知義務

#### ① 告知義務

住宅保険加入時には、加入者は事業者が定めた告知事項に回答する義務(告知義務)があり、告知義務違反がある場合は、事業者は保険契約を解除することがある。

ポイントは、どのようなものが告知事項であるかを明確に記載していること、告知義務とは何かを平易に記載していること、告知義務違反の場合の取り扱いを強調していることである。

a. あいおいニッセイ同和の重要事項説明書

異なる内容(告知義務の説明、告知義務違反の場合の取り扱いの説明)を、項目を分けるとともに、一つの段落を短くすることにより読みやすい構成とし、告知義務、告知事項および告知義務違反があった場合の取り扱いを明確に説明している。告知義務という用語を平易な言葉で補足し告知事項も列挙している。

#### |1|| 告知義務(ご契約時にお申し出いただく事項)

注意喚起情報

- (1) 保険契約者または被保険者になる方には、ご契約時に危険に関する重要な事項として 当社が告知を求めた項目(保険申込書\*\*上の「※」印の項目(告知事項))について事実を 正確に告知する義務(告知義務)があります。
  - ※ご契約時に当社に提出していただく書類で、ご契約に必要な内容を記載した付属書類を含みます。
- (2) 故意または重大な過失等によって、告知がなかった場合や告知した事項が事実と異なる場合、ご契約を解除することや保険金をお支払いできないことがありますので、今一度、告知内容をご確認ください。

#### 告知事項

- ①建物または家財を収容する建物の情報:所在地、面積、構造(柱区分、耐火基準、建物形態・用法など)、建築年月、共同住宅戸室数、建物内の職作業・作業規模※など
- ②他の保険契約等に関する情報:建物·家財を保険の対象とする他の保険契約または 共済契約に関する情報
- ③地震保険をご契約の場合は、地震保険の割引に関する情報:建築年割引、耐震等級割引、免震建築物割引、耐震診断割引
- ※建物または家財を収容する建物が併用住宅である場合に告知事項となります。

(あいおいニッセイ同和、家庭総合保険 重要事項のご説明、平成 27 年 10 月(平成 29 年 1 月地震保険改定対応版)、2016 年 7 月承認、P6 より引用)

#### ② 通知義務

住宅保険では、加入後に特定の事実が発生した場合は、事業者に連絡をしなければならない通知義務があり、通知義務違反がある場合は、事業者は保険契約を解除することや保険金を支払わないこと、または保険金を削減して支払うことがある。

通知すべき事項を明確に記載していること、通知義務とは何かを平易な言葉で記載していること、通知義務違反の場合の取り扱いを明確に記載していることがポイントである。

a. あいおいニッセイ同和の重要事項説明書

通知義務、通知事項および通知義務違反があった場合の取り扱いを明確に説明しており、通知事項を具体的に列挙して記載している。通知義務および通知事項という用語を平易な言葉で補足している。また、通知義務、通知事項、通知義務違反という自然な流れで説明している。

#### |1|| 通知義務等(ご契約後にご連絡いただく事項)

注意喚起情報

(1)保険契約者または被保険者には以下に記載する通知事項が発生した場合、遅滞なく代理店・扱者または当社に連絡する義務(通知義務)があります。

#### 通知事項(ご契約後にご連絡いただくべき事項)

- ①建物または家財を収容する建物の構造(柱区分、耐火基準、建物形態・用法など)、建物内の職作業・作業規模※1を変更した場合
- ②建物の買替えや建替えをした場合
- ③建物・家財などを引越しなどにより他の場所に所在地変更した場合
- ④建物の増築・改築または一部取り壊しを行った場合
- ⑤この保険契約で補償しない事故により、建物または家財※2 が一部滅失した場合
- ※1 建物または家財を収容する建物が併用住宅である場合に通知事項となります。
- ※2「家財新価実損払特約」をセットしたご契約の家財は含まれません。

保険契約者または被保険者の故意や重大な過失により、上記の通知事項について遅滞なく連絡していただけなかった場合、以下のとおりとなりますのでご注意ください。

- ア. 通知事項の①から③に該当する場合:ご契約を解除することや保険金をお支払いできないことがあります。
- イ. 通知事項の④に該当する場合:保険金を削減してお支払いすることがあります。

(あいおいニッセイ同和、家庭総合保険 重要事項のご説明、平成 27 年 10 月(平成 29 年 1 月地震保険改定対応版)、2016 年 7 月承認、P7 より引用)

#### 3. まとめ

募集資料等における重要な情報の記載振りを調査した結果、分かりやすい情報の提供の観点から把握した事項は以下のとおりである。

#### (1) 保険の対象

加入者が所有する以下の付属設備、付属建物等も保険の対象に含まれることを具体的に記載している。あるいは保険の対象に含まれるか否かを判断するために参考となる事項が示されている。イラストや表形式で示している。

- ・畳、ドア、窓等の建具
- ・電気、ガス、給排水設備、消火設備、冷暖房設備等のうち建物に取り付けられているもの
- ・浴槽、流し、ガス台、調理台、棚等のうち建物に取り付けられているもの
- ・門、塀、垣、物置、車庫その他の付属建物
- •建物の基礎

#### (2) 損害額の評価基準に関する事項

① 再調達価額の意義

「復旧費用」あるいは「同等の」といったキーワードを使用して、専門用語を言い換えて、事故前の状況から素材等のグレードアップは認められないことを強調して記載している。

② 時価額により損害額を評価することの意義 実際の損害発生時にはその時点までの減耗を考慮して損害額を評価することを明確に記載している。

#### (3) 超過保険に関する事項

超過部分について保険金が支払われないことを強調している。当該超過部分とは何かを専門用語ではなく平易な言葉で説明している。

#### (4) 比例てん補方式

一部保険の場合は、保険金が削減されて支払われることを明確に記載している。削減される イメージをイラストで示すとともに、保険金がどのように削減されるかの具体的な計算例を示し ている。

#### (5) 重複保険に関する事項

それぞれの契約の支払金額の合計額が損害額を超えないように減額されて支払われることを平易な言葉で明確に記載している。

- (6) 個別の補償する事故に関する事項
  - ① 風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件 水濡れに該当する要件として、建物の外側部分の破損原因を、明確かつ十分な情報量 (例外事項がある場合は当該事項も漏らさない)で記載している。
  - ② 給排水設備自体の損害の認定要件 給排水設備自体の損害が補償されることを明確に記載した上で、老朽化等が原因の場合 については補償される損害から除かれることを記載している。

#### (7) 地震保険

① 火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと

火災保険のみでは地震による損害が補償されない事実に加えて、具体的な加入者の声を 掲載している。

どのような事故を補償するか表形式で〇×を使用して説明している。

② 地震保険の保険金支払方法

表形式で 4 段階の損害の程度を示していて、それぞれの損害の程度に区分されるための 条件および支払保険金を平易に説明している。キーワードを色づけして、他の文字よりもポ イントを上げている。

また、文字と背景の色のコントラストに留意している。

#### (8) 告知義務および通知義務

① 告知義務

告知義務という用語を平易な言葉で補足している。告知義務の説明と告知義務違反があった場合の取り扱いの説明を項目を分けて、一つの段落を短くしている。告知事項も具体的に列挙している。

② 通知義務

通知義務および通知事項という用語を平易な言葉で補足している。通知事項を具体的に 列挙して記載しており、通知義務違反の場合の取り扱いを明確に記載している。

#### 第5章 コールセンターおよび WEB ページによる重要な情報の案内の状況

コールセンターおよび WEB ページによる案内は、顧客が重要な情報を取得するための手段として活用されている。

そこで、募集資料における重要な情報の分かりやすい表記のための留意点を検討する際の参 考としてその状況を調査した。

#### 1. 調査対象

以下の6事業者を対象とした。

- ① 東京海上日動
- ② 損保ジャパン日本興亜
- ③ 三井住友海上
- ④ あいおいニッセイ同和
- ⑤ 全労済
- ⑥ 都道府県民共済

#### 2. コールセンターの案内振り

#### (1) 照会した項目

以下の事項を照会した。

- ① 再調達価額基準の場合の保険金の算定方法
- ② 風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件
- ③ 給排水設備自体に生じた損害の認定要件
- ④ 建物の補償で保険の対象に含まれるもの
- ⑤ 地震保険の保険金支払方法
- ⑥ 告知義務の内容
- ⑦ 保険金額設定時の注意点

#### (2) 分かりやすい表記を検討する上で参考となった事項

① 地震保険の保険金支払方法

最初に、地震による損害は火災保険で補償されないという背景を説明し、火災保険と異なり保険金の支払いが4区分に分かれていること、保険金額は火災保険の保険金額の50%までであるため、仮に全壊した場合であっても保険金で全額補償されることはないこと等、十分な情報量であった。また、火災保険との違いが明確な説明であった。

#### 3. WEB ページによる案内振り

#### (1) 調査項目

以下の事項を調査した。

- ① 建物の補償で保険の対象に含まれるもの
- ② 再調達価額の意義
- ③ 時価額契約の意義
- ④ 超過保険の場合の取り扱い
- ⑤ 比例てん補方式
- ⑥ 重複保険の場合の取り扱い
- ⑦ 風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件

- ⑧ 給排水設備自体の損害の認定要件
- ⑨ 火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと
- ⑩ 地震保険の保険金支払方法
- ① 告知義務
- 迎 通知義務

#### (2) 分かりやすい表記を検討する上で参考となった事項

① 火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと(あいおいニッセイ同和) 「商品の特長」の説明の中で、住宅保険の補償の全体像を以下の図を用いて説明している。

図を使用して、基本の補償である火災保険だけでは地震による損害は補償されないことを明確に説明している。



② 通知義務(損保ジャパン日本興亜) 「ご契約後にご注意いただきたいことなど」の説明の中で、イラストを使用して通知義務の内容を具体的に列挙している。

#### ご契約後の契約内容の変更などの通知

ご契約後に以下の変更などが発生した場合または変更をご希望の場合は、取扱代理店または損保ジャパン日本興亜までご連絡ください。特に、以下の(1)から(10)までの項目について、ご通知がない場合は、ご契約を解除することや、保険金の全額または一部をお支払いできないことがありますので、ご注意ください。

(1)建物の構造・用途の変更	(2)保険の対象の移転	(3)住居部分がなくなった
###	引起	<b>Ⅲ→</b>
(4)建物の建築年月	(5)建物内の職作業・作業規模の変更	(6)面積の変更(施設賠償責 任特約をセットする場合)
(7)居住用戸室数の変更(個 人賠償責任特約包括契約に 関する特約、借家人賠償責 任総合包括契約に関する特 約をセットする場合)	(8)施設または設備、業務遂 行名称の変更(施設賠償責任 特約をセットする場合)	(9)割増引の変更(地震保険 の割引、公有物件等割引を 適用された場合)

(10)増築・改築・一部取りこわしまたは補償対象外の事故による一部滅失に伴う建物の価額の増加または減少(建物を保険の対象とした新価・実損払のご契約のみ)

