

消費者団体・消費生活相談員との 懇談会推進ガイド



一般社団法人 日本損害保険代理業協会
広報委員会

平成 26 年 2 月改定版

はじめに

日本代協は、消費者団体等との対話活動の推進の基本方針として「消費者の声に耳を傾け、それを会員で共有して資質向上に役立てるとともに、行政・損保協会・金融審議会等に伝えて、よりよい保険の仕組みや保険商品の提供に反映し、消費者の利益に貢献していくのが本会の使命であり、積極的に消費者団体等との懇談会を開催する」としています。

消費者団体・消費者センターと聞くと「市民からの消費生活に係る苦情・相談を受ける窓口」をイメージしますが、一方で、金融審議会を始めとした行政が開催する各種会議に「消費者の代表」として参加し、意見を述べることもしばしばあります。

つまり、消費者団体・消費者センターの相談員に損害保険代理店の存在や価値を認識してもらい、そして、然るべき場があればわたしたちの意を汲んだ発言をしてもらえる関係を構築しておくことが重要です。

そのためにも、定期的に懇談会を持ち、損害保険に関する相談員の疑問を解決することで信頼関係を築くとともに、日本代協・代協の理念・目的・活動を理解してもらうことが必要なのです。

現在、消費者団体・消費生活相談員との懇談会については、年 1 回ブロック内で開催することとなっていますが、可能であれば全代協が懇談会を開催していただきたいと考えています。

このガイドブックが懇談会の開催にあたっての一助となれば幸いです。

平成 26 年 2 月

日本代協広報委員会

<ご参考>

～消費生活相談の歴史的沿革～

1960年代、高度経済成長を背景とする消費者被害の発生に対応して消費者問題への取組が本格化する中で、1960年に主婦連合会が消費者の苦情に対応するための消費者相談窓口を開設し、また、1961年には日本消費者協会が消費者相談室を開設するなど、民間の消費者団体において消費生活相談が始められるとともに、1965年の兵庫県「神戸生活科学センター」の設立を始めとして、自治体においても消費生活相談等の消費者問題への取組が本格的に始められた。

その後、1968年の消費者保護基本法において消費者苦情処理が自治体の責務とされ、また、1969年には地方自治法において「消費者の保護」が自治体の固有事務として規定されたこと等を受け、各自治体において消費生活センターの設置が進められ、消費生活相談が行われるようになるとともに、1970年には、国民生活センターが設立され、同センターにおいても消費生活相談が行われるようになった。

自治体や消費者団体において消費生活相談が行われるようになる中で、1962年には、日本消費者協会において、消費生活の助言や苦情相談に対応する専門家、消費者リーダーの育成を目的として、消費生活コンサルタント養成講座が開講され、同講座の修了生は自治体の消費生活センター等における相談員としても採用された。

また、1974年には、国民生活センターにおいて消費生活相談員の資質向上のための消費生活相談員養成講座が開始された。

その後、1980年には、企業内において消費者からの苦情相談等各種の相談に応じるとともに、消費者の意向を把握して企業内における商品・サービスの改善に反映させる人材等の養成を目的として、日本産業協会による消費生活アドバイザー資格が創設され、さらに、1991年には、行政において消費生活相談業務に携わる消費生活相談員のための資格として、国民生活センターによる消費生活専門相談員資格が創設された。

1991年には、自治体の消費生活センター等が開かれていない土日・祝日に消費者の相談需要に応える観点から、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会においてウィークエンド・テレフォンが開設され、現在では、全国消費生活相談員協会や国民生活センターでも同様の消費生活相談が行われている。

さらに、2009年に、消費者安全法が制定され、消費生活相談が自治体の行う事務

として規定されるとともに、それまで自治体に任意で設置されていた消費生活相談を行う拠点としての消費生活センターの設置が、都道府県については義務、市町村については努力義務として規定された。

消費者庁「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告」
(平成24年8月)より抜粋

1. 目的

より多くの消費者にプロの損害保険代理店の存在を知ってもらう

日本代協の使命のひとつは、損害保険代理業者として消費者の利益に貢献することです。

そのために、わたしたち代理店は適正な保険募集をおこなうとともに、消費者の要望に応えるべく資質の向上を図っています。

一方、代理業全体を見渡すと、他業種の参入や様々な業態があるなか、プロ代理店の存在やその価値は、わたしたちが考えている以上に消費者に知られていません。

そのため、消費者の代表である「消費者団体」や「消費生活相談員」と接触を持ち、日本代協・代協の活動やプロ代理店の役割・存在を理解してもらうことが重要です。

あわせて、消費者の声に耳を傾け、代理店の使命と役割を果たしているかを検証することも重要です。

2. 目標

定期的な懇談会を開催する

全代協で定期的・継続的な懇談会を開催する。

懇談会を通じて、プロ代理店（認定保険代理士）の存在やその価値を認知してもらう。

3. 推進

責任者を代協会長、推進役を企画環境委員長としてください（原則）。

年間スケジュール化を図り、毎年継続的に実施してください。

4. 消費者団体・消費生活相談員との接触方法例

（1）損保協会（支部）・損保会から紹介を得る

地域の損保協会・損保会が既に消費者団体・消費生活相談員と既に懇談会を行なっている場合、損保協会・損保会から紹介をいただき、消費者団体・消費生活相談員と接触・訪問し懇談会実施を提案してください。