#### (11)保険の対象の譲渡



保険の対象を譲渡する場合で、ご契約の継続を希望される場合は、事前にご連絡ください。

事前にご連絡がない場合は、ご契約は効力を失います ので、ご注意ください。なお、ご契約の継続を希望されな い場合も、譲渡された後、遅滞なくご連絡ください。

#### (12)ご契約者の住所・通知先変更

保険証券記載のご契約者の住所または通知先を変更する場合は、遅滞なくご連絡ください。



ご連絡いただかないと、重要なお知らせやご案内ができなくなります。なお、改姓等によりご契約者の氏名を変更された場合もご連 絡ください。

マイページからお手続きができます。

(13)上記以外の変更

• 上記以外の変更をご希望の場合は、事前に ご連絡ください。

(損保ジャパン日本興亜、「個人用火災総合保険『THE 住まいの保険』 ご契約後にご注意いただきたいことなど」(http://www.sink.co.jp/kinsurance/habitation/sumai/atten/)より引用)

#### 第6章 募集資料における分かりやすい表記のための留意点

この章では本報告書のまとめとして、まず 1.で、第 3 章で整理した住宅保険の補償内容等に関 する重要な情報の各項目について、第4章および第5章の調査結果を踏まえた分かりやすい表 記のための留意点を整理する。

次に 2.では、募集資料の分かりやすい表記のための継続的取り組み(施策)について提案する。

#### 1. 調査結果を踏まえた分かりやすい表記のための留意点

(1) 分かりやすい記載例とその理由

第4章に記載したとおり、募集資料等における分かりやすい記載例、およびその記載が加入

#### 者にとって分かりやすい理由として、以下のようなものが挙げられる。 項目 分かりやすい記載例 分かりやすい理由 ①建物のほかに、門、車庫がイラ ①イラストで示すことにより、視覚 保険の対象 (建物を保険の ストで表記され、その直下に、一 的(または直観的)に理解でき 定の類型に分けて、表形式で、 対象にした場 る。 保険の対象についての注意点 ②一定の類型(付属建物、屋外設 合、当該建物の ほかにどのよう (延床面積が 66 ㎡未満の付属 備、貴金属等、畳・建具・建物設 な物が保険の対 建物は保険の対象に含まれる 備、庭木)に分けて説明すること 象に含まれる が、66 ㎡以上は特約が必要で により、どのような物が保険の か。) あることなど)が示されている。 対象に含まれるか定性的に理 【パンフレットの記載例】 解でき、また応用して考えること ②「保険の対象」という太字の見出 ができる。 しを付け、建物と家財に分けて ③表形式で示すことにより、視覚 表形式で、それぞれの保険の対 的、対比的に認識できる。 象に含まれる物の品名が具体 ④保険の対象に含まれる物の品 的に示されている。 名を具体的に多く示すことによ 【重要事項説明書の記載例】 り、判断を要する物の品目が少 ③保険の対象となる物を、一定の なくなる。 ⑤契約の目的の客体を、普通保 類型に分類し、その分類ごとに 具体的品名(例えば、「畳、建 険約款の冒頭に規定して、最初 具、建物設備」の分類では、 に、基本的事項である何が保険 「畳、建具類または建物に定着 の対象になるかを示している。 <u>している電気・ガス・暖房・冷房</u> ⑥太字の見出しを付けることによ り、視認性を高めている。 設備その他の付属設備」など)と 考え方が示されている。 表形式で示されている。 【普通保険約款の記載例】 ④保険の対象の範囲が、第 1 条 (最初の条文)に記載されてい る。 一定の類型に分類し、その分類 ごとに具体的品名を多く(例え ば、加入者の質問が予想される 冷房・暖房設備の室外機など) 挙げている。

【普通保険約款の記載例】

項目	分かりやすい記載例	分かりやすい理由
再調達価額の意	①損害額の説明として、「復旧費	①損害額の評価は、あくまでも現
義	用」という用語を使用し、再調達	状復旧のための費用であること
72	価額が、事故直前の状態に復	が理解しやすい。
	旧させるのに要する額であるこ	②「同等のもの」と記載することに
	<u>に</u> とこののによりの版でののこ	より復旧の水準・品質の上限を
	【重要事項説明書の記載例】	示すとともに、「新たに建築また
	②損害保険金は、新価(同等のも	は購入」と記載することにより、
	のを新たに建築又は購入する	損害額の評価を、対象物の被
	のに必要な金額)を基準に支払	災による経済的減価額ではな
	う旨記載している。	く、新たに取得するのに要する
	「パンフレットの記載例】	金額であることを示す表現にな
		っている。
	   ①イラストを使って、時価額が、時	①イラスト、図を使うことにより、視
害額を評価する	間の経過とともに逓減すること	覚的(または直観的)に理解で
ことの意義	おの程題とともに歴滅すること   を示している。	というなどは巨既的がに生涯できる。
	図を使って、再調達価額基準の	②再調達価額により評価する場合
	損害額と時価額基準の損害額	と、時価額により評価する場合
	を対比して示し、時価額基準の	を対比して示すことにより、両者
	損害額が時間の経過によって	の違いが明らかになる。
	減少していることを示している。	
	【パンフレットの記載例】	
超過保険に関す	①「保険金額の設定」の説明の注	①超過保険という専門用語を使わ
る事項	釈として、「※保険の対象の価	ず、「保険の対象の価額を超え
	額を超えてご契約されても、そ	て」という言葉に <u>言い換えて説</u>
	の超過分はむだになります。」	<u>明</u> している。
	と、超過保険に関する注意点を	②「その超過分はむだになりま
	明確に説明している。	す。」と記載することにより加入
	【重要事項説明書の記載例】	者にとって不利になる情報を含
		め、 <u>十分な情報</u> を提供してい
		る。
比例でん補方式	①「時価・比例払では、保険金額	①時価・比例払の場合には保険金
	が、保険金お支払い時の時価	額の時価額に対する割合に応じ
	額に不足する場合は、保険金額	て支払われる保険金が削減さ
	の時価額に対する割合に応じ	れることがあることを記載するこ
	て、お支払いする保険金が削減	とにより、加入者にとって不利に
	<u>されます</u> 。そのため、契約時に	なる情報を含め、十分な情報量
	保険金額を時価いっぱいに設定	で <u>明確に記載</u> している。
	<u>していただく必要があります</u> 。」	②イラストと具体的な数値例を使
	と説明している。	った計算式による説明を加える
	②また、上の記載に続けて保険金	ことにより、イメージがつかみや
	額が時価額よりも小さいケース	すくなるとともに、具体的なケー
	を具体例として <u>イラスト</u> で表示	スで保険金がいくら支払われる
	し、支払われる保険金の具体例	かを理解しやすい。
	を計算式で説明している。	
	【パンフレットの記載例】	

項目	分かりやすい記載例	分かりやすい理由
重複保険に関す	①「他の共済・保険などに加入して	①重複保険という専門用語は使わ
る事項	いる場合の共済金支払い」とい	ず、「他の共済や火災保険、地
	う中見出しを設け、「他の共済や	震保険、各種特約などに加入し
	火災保険、地震保険、各種特約	ている場合」や「他の保険等に
	などに加入している場合で、そ	加入されている場合」という分か
	れぞれの契約から支払われる	りやすい表現に言い換えてい
	共済金などの合計額が、損害額	る。
	を超えるときは、それぞれの契	②重複保険の場合に支払われる
	約からの支払金額の合計が損	保険金の合計は損害額が限度
	害額を超えないように減額して	になることを、明確に説明してい
	支払われる場合があります。」と	る。また、これにより、加入者に
	 説明している。	とって不利になる情報を含め、
	【重要事項説明書の記載例】	十分な情報を提供している。
	②「共済金等のお支払い」に関す	
	る記載の中で、「他の保険等に	
	加入されている場合は、 <u>それぞ</u>	
	れの契約から支払われる保険	
	金などの合計額が損害額となる	
	<u>よう調整</u> されます。」と説明して	
	いる。	
	【重要事項説明書の記載例】	
風災・ひょう災・	①風災・ひょう災・雪災で保険金が	①風災・ひょう災・雪災による水濡
雪災による水濡	支払われる場合の一般的な説	れで保険金が支払われるため
れの損害の認定	明の後に、「ただし、 <u>風や雨など</u>	の要件は、風、ひょう、雪によっ
要件	の吹込みによって生じた損害に	て、建物の外側部分(屋根、外
	ついては、建物または屋外設	壁、窓等の開口部)が破損し、
	備・装置の外側の部分が風災な	そこからの雨、雪等の吹込みに
	どの事故によって破損し、その	よって損害が発生していること
	破損部分から内部に吹き込むこ	である。左記では保険金が支払
	とによって生じた損害にかぎりま	われる損害、または保険金の支
	<u>す。</u> 」と説明している。	払対象から除かれる損害を記
	【パンフレットの記載例】	載しており、損害の認定要件を
	②風水害等共済金の支払事由の	十分な情報量で明確に記載して
	説明として、「共済の目的である	いる。
	住宅または共済の目的である	
	家財を収容する住宅に、風水害	
	等により損害が生じ、次の 1.ま	
	たは 2.に該当する場合	
	1.住宅の損害額が 10 万円を超	
	える場合(浸水による損害およびはつないのと	
	び住宅外部の損壊を伴わない	
	吹き込み、浸み込み、漏入等	
	による住宅内部のみの損害を	
	<u>除きます</u> )」と説明している。 【重要東京説田書の記載例】	
	【重要事項説明書の記載例】	

項目	分かりやすい記載例	分かりやすい理由
給排水設備自体   の損害の認定要	①保険金の支払事由である「火災等」には「不慮の人為的災害」が	①「火災等」および「火災等による   損害」の説明を合わせて読むこ
	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	損害」の説明を占わせて読むこ   とにより、不測かつ突発的な事
件 	害」には「給排水設備に生じた	さにより、不測かり美光的な争   故に伴う漏水、放水または溢水
	一音 引には <u>和排水設備に至した</u> 不測かつ突発的な事故に伴う	による水ぬれの場合における給
		排水設備に生じた損害に対して
	<u> </u>	保険金が支払われることを明確
	上で、保険金が支払われる「火	に記載している。
	災等による損害」には上記の下	<u>に記載</u> している。   ②上記の「給排水設備に生じた損
	線部の場合における「給排水設	一字」と同じ場所に「給排水設備に
	備に生じた損害」が含まれると	一音」と <u>同じ場所</u> に、相様小設備に   存在する欠陥または腐食、さ
	記載している。	び、かび、ねずみ食い、虫食い、
	また、上記の「給排水設備に生	その他の自然消耗等に起因す
	じた損害」にカッコ書きで「(ただ	るものを除く」と補足することに
	し、その給排水設備に存在する	より、自然消耗の場合は給排水
	欠陥または腐食、さび、かび、ね	設備自体の損害は補償しないこ
	<u> </u>	とが明確に分かる記載となって
	然消耗等に起因するものを除	いる。
	<u> </u>	<b>00</b> °
	【普通保険約款の記載例】	
火災保険のみで	①地震保険の説明の個所で、火	①火災保険では地震による損害
は地震による損	災保険だけでは地震による損害	は補償されないこと、地震によ
害は補償されな	は補償されないことを「住まいの	る損害を補償するためには地震
いこと	保険では、地震リスクによる建	保険に加入する必要があること
	物や家財の損害は補償されま	を <u>明確な文章で説明</u> している。
	<u>せん。地震リスクに備えるには、</u>	さらに、お客様の声を紹介する
	地震保険をご契約いただく必要	箇所では、加入者の顔を表現し
	<u>があります</u> 。」と説明している。さ	た <u>イラスト</u> により、地震保険に加
	らに、同じ個所で「被災されたお	入していて良かった、加入して
	客様の声」として、「 <u>地震保険に</u>	おけば良かった、という区別を
	<u>加入していて良かった</u> 」という声	直観的に理解できる。
	と、地震によって家財に相当の	②加入する商品の組み合わせに
	被害を受けたために「 <u>家財の地</u>	よる補償範囲の違いを <u>表形式</u>
	<u>震保険にも加入しておけばよか</u>	<u>(○×形式)</u> で示すことにより、
	<u>った</u> 」という声を、イラスト付きで	火災保険だけでは地震による損
	紹介している。	害は補償されないこと、どの商
	【パンフレットの記載例】	品を選択すれば地震による損害
	②加入する商品の組み合わせに	が補償されるかが顧客に簡単
	よって補償する事故(火災、風	に理解できる。
	水害、地震等)のうちどの範囲	
	までが補償されるかを表形式	
	(〇×形式)で示している。	
	【重要事項説明書の記載例】	

項目 分かりやすい記載例 分かりやすい理由	
地震保険の保険 ①表形式で 4 段階の損害の程度 ①4 段階の区分について、	<b>エ</b> ゎヹ
地震保険の保険   ①表形式で 4 段階の損害の程度   ①4 段階の区分について、   金支払方法   を示し、それぞれの損害の程度   れの損害の程度に区分さ	-
並文払方法	
支払われる保険金を説明してお   険金を表形式で整理して	
り、説明の中で「建物の時価額 いるため理解しやすい。	
の〇%以上」のように記載する 「〇%以上」のようなキー	
場合には「〇%以上」の文字を となる文字を赤色にして	
赤色にして、数字のポイント数を のポイント数を他の文字	
他の文字よりも大きくしている。 大きくすることや、文字と	
また、視認性の観点から文字と 色のコントラストに留意す	
背景の色のコントラストに留意し、により視認性が良い。	, 9CC
ている。	
【パンフレットの記載例】	
告知義務 ①告知義務に関する説明として、①どのような項目が告知事	項であ
(1)では告知事項および告知義 るかを知るには保険申	込書の
<u>務</u> について「保険契約者または 「※」印のところを見れば	良いと
被保険者になる方には、ご契約 具体的な場所を示してい	<u>る</u> 。
時に危険に関する重要な事項と 告知義務および告知事:	項の説
<u>して当社が告知を求めた項目</u> 明を(1)で、告知義務違反	があっ
(保険申込書上の「※」印の項 た場合にどうなるかにつ	いて(2)
<u>目(告知事項)</u> )について <u>事実を</u> で、それぞれ <u>明確な文章</u>	で説明
正確に告知する義務(告知義 している。	
<u>務)</u> があります。」と説明し、(2) (1)の告知事項および告	知義務
では告知義務違反があった場 に関する説明、(2)の告題	
<u>合の取扱い</u> について「故意また 違反に関する説明で項目	
は重大な過失等によって、告知して説明することにより、そ	
がなかった場合や告知した事項の段落が短くなり、顧客	が理解
が事実と異なる場合、ご契約をしやすくなっている。	
解除することや保険金をお支払	
いできないことがありますので、	
今一度、告知内容をご確認くだ	
さい。」と説明している。	
【重要事項説明書の記載例】	
通知義務	酒レ
「保険契約者または被保険者に」  て定められている事項、	
は以下に記載する通知事項が 務違反があった場合の取	
発生した場合、遅滞なく代理店・について説明することに。	
接者または当社に連絡する義 知義務について十分な	
務(通知義務)があります。」と説 提供している。また、説	
明し、すぐ下に通知事項に該当 序が、通知義務とは何か	
する項目を表形式で示し(1)建 事項として定められてい	. — .
物または家財を収容する建物のは何か→通知義務違反	
構造、建物内の職作業・作業規とどうなるか、と自然な流	
模を変更した場合、等)、最後に 明しているため、顧客にと	
通知義務違反があった場合の解がしやすい。	·

取り扱いについて、「保険契約 通知事項を <u>表形式</u> でまとめて示者または被保険者の故意や重 すことにより、文章で説明するよ 大な過失により、上記の通知事 りも見やすい。 項について遅滞なく連絡していただけなかった場合、以下のと おりとなります」と説明している。	項目	分かりやすい記載例	分かりやすい理由
工工   工工   工工   工工   工工   工工   工工   工	XI	取り扱いについて、「保険契約者または被保険者の故意や重大な過失により、上記の通知事項について遅滞なく連絡していただけなかった場合、以下のと	通知事項を <u>表形式</u> でまとめて示すことにより、文章で説明するよ

また、第5章でコールセンターおよび WEB ページによる重要な情報の案内の状況を調査した結果、募集資料等における分かりやすい表記を検討する上で参考となる事例として以下のようなものが挙げられる。

項目	分かりやすい記載例	分かりやすい理由
地震保険の保険	①最初に、地震による損害は火	①地震保険と火災保険の違いにつ
金支払方法	災保険で補償されないという背	いて、補償内容、支払保険金、保
	景を説明し、火災保険と異なり	険金額の設定方法などの様々な
	保険金の支払いが 4 区分に分	観点から説明することにより、両
	かれていること、保険金額は火	者の違いが明確になり、地震保
	災保険の保険金額の 50%まで	険に関して <u>十分な情報</u> を顧客に
	であるため、仮に全壊した場合	対して与えている。
	であっても保険金で全額補償さ	
	れることはないこと等の説明が	
	あった。	
	【コールセンターでの説明例】	
火災保険のみで	①「商品の特長」の説明の中で、	①図を使用することにより、「基本
は地震による損	住宅保険の補償の全体像を、	の補償」である火災保険だけで
害は補償されな	図を用いて「基本の補償+地	は地震による損害は補償されな
いこと	震保険+オプション特約」と説	いことが視覚的かつ直観的に理
	明している。	解できる。
	【WEBでの記載例】	
通知義務	①「ご契約後にご注意いただきた	① <u>イラスト</u> を使うことにより、どのよ
	いこと」の説明の中で、イラスト	うな項目が通知事項に該当する
	を使用して通知事項を具体的	かを視覚的かつ直観的に理解で
	に列挙している。たとえば「建	きる。
	物の構造・用途の変更」であれ	
	ば、2 階建住宅の 1 階部分が	
	店舗に変わったことをイメージ	
	したイラストによって表現してい	
	る。	
	【WEBでの記載例】	

#### (2) 分かりやすい表記のための留意点

(1)に記載した分かりやすい記載例およびそれらが分かりやすい理由から、分かりやすい表記のための留意点をまとめると、以下の①から⑩のとおりとなる。

#### ① イラスト・図の使用

保険の対象、時価額により損害額を評価することの意義、比例てん補方式、火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと(パンフレットの記載例、WEB での記載例)、などの「分かりやすい理由」にあるように、イラストや図で示すことにより、視覚的または直観的に記載内容を認識することができる。

例えば、時価額により損害額を評価することの意義で、時価額が時間の経過とともに逓減 し、再調達価額による補償額との差が生ずることを、「時価額基準の場合」と「再調達価額基 準の場合」を図で対比して示すことにより、両者の概念や違いが理解しやすくなっている。

#### ② 一定の類型(パターン)に分けて説明する

保険の対象の「分かりやすい理由」にあるように、建物に含まれるものを説明する際に「付属建物」「屋外設備」など一定の類型に分けて説明することにより、単に個別の物を列挙するのに比べて、どのようなものが保険の対象に含まれるのか定性的に理解できるようになる。また、他の物が保険の対象に含まれるかどうかを考えるときに応用が利くようになる。

#### ③ 表形式で示すことによって情報を整理して伝える

保険の対象、火災保険のみでは地震による損害は補償されないこと、地震保険の保険金 支払方法、通知義務の「分かりやすい理由」にあるように、表形式で示すことにより情報を整 理して伝えることができ、顧客にとって理解がしやすくなる。

例えば、火災保険のみでは地震による損害は補償されないことの説明で、商品の組み合わせにより火災や地震などの事故のうちどの部分が補償されるかを〇×形式の表で示しているため、地震による損害を補償するためにはどの商品を選べば良いかが一目で分かる。

#### ④ 具体例の提示

保険の対象、比例てん補方式、告知義務などの「分かりやすい理由」にあるように、具体例を提示する、または参照すべき個所を具体的に示すことにより、理解が容易になる。

例えば、比例てん補方式の場合に支払われる保険金の計算方法に関する説明で、文章による説明だけでなく、具体的な数値例を使った計算式を示すことにより、イメージがつかみやすくなるとともに、支払保険金の決定方法についてより正確に理解できるようになる。

#### ⑤ 重要な事柄から先に示す、顧客にとって自然な流れになるような順序で説明する

保険の対象、通知義務の「分かりやすい理由」にあるように、顧客が最も知りたいことを最初に示す、顧客にとって自然な流れになる順序で説明することにより、理解が容易になる。

例えば、保険の対象に関する普通保険約款の記載例で、住宅保険において最も基本的な 事項である保険の対象の範囲を第1条に記載することにより、加入者の理解を容易にしてい る。また、通知義務の説明では、通知義務とは何か→通知事項として定められている項目は 何か→通知義務違反があるとどうなるか、というように自然な流れに沿って説明することによ り加入者の理解を容易にしている。

#### ⑥ 明確な説明

再調達価額の意義、比例てん補方式、重複保険に関する事項、風災・ひょう災・雪災による水濡れの損害の認定要件などの「分かりやすい理由」にあるように、必要な事項を明確な 文章で説明することにより理解しやすくなる。

例えば、再調達価額の意義の説明で、損害額の説明として「復旧費用」という言葉を使用

することにより、現状復旧のための費用であることを明確にしている。また、同じく再調達価額の意義に関する説明で、損害保険金は新価(同等のものを新たに建築または購入するのに必要な費用)を基準に支払うと記載することにより、「同等のもの」(すなわち、復旧前よりも良い品質のものに替えることはできない)を新たに取得するのに要する金額を基準に保険金が支払われることが明確になり理解しやすい。

#### ⑦ 違いを明確にする

時価額により損害額を評価することの意義、地震保険の保険金支払方法の「分かりやすい理由」にあるように、違いを区別することが重要な事項についてはその違いを明確に示すことにより理解が容易になる。

例えば、時価額により損害額を評価することの意義の説明では、再調達価額基準の損害額と時価額基準の損害額の違いを明確にすること、地震保険の保険金支払方法のコールセンターでの説明では、地震保険と火災保険の違い(補償内容、支払保険金、保険金額の設定方法)を様々な観点から説明することによって、理解が容易になる。

#### ⑧ 専門用語を言い換える

超過保険に関する事項、重複保険に関する事項の「分かりやすい理由」にあるように、専門用語を使わず日常的な用語に言い換えることにより理解が容易になる。

例えば、超過保険に関する事項の説明では、超過保険という言葉は使わず、「保険の対象の価額を超えてご契約されても」と言い換え、重複保険に関する事項の説明では、重複保険という言葉は使わず、「他の共済や火災保険、地震保険、各種特約などに加入している場合」と言い換えることによりあまり保険になじみがない顧客が読んでも意味をすぐに理解できる。

#### ⑨ 文章・段落を短くする

告知義務の「分かりやすい理由」にあるように、項目を分けて説明することにより、1 段落の文章が短くなり、顧客にとって理解しやすくなっている。

#### ⑩ 十分な情報の提供

超過保険に関する事項、重複保険に関する事項、通知義務などの「分かりやすい理由」にあるように、加入者にとって不利になる可能性がある情報も含めて加入者に対して十分な情報を提供することにより、伝えるべきことが明確に伝わる資料となる。

例えば、超過保険に関する事項の説明では保険の対象の価額を超えて契約した超過分についてはむだになること、重複保険に関する事項の説明ではそれぞれの契約からの支払金額の合計が損害額を超えないように減額されて支払われることを明確に記載することによって理解しやすくなっている。

#### 2. 分かりやすい表記のための取り組みの提案

分かりやすい表記とするために考えられる施策を以下に提案する。

#### ① 顧客の理解度調査の継続的実施

顧客に自社の商品内容に関するアンケート調査を実施するなどして理解度を確認した上で募集資料等の分かりやすい表記につなげる。

分かりやすい表記は、これで終わりということはない。各種施策でも必ず PDCA サイクルは回している。分かりやすい表記についても、不断の取り組みが必要。その際、意図した施策が所期の効果を上げているかいわゆるチェックが重要である。

#### ② 保険金支払部門との連携

事故発生時の保険金支払いに関する事項は特に加入者の関心が高く、トラブルにもなりやすいことから、募集資料等において分かりやすく説明することが重要である。そのためには、自社で実際に保険金支払いを担当している部署に対してヒアリングを行い、保険金支払時に問題になりやすい事項、加入者からよく質問される事項を把握した上で、募集資料等にあらかじめ注意喚起情報として記載しておくことが有効であると考える。

#### ③ 募集資料等の整理

募集資料等の間で重複する内容が多く、特にご契約のしおりのように位置づけがあいまいになっているものもあるため、個々の募集資料等の位置づけ、および記載文言の整合性を整理し、記載内容に軽重をつけることを検討する。具体的には、パンフレットと重要事項説明書の一体化<sup>24</sup>、ご契約のしおりの廃止などが考えられる。

53

<sup>24</sup> すでに実施している事業者もある。

# 資料編

### 資料 1 アンケート調査票

#### 保険に関するアンケート

このアンケート調査は、住宅保険にご加入の方(契約者または被保険者(保険の対象の所有者))が住宅保険の内容をどの程度ご理解されているかを把握することを目的としています。

具体的には、住宅保険の補償内容等について、ご加入者がご存知かどうかをお聞きします。

なお、各質問の説明文は、火災保険または地震保険の一般的な補償の内容等を記しています。 したがって、個別の商品によっては説明文とは異なる場合があります。また、基本的な内容を簡 潔に説明するため、例外的な扱いや付帯的条件等は省略しています。

住宅保険の一般的な概要は次のページの資料をご参照ください。

#### 住宅保険の概要

#### 1. 住宅保険とは

(1)住宅保険は、一戸建てやマンションなどの住宅の建物や、建物の中にある家財を補償するものであり、損害保険会社や共済で販売しています。

例えば、損害保険会社では火事などの場合を補償する火災保険と地震、噴火または津 波による損壊等を補償する地震保険があります。

共済では、火事などの場合を補償する火災共済や自然災害を手厚く補償し、地震、噴火 または津波による損壊等を補償する自然災害共済があります。

(2)住宅保険では、建物および家財を保険の対象にすることができますが、建物だけを保険の対象にした場合は、建物の損害についてのみ保険金を受け取ることができ、家財の損害についても保険金を受け取るためには家財も保険の対象にする必要があります。

### 2. 住宅保険の補償内容

(1)商品によっても異なりますが、火災保険または火災共済では以下の事故を補償することが一般的です。

1	
事故(損害が発生する原因となる	損害の具体的な例
事象)の種類	
①火災、落雷、破裂・爆発	火事で建物が全焼した。
②風災、ひょう災、雪災	台風により窓ガラスが割れてしまい損害を受けた。
③水災	雨による洪水で床上浸水してしまい建物が損害を
	受けた。
④物体の落下、飛来、衝突	車がスリップして建物にぶつかってドアが破損し
	た。
⑤水濡れ	給排水設備の破損でリビングが水浸しになった。
⑥騒じょう、労働争議等	集団で騒ぎが起こり、建物が破壊された。
<b>⑦盗</b> 難	部屋に侵入した泥棒により窓ガラスが割られた。
⑧不測かつ突発的な事故	テーブルを移動していたらドアにぶつかってしま
	い、ドアを破損した。

(2)上記以外に、例えば以下のような費用を補償する商品もあります。

失火見舞費用:火災、破裂・爆発の事故で、近隣等第三者の所有物に損害が生じたと きの第三者への見舞費用

水道管修理費用:凍結により損壊した専用水道管を修理する費用

ドアロック交換費用:建物のドアの鍵が盗まれたため、ドアの鍵交換のために支払った 費用

(3)補償する事故の場合であっても、例えば故意に事故を起こした等の保険金をお支払いできない事由に該当する場合は、保険金は支払われません。

#### Q1

【以降、ご加入されている住宅保険についてお聞きします】

- ご加入されている会社名を選択してください。
- ※複数の会社にご加入されている場合は、補償額の大きい方の保険会社または共済を一つお選びください。
- ①東京海上日動火災保険株式会社
  - (旧東京海上火災保険株式会社、旧日動火災海上保険株式会社を含む)
- ②損害保険ジャパン日本興亜株式会社
  - (旧株式会社損害保険ジャパン、旧日本興亜損害保険株式会社、旧安田火災海上保険株式会社、旧日産火災海上保険株式会社、旧大成火災海上保険株式会社、旧日本火災海上保険株式会社、旧興亜火災海上保険株式会社を含む)
- ③三井住友海上火災保険株式会社
  - (旧三井海上火災保険株式会社、旧住友海上火災保険株式会社を含む)
- ④あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
  - (旧あいおい損害保険株式会社、旧二ッセイ同和損害保険株式会社、旧大東京火災海上保険 株式会社、旧千代田火災海上保険株式会社、旧同和火災海上保険株式会社を含む)
- ⑤共栄火災海上保険株式会社
- ⑥日新火災海上保険株式会社
- ⑦朝日火災海上保険株式会社
- 8大同火災海上保険株式会社
- ⑨SBI 損害保険株式会社
- ⑩セゾン自動車火災保険株式会社
- ⑪明治安田損害保険株式会社
- (12)ジェイアイ傷害火災保険株式会社
- ③セコム損害保険株式会社
- (4)全国共済農業協同組合連合会(JA 共済)
- (5)全国労働者共済生活協同組合連合会(全労済)
- (16)全国生活協同組合連合会(都道府県民共済)
- ①日本コープ共済生活協同組合連合会(コープ共済)
- 18全日本火災共済協同組合連合会(日火連)
- ⑪その他の損害保険会社

20	その他の共済		

②)不明

#### Q2

どのような事業者を通じて住宅保険にご加入されたかを選択してください。

- ※複数の会社にご加入されている場合は、補償額の大きい方の保険会社または共済についてお 答えください。
- ①保険販売を専業とする代理店(専業代理店)
- ②その他の事業も営んでいる代理店(不動産業者、住宅ローンを借りた銀行等)
- ③代理店を通さず直接保険会社と契約
- 4)不明

#### Q3

保険金額は再調達価額を基準にして設定していますか、時価額を基準にして設定していますか?

※複数の会社にご加入されている場合は、補償額の大きい方の保険会社または共済についてお 答えください。

#### ■以下の説明文をお読みください。

保険の対象に損害が発生した場合に支払われる保険金の上限額のことを「保険金額」といいます。住宅保険においては、契約時にこの保険金額を設定しておく商品が一般的です。

再調達価額(「新価」ともいいます)とは、保険の対象となる建物や家財を、契約締結時点で、新築または新品を購入するとした場合に必要となる金額をいいます。

一方、時価額とは、保険の対象となる建物や家財の契約締結時点での、新築や購入後の経年や使用したことによる評価額の減価(減少)を考慮した金額をいいます。

再調達価額や時価額の算出方法は、それぞれの保険会社が市場の価格水準等を考慮して設定しています。

- ①再調達価額
- ②時価額
- ③不明

#### Q4

保険の対象は建物ですか?家財ですか?

- ※複数の会社にご加入されている場合は、補償額の大きい方の保険会社または共済についてお 答えください。
- ①建物のみ
- ②家財のみ
- ③建物と家財

#### Q5

地震等による損害を補償する地震保険(共済の場合は、自然災害共済等の地震等による損害を 補償する共済)に加入されていますか?

※JA 共済の「建物更生共済むてきプラス」に加入されている方は「加入している」を選択してください。

- ①加入している
- ②加入していない

#### Q6(Q3で「再調達価額」と回答した方のみに質問)

以下のことをご存知ですか?

#### ■以下の文章をお読みください。

再調達価額を基準に保険金額を設定している場合は、支払われる保険金は同一の質、 用途、規模、型、能力のものを再築、再取得するために必要な額になります。

そのため、例えば、車庫が台風で壊れたため再設置した際に、それまでスチール製(再調達価額は50万円)だったものを、より性能が良く高価なアルミ製(再調達価額が80万円)で設置した場合は、80万円が保険金として支払われるのではなく、支払われる保険金は50万円(被害に遭った車庫と同一の性能であるスチール製の車庫の再調達価額)になります。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q7(Q3で「時価額」と回答した方のみに質問)

以下のことをご存知ですか?

#### ■以下の文章をお読みください。

保険金額を、時価額を基準に設定してご契約している場合は、支払われる保険金は損害発生時の時価額になることが一般的です。

例えば、車庫(損害発生時の時価額は 30 万円)が台風で壊れたため再設置(再設置費用は 50 万円)しても、支払われる保険金は壊れた車庫の損害発生時の時価額である 30 万円となり、再設置費用の 50 万円ではありません。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q8

以下のことをご存知ですか?

#### ■以下の文章をお読みください。

保険金額は保険の対象となる建物や家財の評価額(再調達価額を基準に算定する商品では再調達価額、時価額を基準に算定する商品では時価額)を上限として設定することになっています。万が一保険金額がこの評価額を超えている場合は、超過保険といわれ、超過部分については保険金は支払われません(例えば、再調達価額が 3,000 万円の建物に対して 3,500 万円の保険金額を設定した場合、建物が全焼した場合であっても支払われる保険金は 3,000 万円であり、超過分の 500 万円は支払われません)。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q9(Q3で「時価額」と回答した方のみに質問)

保険金額を保険の対象の評価額いっぱいとしない場合は、損害が発生したときに支払われる保 険金が損害額に満たないこと(具体的な例は下記をご参照ください)があります。このことをご存知 ですか?

- ■以下の例をお読みください。
- (例)損害が発生した場合に支払われる保険金は、保険金額を限度として以下の算式で計算されます。

(保険金額が時価額の80%より低い場合)

支払われる保険金の額=時価額を基準に算出した損害額×保険金額/(時価額の80%)

例えば、損害発生時の保険の対象の時価額が 1,000 万円、保険金額が 600 万円、損害発生時の時価額を基準に算出した損害額が 200 万円であった場合、支払われる保険金は、200 万円×600 万円×(1,000 万円×0.8)=150 万円となり、損害額である 200 万円満額は支払われません。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q10

同じ保険の対象に対して 2 つ以上の住宅保険に加入した場合は、事故が発生しても保険金が満額支払われないことがあります。このことをご存知ですか?

- ■以下の例をお読みください。
- (例)3,000 万円の建物に対して、A 社の住宅保険に3,000 万円加入し、B 社の住宅保険に1,000 万円加入した場合、建物が全焼しても、A 社とB 社から支払われる保険金の合計額は、3,000 万円となる(建物の評価額である3,000 万円を超えて保険金が支払われることはない)。
- ①知っている
- ②知らない

#### Q11

以下のことをご存知ですか?

■以下の文章をお読みください。

住宅保険では、風災や雪災を補償の対象としていますが、雨や雪の室内への吹込みによる損害については、雨や雪により建物の外側部分(屋根、窓、外壁など)が破損し、その破損部分から建物の内部に雨や雪が吹き込んだ場合に補償することが一般的です。

したがって、単に窓の閉め忘れで雨が吹き込んだことによる損害や経年劣化による屋根 や軒下の破損部分からの雨水の浸み込みによる損害は補償の対象外になります。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q12(Q4で「建物のみ」または「建物と家財」と回答した方のみに質問)

以下のことをご存知ですか?

#### ■以下の文章をお読みください。

住宅保険で建物を保険の対象にしている場合は、給排水設備(水道管、排水管、給水タンク等)に生じた破損による水濡れの損害を補償の対象としていますが、給排水設備自体に発生した損害(給排水設備自体の修理費)については、補償の対象とならないことが一般的です。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q13(Q4で「建物のみ」または「建物と家財」と回答した方のみに質問)

以下のことをご存知ですか?

#### ■以下の文章をお読みください。

建物を保険の対象にしている場合は、保険の対象は建物だけでなく被保険者(保険の補償を受ける方であり、一般的に建物の所有者)が所有する以下のものは保険の対象となることが一般的です。

- ・畳、ドア、窓等の建具
- ・電気、ガス、給排水、消火設備、冷暖房設備等のうち建物に取り付けられているもの
- ・浴槽、流し、ガス台、調理台、棚等のうち建物に取り付けられているもの
- ・門、塀、垣、物置、車庫その他の付属建物
- ①知っている
- ②知らない

#### Q14

火災保険(火災共済)だけでは、地震を原因とする損壊、流失、埋没による損害は補償されません。 このことをご存知ですか?

- ①知っている
- ②知らない

# Q15(Q1で損害保険会社に加入している(①~⑬、⑲)と回答し、かつ、Q5で「加入している」と回答した方のみに質問)

火災保険の場合は、支払われる保険金が損害の額に比例的に算出されるのに対し、以下のように地震保険の場合は3区分(3段階)または4区分(4段階)に限定されていることをご存知ですか?

#### ■以下の文章をお読みください。

地震保険の保険金の支払いの区分は、2016 年 12 月以前にご加入された契約では 3 区分(一部損、半損、全損の 3 区分)、2017 年 1 月以降にご加入された契約では 4 区分(一部損、小半損、大半損、全損の 4 区分)となっています。

例えば、2017 年 1 月以降にご加入の契約では、「一部損」に該当した場合(建物の主要構造部の損害額が、当該建物の時価の3%以上20%未満の場合などが該当します)は、支払われる保険金は保険金額の5%、「小半損」に該当した場合は保険金額の30%、「大半損」に該当した場合は保険金額の60%、「全損」に該当した場合は保険金額の100%に相当する額となります。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q16

告知事項に誤りがある場合は、契約が解除されることや、保険金が支払われないことがあること をご存知ですか?

■以下の文章をお読みください。

契約締結時に、損害の発生する可能性の度合い等に関する重要事項として保険会社(共済)から告知を求められる内容は「告知事項」と呼ばれており、例えば、保険の対象の所在地や他の保険契約・共済契約の有無等が告知事項に該当することが一般的です。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q17

契約締結後に以下のような義務があることをご存知ですか?

■以下の文章をお読みください。

契約締結後に特定の事実が発生した場合には、加入者は保険会社(共済)にその事実の発生を連絡する義務があり、これを「通知義務」と呼んでいます。

例えば、建物の用途を変更すること(住居専用の建物を店舗兼用にすることなどが該当します)や建物の増改築や取り壊しを通知義務としていることが一般的です。

- ①知っている
- ②知らない

#### Q18

前問までの事項以外で、住宅保険について分かりにくいと感じていることがあれば下記から選択してください。(いくつでも)

■以下は選択肢 1「建物の構造級別判定基準」の説明文になります。

(※)建物の住宅保険の保険料は、建物の構造によって燃えにくさ等に違いがあるためその構造によって異なるのが一般的です。

構造級別は、「コンクリート造、鉄骨造、木造等の建物の種類」、「共同住宅か否か」、「省令準耐火等の法令上の建物の耐火性能」を見た上で契約時に判定します。

- ①建物の構造級別判定基準(※)
- ②保険の対象の評価額の算定方法
- ③費用(例えば損害が生じた建物の残存物を片付けるための費用など)に関する補償内容
- ④損害額の認定方法
- ⑤保険金受領後の保険契約の終了・継続に関すること
- ⑥その他
- (7)特に分かりにくい事項はない

## 資料 2 アンケート調査結果

- 1. アンケート対象者の基本属性
- (1) 年代別・性別

(単位:人)

年代	男性	女性	合	計
				割合
20 歳~24 歳	4	4	8	0.8%
25 歳~29 歳	6	36	42	4.1%
30 歳~34 歳	36	41	77	7.5%
35 歳~39 歳	64	35	99	9.6%
40 歳~44 歳	52	55	107	10.4%
45 歳~49 歳	86	35	121	11.7%
50 歳~54 歳	78	79	157	15.2%
55 歳~59 歳	78	45	123	11.9%
60 歳以上	154	142	296	28.7%
合 計	558	472	1,030	100.0%

#### (2)「自宅」の形態別

(単位:人)

形態	サンプル数	割合
新築戸建(持ち家)	535	51.9%
新築マンション(持ち家)	129	12.5%
中古戸建(持ち家)	84	8.2%
中古マンション(持ち家)	63	6.1%
賃貸住宅	219	21.3%
社宅·寮	0	0.0%
その他	0	0.0%
全体	1,030	100.0%

#### (3) 加入時期別

(単位:人)

		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
加入時期の区分	サンプル数	割合
2007年3月以前	412	40.0%
2007年4月~2016年5月	309	30.0%
2016年6月~現在	309	30.0%
合 計	1,030	100.0%

保険業界では、これまで募集時の加入者への分かりやすさの向上の観点から様々な施策を行い、加入者の理解度の向上に努めてきた。例えば、重要事項説明書<sup>25</sup>の導入や、2007 年 4 月頃から実施した加入者の保険加入の意向を確認する意向確認<sup>26</sup>、2016 年 6 月から実施した加入者の保険加入の意向を把握する意向把握<sup>27</sup>を行っている。

<sup>25 1996</sup> 年には作成していた損害保険会社も存在するが、正確な導入時期は不明である。

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> 加入者の意向と契約内容が合致していることを確認するため、契約締結時に契約内容に関する質問を記載した意向確認書面を作成し、加入者が回答していた。

<sup>27</sup> 加入者の主な意向・情報を把握したうえで、個別プランの作成・提案を行い、主な意向と個別プランの比較を記載するとともに、保険会社または保険募集人が把握した加入者の意向と個別プランの関係性を分かりやすく説明

### そこで、上表のとおり加入時期の区分を設定した。

### (4) 加入事業者

(単位:人、%)

事業者	加入者数	構成比
東京海上日動火災保険株式会社(旧東京海上火災保険株式	163	15.8
会社、旧日動火災海上保険株式会社を含む)		
損害保険ジャパン日本興亜株式会社(旧株式会社損害保険	182	17.7
ジャパン、旧日本興亜損害保険株式会社、旧安田火災海上		
保険株式会社、旧日産火災海上保険株式会社、旧大成火災		
海上保険株式会社、旧日本火災海上保険株式会社、旧興亜		
火災海上保険株式会社を含む)		
三井住友海上火災保険株式会社(旧三井海上火災保険株式	112	10.9
会社、旧住友海上火災保険株式会社を含む)		
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社(旧あいおい損害保	78	7.6
険株式会社、旧ニッセイ同和損害保険株式会社、旧大東京		
火災海上保険株式会社、旧千代田火災海上保険株式会社、		
旧同和火災海上保険株式会社を含む)		
共栄火災海上保険株式会社	4	0.4
日新火災海上保険株式会社	14	1.4
朝日火災海上保険株式会社	13	1.3
大同火災海上保険株式会社	1	0.1
SBI 損害保険株式会社	6	0.6
セゾン自動車火災保険株式会社	6	0.6
明治安田損害保険株式会社	6	0.6
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	4	0.4
セコム損害保険株式会社	15	1.5
全国共済農業協同組合連合会(JA 共済)	47	4.6
全国労働者共済生活協同組合連合会(全労済)	73	7.1
全国生活協同組合連合会(都道府県民共済)	75	7.3
日本コープ共済生活協同組合連合会(コープ共済)	12	1.2
全日本火災共済協同組合連合会(日火連)	2	0.2
その他の損害保険会社	113	11.0
その他の共済	26	2.5
不明	78	7.6
全体	1,030	100.0

する。その後、契約締結前の段階において、当該意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認する。正確には 2016 年 5 月 29 日より改正保険業法が施行された。

## (5) 加入形態

(単位:人)

加入事業者	加入形態	回答数	割合
損害保険	専業代理店	314	43.8%
	その他の事業も営んでいる代理店(兼業代理店)	280	39.1%
	直接保険会社と契約	99	13.8%
	不明	24	3.3%
	合計	717	100.0%
共済	専業代理店	36	15.3%
	その他の事業も営んでいる代理店(兼業代理店)	30	12.8%
	直接保険会社と契約	149	63.4%
	不明	20	8.5%
	合計	235	100.0%
不明	専業代理店	8	10.3%
	その他の事業も営んでいる代理店(兼業代理店)	33	42.3%
	直接保険会社と契約	4	5.1%
	不明	33	42.3%
	合計	78	100.0%
合計	専業代理店	358	34.8%
	その他の事業も営んでいる代理店(兼業代理店)	343	33.3%
	直接保険会社と契約	252	24.5%
	不明	77	7.5%
	合計	1,030	100.0%

## (6) 保険金額の設定方法

(単位:人)

加入事業者	保険金額の設定方法	回答数	割合
損害保険	再調達価額	206	28.7%
	時価額	179	25.0%
	不明	332	46.3%
	合計	717	100.0%
共済	再調達価額	74	31.5%
	時価額	49	20.9%
	不明	112	47.7%
	合計	235	100.0%
不明	再調達価額	7	9.0%
	時価額	10	12.8%
	不明	61	78.2%
	合計	78	100.0%
合計	再調達価額	287	27.9%
	時価額	238	23.1%
	不明	505	49.0%
	合計	1,030	100.0%

## (7) 保険の対象

(単位:人)

加入事業者	保険の対象	回答数	割合
損害保険	建物のみ	198	27.6%
	家財のみ	81	11.3%
	建物と家財	438	61.1%
	合計	717	100.0%
共済	建物のみ	39	16.6%
	家財のみ	25	10.6%
	建物と家財	171	72.8%
	合計	235	100.0%
不明	建物のみ	34	43.6%
	家財のみ	7	9.0%
	建物と家財	37	47.4%
	合計	78	100.0%
合計	建物のみ	271	26.3%
	家財のみ	113	11.0%
	建物と家財	646	62.7%
	合計	1,030	100.0%

### (8) 地震保険の加入の有無

(単位:人)

1	1.1 <b>= 1</b> 0 m	- bb Nu	4.1 4
加入事業者	地震保険	回答数	割合
損害保険	加入している	432	60.3%
	加入していない	285	39.7%
	合計	717	100.0%
共済	加入している	107	45.5%
	加入していない	128	54.5%
	合計	235	100.0%
不明	加入している	27	34.6%
	加入していない	51	65.4%
	合計	78	100.0%
合計	加入している	566	55.0%
	加入していない	464	45.0%
	合計	1,030	100.0%

### 2. Q6~Q17 の会社別集計結果

事業者名の記載は下表のとおり略称を使用している。

事業者名(Q1(加入事業者)の選択肢)	略称
東京海上日動火災保険株式会社(旧東京海上火災保険株式会社、旧日	東京海上日動
動火災海上保険株式会社を含む)	
損害保険ジャパン日本興亜株式会社(旧株式会社損害保険ジャパン、旧	損保ジャパン日本興亜
日本興亜損害保険株式会社、旧安田火災海上保険株式会社、旧日産火	
災海上保険株式会社、旧大成火災海上保険株式会社、旧日本火災海上	
保険株式会社、旧興亜火災海上保険株式会社を含む)	
三井住友海上火災保険株式会社(旧三井海上火災保険株式会社、旧住	三井住友海上
友海上火災保険株式会社を含む)	
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社(旧あいおい損害保険株式会	あいおいニッセイ同和
社、旧ニッセイ同和損害保険株式会社、旧大東京火災海上保険株式会	
社、旧千代田火災海上保険株式会社、旧同和火災海上保険株式会社を	
含む)	
共栄火災海上保険株式会社	共栄火災
日新火災海上保険株式会社	日新火災
朝日火災海上保険株式会社	朝日火災
大同火災海上保険株式会社	大同火災
SBI 損害保険株式会社	SBI 損保
セゾン自動車火災保険株式会社	セゾン自動車火災
明治安田損害保険株式会社	明治安田損保
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	ジェイアイ
セコム損害保険株式会社	セコム損保
全国共済農業協同組合連合会(JA 共済)	JA 共済
全国労働者共済生活協同組合連合会(全労済)	全労済
全国生活協同組合連合会(都道府県民共済)	都道府県民共済
日本コープ共済生活協同組合連合会(コープ共済)	コープ共済
全日本火災共済協同組合連合会(日火連)	日火連

(単位:人)

		Q6			Q7			Q8			Q9			Q10			Q11	(単位:人)
	再調達価額の意義		意義	時価額契約の意義		超過保険		比例てん補方式		重複保険			風災・ひょう災・雪災による水濡 れの損害の認定要件					
	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らな い」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らな い」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らな い」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合
東京海上日動	36	52.8%	47.2%	45		40.0%	163	41.1%	58.9%	45		53.3%	163	36.2%	63.8%	163	52.8%	47.2%
損保ジャパン日本興亜	54	79.6%	20.4%	50	74.0%	26.0%	182	52.7%	47.3%	50	46.0%	54.0%	182	48.9%	51.1%	182	55.5%	44.5%
三井住友海上	36	72.2%	27.8%	26	53.8%	46.2%	112	45.5%	54.5%	26	34.6%	65.4%	112	45.5%	54.5%	112	52.7%	47.3%
あいおいニッセイ同和	25	76.0%	24.0%	17	70.6%	29.4%	78	51.3%	48.7%	17	58.8%	41.2%	78	41.0%	59.0%	78	59.0%	41.0%
共栄火災	1	100.0%	0.0%	1	100.0%	0.0%	4	50.0%	50.0%	1	100.0%	0.0%	4	50.0%	50.0%	4	75.0%	25.0%
日新火災	7	28.6%	71.4%	2	100.0%	0.0%	14	50.0%	50.0%	2	50.0%	50.0%	14	71.4%	28.6%	14	42.9%	57.1%
朝日火災	6	66.7%	33.3%	2	50.0%	50.0%	13	69.2%	30.8%	2	50.0%	50.0%	13	53.8%	46.2%	13	69.2%	30.8%
大同火災	0	-	-	0	1	1	1	0.0%	100.0%	0	ı	ı	1	0.0%	100.0%	1	0.0%	100.0%
SBI損保	2	0.0%	100.0%	2	0.0%	100.0%	6	33.3%	66.7%	2	0.0%	100.0%	6	50.0%	50.0%	6	33.3%	66.7%
セゾン自動車火災	2	100.0%	0.0%	1	100.0%	0.0%	6	83.3%	16.7%	1	100.0%	0.0%	6	83.3%	16.7%	6	83.3%	16.7%
明治安田損保	2	100.0%	0.0%	2	50.0%	50.0%	6	66.7%	33.3%	2	0.0%	100.0%	6	83.3%	16.7%	6	66.7%	33.3%
ジェイアイ	1	100.0%	0.0%	2	50.0%	50.0%	4	50.0%	50.0%	2	0.0%	100.0%	4	50.0%	50.0%	4	50.0%	50.0%
セコム損保	7	57.1%	42.9%	2	50.0%	50.0%	15	53.3%	46.7%	2	50.0%	50.0%	15	33.3%	66.7%	15	46.7%	53.3%
JA共済	14	85.7%	14.3%	11	54.5%	45.5%	47	51.1%	48.9%	11	54.5%	45.5%	47	46.8%	53.2%	47	59.6%	40.4%
全労済	26	76.9%	23.1%	17	64.7%	35.3%	73	68.5%	31.5%	17	52.9%	47.1%	73	67.1%	32.9%	73	67.1%	32.9%
都道府県民共済	23	78.3%	21.7%	12	75.0%	25.0%	75	52.0%	48.0%	12	58.3%	41.7%	75	58.7%	41.3%	75	57.3%	42.7%
コープ共済	3	66.7%	33.3%	1	100.0%	0.0%	12	50.0%	50.0%	1	100.0%	0.0%	12	58.3%	41.7%	12	50.0%	50.0%
日火連	0	-	-	2	50.0%	50.0%	2	100.0%	0.0%	2	50.0%	50.0%	2	50.0%	50.0%	2	50.0%	50.0%
その他の損害保険会社	27	59.3%	40.7%	27	70.4%	29.6%	113	38.9%	61.1%	27	37.0%	63.0%	113	37.2%	62.8%	113	51.3%	48.7%
その他の共済	8	50.0%	50.0%	6	83.3%	16.7%	26	69.2%	30.8%	6	66.7%	33.3%	26	57.7%	42.3%	26	69.2%	30.8%
不明	7	57.1%	42.9%	10	20.0%	80.0%	78	21.8%	78.2%	10	30.0%	70.0%	78	12.8%	87.2%	78	20.5%	79.5%
総計	287	69.3%	30.7%	238	63.9%	36.1%	1,030	47.9%	52.1%	238	45.8%	54.2%	1,030	44.7%	55.3%	1,030	53.3%	46.7%

(単位:人)

		Q12			Q13			Q14			Q15			Q16			Q17	(単位:人)
	給排水部	设備自体の掛 要件	貴害の認定	付属設備	段険の対象と 備、工作物等 象に含まれる	が保険の	火災保険のみでは地震による 損害は補償されないこと		地震保険の保険金支払方法		告知義務			通知義務				
	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らな い」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らな い」の割合	回答数	「知っている」の割合	「知らない」の割合
東京海上日動	147	40.8%	59.2%	147		51.7%	163	79.1%		90		65.6%	163		44.8%	163	55.8%	44.2%
損保ジャパン日本興亜	166	39.2%	60.8%	166	54.2%	45.8%	182	86.3%	13.7%	114	36.8%	63.2%	182	61.5%	38.5%	182	59.9%	40.1%
三井住友海上	96	36.5%	63.5%	96	46.9%	53.1%	112	84.8%	15.2%	67	43.3%	56.7%	112	58.9%	41.1%	112	56.3%	43.8%
あいおいニッセイ同和	67	40.3%	59.7%	67	55.2%	44.8%	78	88.5%	11.5%	51	35.3%	64.7%	78	60.3%	39.7%	78	55.1%	44.9%
共栄火災	4	50.0%	50.0%	4	75.0%	25.0%	4	75.0%	25.0%	3	33.3%	66.7%	4	50.0%	50.0%	4	50.0%	50.0%
日新火災	11	18.2%	81.8%	11	54.5%	45.5%	14	78.6%	21.4%	9	44.4%	55.6%	14	50.0%	50.0%	14	57.1%	42.9%
朝日火災	12	33.3%	66.7%	12	66.7%	33.3%	13	92.3%	7.7%	9	66.7%	33.3%	13	76.9%	23.1%	13	76.9%	23.1%
大同火災	1	0.0%	100.0%	1	0.0%	100.0%	1	100.0%	0.0%	1	0.0%	100.0%	1	100.0%	0.0%	1	0.0%	100.0%
SBI損保	6	50.0%	50.0%	6	33.3%	66.7%	6	50.0%	50.0%	4	0.0%	100.0%	6	33.3%	66.7%	6	50.0%	50.0%
セゾン自動車火災	6	33.3%	66.7%	6	50.0%	50.0%	6	83.3%	16.7%	4	25.0%	75.0%	6	66.7%	33.3%	6	83.3%	16.7%
明治安田損保	6	66.7%	33.3%	6	50.0%	50.0%	6	83.3%	16.7%	5	60.0%	40.0%	6	50.0%	50.0%	6	66.7%	33.3%
ジェイアイ	3	0.0%	100.0%	3	33.3%	66.7%	4	50.0%	50.0%	2	0.0%	100.0%	4	50.0%	50.0%	4	25.0%	75.0%
セコム損保	13	46.2%	53.8%	13	61.5%	38.5%	15	86.7%	13.3%	8	25.0%	75.0%	15	40.0%	60.0%	15	40.0%	60.0%
JA共済	45	37.8%	62.2%	45	51.1%	48.9%	47	76.6%	23.4%	-	-	-	47	68.1%	31.9%	47	61.7%	38.3%
全労済	66	47.0%	53.0%	66	59.1%	40.9%	73	87.7%	12.3%	-	-	-	73	80.8%	19.2%	73	75.3%	24.7%
都道府県民共済	66	48.5%	51.5%	66	59.1%	40.9%	75	88.0%	12.0%	-	-	-	75	68.0%	32.0%	75	76.0%	24.0%
コープ共済	11	27.3%	72.7%	11	36.4%	63.6%	12	75.0%	25.0%	-	-	-	12	41.7%	58.3%	12	50.0%	50.0%
日火連	2	0.0%	100.0%	2	100.0%	0.0%	2	100.0%	0.0%	-	-	-	2	50.0%	50.0%	2	100.0%	0.0%
その他の損害保険会社	98	35.7%	64.3%	98	56.1%	43.9%	113	85.0%	15.0%	65	33.8%	66.2%	113	58.4%	41.6%	113	54.9%	45.1%
その他の共済	20	50.0%	50.0%	20	60.0%	40.0%	26	88.5%	11.5%	-	-	-	26	76.9%	23.1%	26	69.2%	30.8%
不明	71	19.7%	80.3%	71	25.4%	74.6%	78	57.7%	42.3%	-	-	-	78	26.9%	73.1%	78	25.6%	74.4%
総計	917	38.4%	61.6%	917	51.1%	48.9%	1,030	82.1%	17.9%	432	36.8%	63.2%	1,030	58.9%	41.1%	1,030	57.7%	42.3%

#### 3. Q18

#### 分かりにくいと感じている割合

全体の回	分かりにくいと感じている事項									
答数	建物の構造級	保険の対象の	費用に関する	損害額の認定	保険金受領後					
	別判定基準	評価額の算定	補償内容	方法	の保険契約の					
		方法			終了・継続に					
					関すること					
1,030	33.1%	45.7%	36.7%	44.9%	19.2%					

その他として分かりにくい事項に記述された内容は以下のとおり4件あった。

- ・自分の家から出火した場合、隣家の補償に加入しているが、他家からの類焼は補償なしか
- ・地震による火災での保険の基準
- ・すべて
- •現在の評価額

手

三井住友海上、GKすまいの保険 5年 以下用家庭用火災保険 スーパーロン グ 家庭用火災保険 パンフレット、 2017年1月1日保険始期契約用、 2016.9、P3



# 資料 3-1

# 保険の対象を

# お選びください。

- (1)建物 (注1) (一戸建てまたはマンション)
- **②** 家財 (注2) (家具、家電製品、衣類等) 5年以下用 (注3
- ③ 建物 (注1) と家財(注2)(注4) の両方





# ③ 建物と家財の両方

- (注1) 居住用の建物に限ります。建物のみのご契約では、家財は保険の対象に含まれません。また、建物の基礎、門・塀・垣、延床面積が66㎡未満の付属建物 (物置・車庫等)は、ご契約時に含めない旨のお申出がない限り、保険の対象に含まれます。
- (注2) <u>保険の対象とな</u>る家財は、保険申込書記載の建物が所在する敷地内に収容されるものに限ります。保険の対象に含まれないものについては、6ページをご参照ください。
- (注3) スーパーロング では家財のみを保険の対象とすることはできません。
- (注4) スーパーロング で家財を保険の対象とする場合は、「家財(長期用)特約」がセットされます。

# 延床面積が66m<sup>2</sup>以上の物置、車庫等の付属建物、および100万円を超える屋外設備、貴金属等の補償をご希望の場合は、特約をセットいただく必要があります。

)対象 <sup>(注)</sup>	ご注意いただく点
延床面積 66㎡未満	ご契約時に含めない旨のお申出がない限り、建物契約の保険の対象に含まれます。
延床面積 66㎡以上	保険の対象に含める場合は、「屋外明記物件特約」をセットいただく必要があります。 「屋外明記物件特約」をセットしない場合は、保険の対象に含まれません。 14ページ参照 屋外明記物件特約
、敷石等)	建物契約の保険の対象に含まれます。ただし、1回の事故につき敷地内一括で100万円を超える損害については、その損害の額を100万円とみなします。 8ページ参照 (1)【建物の場合】 100万円を超える損害についての補償を希望される場合は「屋外明記物件特約」をセットいただく必要があります。 14ページ参照 屋外明記物件特約
石、美術品等)	家財契約(スーパーロング) の場合は「家財(長期用)特約」)の保険の対象に含まれます。 ただし、1個または1組について100万円を超える損害については、その損害の額を100 万円とみなします。 100万円を超える損害についての補償を希望される場合は「家財明記物件特約」をセット いただく必要があります。
建物設備	建物契約の保険の対象に含まれます。 ただし、家財のみを保険の対象とするご契約( <b>5年以下用</b> )の場合、記名被保険者または記名被保険者の親族が所有する畳、建具、建物設備は、その所有者と建物の所有者が異なる場合に限り、家財契約の保険の対象に含まれます。
	建物契約の保険の対象に含まれます。ただし、1回の事故につき敷地内一括で100万円を超える損害については、その損害の額を100万円とみなします。同一の事故により保険申込書記載の建物も損害を受け7日以内に枯死した場合のみ保険金をお支払いします。8ページ参照(1)【建物の場合】
	66m²未満 延床面積

(注) 保険の対象に含まれるのは、保険申込書記載の建物が所在する敷地内に設置または収容されるものに限ります。 72



## 退べる滞進内穴

損保ジャパン日本興亜、THE すまい の保険(個人用火災総合保険)時価・比 例払用(建物・家財一式、特定の対 象物) パンフレット、平成29年1月改 定、2016.7.26、P3

補償します。

落雷による損害

を補償します。

落雷

| **払** (注)保険期間は5年までとなります

水災

資料 3-2

悄節囲

雹災、雪災



台風、暴風雨、豪雨 等による洪水・融雪 洪水・高潮・土砂崩 れ・落石等の水災 (床上浸水等)の損 害を補償します。

補償されません

補償されません

補償されません

補償されません

補償されません

#### 建物外部からの物体の 落下・飛来・衝突など

自動車の飛び込みなどによる損害 を補償します。



#### 漏水などによる水濡れ

給排水設備の事故や他人の戸室で 生じた事故に伴う漏水などによる水 濡れ損害を補償します。

給排水設備自体に生じた損害を除きます。



#### 騒擾・集団行動等に伴う 暴力行為

集団行動等に伴う暴力・破壊行為に よる損害を補償します。



保険の 象校

選べる 契約プラン

> ベーシック (1型)

( I 型)水災なし

ベーシック

ベーシック

(Ⅱ型)水災なし!

スリム(I型)

スリム(Ⅱ型)(

I 型

Ⅱ型

破裂·爆発 ガス漏れなどに よる破裂・爆発 などの損害を 補償します。



- | 0

雨などの吹込みに よって生じた損害に つきましては、建物の 外壁、屋根、開口部等の 外側の部分が風災など の事故により破損し た場合にかぎります。

補償されません

台風、旋風、竜巻、暴

風等の風災、雹災ま

たは豪雪、雪崩等の

雪災による損害を補

償します。

盗難による 盗取·損傷·汚損

盗難による盗取や損傷・汚損などの 損害を補償します。

補償されません

補償されません

補償されません

補償されません



建物·家財 式



対象物

詳しくは(P12)へ

スリム(ng) をお選びいただく場合のご注意 異常気象の影響により、思わぬ地域でも水災が発生することがあります。特に戸建にお住まいのお客さまはご

## 保険金支払方法に関するご注意

#### 時価払(罹災時再評価)のご注意

時価・比例払では、ご契約時に時価で評価を行ったうえで、適正な範囲内で 保険金額を設定します。

保険金お支払い時には、再度評価を行い、その時点での時価額を基準にお 支払いします。そのため、契約時に保険金額を時価いっぱいに設定しても、受取 保険金が少なくなることがあります。

時価 1,000万円 保険金額 1,000万円

ご契約時に正しく評価を行い、適正な範囲内で保険金額を設定。

年月が 経過して 時価額(再評価) 900万円 保険金額

1,000万円

この場合、時価額基準の損害額が900万円です ので、保険金のお支払いも900万円になります

時価額基準の損害額の算出方法

再調達価額基準の損害額

使用による消耗などが 控除されます

※「時価額」「再調達価額」のご説明を ❷ に掲載していますので、あわせてご確認ください。 (注)修理によって保険の対象の時価額が増加したときには、その増加額(保険の対象の種類や維持・管理の状況等によって上限を定めています。)、修理に伴って生じた残存物がある。 る場合はその価額を差し引きます。詳しくは 👩 をご確認ください。

#### 比例払のご注意

時価・比例払では、保険金額が、保険金お支払い時の時価額に不足 する場合は、保険金額の時価額に対する割合に応じて、お支払いする 保険金が削減されます。

そのため、契約時に保険金額を時価いっぱいに設定していただく 必要があります。 損害額450万円

1,000万円 保険金額 500万円

時価

保険金額が 時価額に不足 時価額(再評価) 900万円 保険金額 500万円

上記の例では、保険金お支払い時の時価額900万円に対して、保険金 額が500万円と不足しているため、以下の算式により、お支払いする保 険金が削減されます。(損害額450万円に対して、お支払いする損害保 険金は約309万円になります。)

【例】自己負担額5万円を選択した場合

指害額 450万円

自己 負担額 5万円

保険金額 500万円 時価額 900万円 ×80%

損害保険金 約309万円

選べろ補償内突

揖保ジャパン日本興亜、THE すまい

の保険(個人用火災総合保険)時価・比例以 (注)保険期間は5年までとなります

払用(建物・家財一式、特定の対象 物)パンフレット、平成29年1月改定、

2016.7.26、P3

水災

資料 3-3

悄賞範囲

災、雪災



台風、暴風雨、豪雨 等による洪水・融雪 洪水・高潮・土砂崩 れ・落石等の水災 (床上浸水等)の損 害を補償します。

補償されません

補償されません

補償されません

補償されません

補償されません

建物外部からの物体の 落下・飛来・衝突など

自動車の飛び込みなどによる損害 を補償します。

#### 漏水などによる水濡れ

給排水設備の事故や他人の戸室で 生じた事故に伴う漏水などによる水 濡れ損害を補償します。

給排水設備自体に生じた損害を除きます。

#### 騒擾・集団行動等に伴う 暴力行為

集団行動等に伴う暴力・破壊行為に よる損害を補償します。



保険の 象校

選べる 契約プラン

> ベーシック (1型)

( 1 型)水災なし

ベーシック

ベーシック

(Ⅱ型)水災なし

スリム(I型)

スリム(Ⅱ型)(

I 型

Ⅱ型

ガス漏れなどに よる破裂・爆発 などの損害を 補償します。

破裂·爆発

落雷

落雷による損害

を補償します。



雨などの吹込みに よって生じた損害に つきましては、建物の 外壁、屋根、開口部等の 外側の部分が風災など の事故により破損し た場合にかぎります。

補償されません

台風、旋風、竜巻、暴

風等の風災、雹災ま

たは豪雪、雪崩等の

雪災による損害を補

償します。

盗難による 盗取·損傷·汚損

盗難による盗取や損傷・汚損などの 損害を補償します。



建物·家財

式







スリム(ng) をお選びいただく場合のご注意 異常気象の影響により、思わぬ地域でも水災が発生することがあります。特に戸建にお住まいのお客さまはご

## 保険金支払方法に関するご注意

### 時価払(罹災時再評価)のご注意

時価・比例払では、ご契約時に時価で評価を行ったうえで、適正な範囲内で 保険金額を設定します。

保険金お支払い時には、再度評価を行い、その時点での時価額を基準にお 支払いします。そのため、契約時に保険金額を時価いっぱいに設定しても、受取 保険金が少なくなることがあります。

時価 1,000万円 保険金額 1,000万円

ご契約時に正しく評価を行い、適

正な範囲内で保険金額を設定。

年月が 経過して 時価額(再評価) 900万円 保険金額

1,000万円 この場合、時価額基準の損害額が900万円です ので、保険金のお支払いも900万円になります。

時価額基準の損害額の算出方法

再調達価額基準の損害額

使用による消耗などが 控除されます

※「時価額」「再調達価額」のご説明を に掲載していますので、あわせてご確認ください。 (注)修理によって保険の対象の時価額が増加したときには、その増加額(保険の対象の種類や維持・管理の状況等によって上限を定めています。)、修理に伴って生じた残存がある場合はその価額を差し引きます。詳しくは 150 をご確認ください。

### 比例払のご注意

時価・比例払では、保険金額が、保険金お支払い時の時価額に不足 する場合は、保険金額の時価額に対する割合に応じて、お支払いする 保険金が削減されます。

そのため、契約時に保険金額を時価いっぱいに設定していただく 必要があります。 損害額450万円

1,000万円 保険金額 500万円

時価

保険金額が 時価額に不足 時価額(再評価) 900万円 保険金額 500万円

補償されません

補償されません

補償されません

補償されません

上記の例では、保険金お支払い時の時価額900万円に対して、保険金 額が500万円と不足しているため、以下の算式により、お支払いする保 険金が削減されます。(損害額450万円に対して、お支払いする損害保 険金は約309万円になります。)

【例】自己負担額5万円を選択した場合



自己 負担額 5万円

保険金額 500万円 時価額 900万円 ×80%

損害保険金 約309万円

パンフレット

住まいの保険を

ご契約いただくにあたって

重要事項説明書

▼ 契約締結前に おける

ご確認事項

Ⅲ 契約締結時に

ご注意事項

||| 契約締結後に

ご注意事項

おける

₩ その他

ご留意

いただきたいこと

▼ その他該当する場合に ご確認いただきたいこと

上記 🛘 ~ 🔃 とあわせてご確認いただ

2.団体扱・集団扱でご契約されるお客様へ

▶ P.17~18

3.住まいの保険 自動継続方式

きたい重要な事項を記載しています。

1.保険料の割引

おける

▶ P.1~8

▶ P.9~13

P.14

P.15

P.16

商品内容

П.

IV.

## <del>てまた。たまれ</del>届けする。 生活にも東京海上日動、トータルアシス



本冊子に

ト住まいの保険パンフレット兼 動画で,重要事項説明書、2017年1月1日 以降始期用、改定201608、P2

※QRコードは(株)テンソーワェーフの登録商標です。

険しのおすすめポイントを

を読み取ってご覧ください。



盗難



破損等 リスク



破損(建物)



破損(家財)

地震 リスク

津波



地震等による 倒壊



地震等による火災

等

# らしに

# トします!

活においても







裏面をご確認ください。

で存知ですか?

# 地震保険で

# 被災後の生活再建を サポートします! (原則自動セット)

- ●住まいの保険では、地震リスクによる建物や家財の損害は補償さ れません。地震リスクに備えるには、地震保険をご契約いただく必 要があります。
- ●地震保険は建物だけではなく家財にもご契約いただけます。家財 も含めて、地震保険のご契約をご検討ください。

## 被災されたお客様の

私が住んでいる地域では地 震が起こらないと思ってい

ましたが、代理店 からのすすめで、 地震保険に加入し ていて本当に良 かったです。



建物は軽微な被害で済み、家財 は相当の被害を受けたのです

が、家財には地震保険 を付帯していません でした。家財の地震保 険にも加入しておけ ばよかったです。





家具や衣服、テレビ、 洗濯機、冷蔵庫等の 損害は「家財」を保険 の対象としてご契約 いただかなければ、 補償されません。



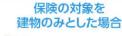


補償されます

# check!



# ぜひ、「家財」のご契約もご検討ください。





補償されません

# 基本補償 を確認

- 🛈 補償タイプ
- 🕏 免責金額
- ③ 費用保険金





# オプションの特約や地震保険を確認

- 🕣 主な特約
- 2 地震保険
- 住まいの選べるアシスト特約









上手に備える

5つの特長を

ステップ 1

ピッタリプランを 望べ

ステップ 2

プランの詳細を 確認する

ステップ 🕄

地震の損害に 備える

ステップ 🕰

ステップ 🗗 ステップ 6

契約上重要となる **河注音点** 

さらに安心を

地震等への「絹 安定に寄与す

の保険(個人用火災総合保険)新価 ・実損払用 パンフレット、 平成29年1月改定、2017.3.6、P10

損保ジャパン日本興亜、THE すまい

也震保険は"地震等による被災者の生活の **『険会社が共同で運営しています。** 

### 地震保険金のお支払いについて

地震保険は、損害認定を迅速・的確・公平に行うため、損害の程度(「全損」「大半損」「小半損」 「一部損」)に応じて、地震保険金額の100%・60%・30%・5%を定額でお支払いします。

	損害の利	皇度	*****	
	Z 卦 卅加	<b>中</b>	お支払いする ) 保険金	
	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が	家財の損害額が多り、外の	<b>水 沃 亚</b>	
△₽	建物の時価額の50%以上		地震保険金額の	
全損	焼失・流失した部分の床面積が	家財全体の時価額の80%以上	100%	
	建物の延床面積の70%以上		(時価額が限度)	
	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が	家財の損害額が		
	建物の時価額の40%以上50%未満		地震保険金額の	
大半損	焼失・流失した部分の床面積が	家財全体の時価額の	60%	
	建物の延床面積の50%以上70%未満	60%以上80%未満	(時価額の60%が限度)	
	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が	家財の損害額が		
	建物の時価額の20%以上40%未満		地震保険金額の	
小半損	焼失・流失した部分の床面積が	家財全体の時価額の	30%	
	建物の延床面積の20%以上50%未満	30%以上60%未満		
			(=91minx+>307073 (±0,20)	
	軸組・基礎・屋根・外壁等の損害額が	家財の損害額が		
立7十二	建物の時価額の3%以上20%未満	   家財全体の時価額の	地震保険金額の	
一部損	全損・大半損・小半損に至らない建物が		5%	
	床上浸水 または地盤面から45cmを超える浸水	10%以上30%未満	(時価額の5%が限度)	

※お支払いする保険金は、1回の地震等による損害保険会社全社の支 払保険金総額が11.3兆円を超える場合、算出された支払保険金総 額に対する11.3兆円の割合によって削減されることがあります。(平 成29年2月現在)

※72時間以内に生じた2以上の地震等はこれらを一括して1回とみな します。

#### /! 損害認定に関する注意点

損害の程度の認定は「地震保険損害認定基準」に 従います。(国が定める「災害に係る住家の被害認 定基準運用指針」とは異なります。)保険の対象が 建物の場合、建物の主要構造部(軸組・基礎・屋 根・外壁等)の損害の程度に応じて、「全損」「大半 損」「小半損」「一部損」を認定します。門、塀、垣、 エレベーター、給排水設備のみに損害があった場 合など、主要構造部に該当しない部分のみの損害 は保険金のお支払対象となりません。

#### 損害の程度が「一部損」に至らない場合の 注意点

損害の程度が、上記損害認定の基準の「一部損」に至 らない場合は、保険金は支払われません。

損害の程度が「全損」と認定された場合の 注意点

損害の程度が「全損」と認定された場合には、地震保 険の補償はその損害が生じた時に遡って終了します ので、終了後に発生した地震等による損害は補償され ません。



#### 主契約火災保険に関する 注意点

地震保険金が支払われる場合、主 契約の火災保険では、損害保険金 だけでなく、各種費用保険金(残存 物取片づけ費用など)も支払われま せん。(地震火災費用保険金は、地 震等による火災にかぎり、お支払い の対象となる場合があります。)

#### 保険金をお支払いできない主な場合

- ●保険の対象の紛失または盗難によって生じた損害
- ●地震等が発生した日の翌日から10日を経過した後に生じた損害
  - ●損害の程度が一部損に至らない損害

など

### 地震保険料控除について

●門・塀・垣のみに生じた損害

お支払いいただいた地震保険料が、一定額を限度としてその年の契約 者の課税所得から控除されます。(平成29年2月現在)

※地震保険とあわせて地震火災特約をご契約いただいた場合は、地震保険と 地震火災特約の保険料の合計額が、地震保険料控除の対象となります。

	控除対象額
所得税	地震保険料の全額(最高50,000円)
個人住民税	地震保険料の1/2(最高25,000円)