なお、先方に「既に損保協会・損保会と懇談会を行なっているので必要ない」と言われた場合、合同開催の申し入れを行ないます（6頁参照）。

(2) 消費者団体の会員になる

消費者団体では活動を安定的・持続的に進めていくため、財政的な支援も含め会員（または賛助会員）の募集を行なっている場合があります（各団体のHP等を参照してください）。

会員となることと同時に、消費生活相談員との定期的な懇談会の開催をもちかけてください。

(3) 地域の消費生活センターを訪問し、消費生活相談員の紹介を得る

国民生活センターホームページを参照のうえ、当該地域の消費生活センターを訪問し、懇談会の実施を提案してください。

（参照）独立行政法人 国民生活センター

URL：<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(4) 日本代協を通じて、「全国消費生活相談員協会（全相協）支部」の紹介を得る

平成25年度より、日本代協は全相協の賛助会員となりました。

全相協には北海道支部（札幌）、東北支部（仙台）、関東支部（東京）、中部支部（名古屋）、関西支部（大阪市）、九州支部（福岡市）、北陸グループ（福井市）があります。

日本代協を通じて全相協本部経由で各支部・グループと連絡を取り、各支部にて実施の希望があれば開催が可能です。

（参照）公益社団法人 全国消費生活相談員協会（適格消費者団体）

URL：<http://www.zenso.or.jp/index.html>

[注意事項]

- ・名刺は「代協役職名刺」を使用し、各個人の代理店名刺は使用しない。
- ・相談員は、一般社団法人からの呼び掛けに応じてくれるもので、個別の民間企業の立場では接触してくれない。

[持参資料例]

- ・日本代協リーフレット「日本代協は今こんな活動をしています」、または代協独自のパンフレット
- ・月刊「消費者」抜き刷り（平成24年度作成・日本代協に在庫有り）
- ・消費生活相談員の皆様との懇談会のご提案（別紙1）

「損保協会と既に懇談会をおこなっているのだから必要ない(時間が無い)」

- ・ 保険会社は保険商品を作る立場で、わたしたち代理店は、直接、保険を消費者に募集・販売する立場です。
- ・ わたしたち代理店は、消費者と保険会社の情報格差・情報の非対称性を埋めるという重要な役割を担っていると考えています。
- ・ 消費者から見た場合、実際に商品の説明をするのが代理店です。そこで起きているトラブルについては、わたしたち代理店が直接お伺いし、説明するほうが適切です。
- ・ お時間が無いということであれば、当方で損保協会との調整はおこないますので、宜しければ合同での開催をご検討ください。

注意：合同開催となった場合、懇談会の場でお互いが責任を擦り付け等することが無いよう、事前に損保協会（保険会社）と役割の確認を明確にしておくこと。

例：商品説明、募集業務、事故処理援助、アフターフォローなどは「代理店の業務」、保険商品提供・事故処理査定は「保険会社の業務」

また、事情により、合同開催について不調となる場合もあり得ることを考慮に入れておくこと。

留意点

「損保協会が実施」する懇談会と合同で開催する場合は、当日までの段取り、当日の進行・懇談について、消費者団体の意向を踏まえ、事前に損保協会（または損保会）と十分調整してください。

「損害保険に関する苦情は少ないので、懇談会は必要ない」(1)

- ・ 他の金融機関（銀行・証券・投資会社・生命保険）に比べて苦情件数は少ないと認識しています。
- ・ 一方で、損害保険は「自動車」「火災」「傷害」「自転車事故を含む日常の賠償」等、殆どすべての消費者の日常生活に密接にかかわっています。
- ・ また、損害保険の商品は多岐に亘っていて、尚且つ非常に複雑で分かりにくいものです。
- ・ (継続して) 懇談会を開催することで、消費生活相談員（または職員）の皆様は損害保険や募集の実態について学んでいただけたらと考えます。

- ・また、わたしたち代理店も直接消費者の声をお伺いすることで、活動の改善に繋げていきたいと考えます。

「損害保険に関する苦情は少ないので、懇談会は必要ない」(2)

- ・直接、保険商品・保険募集に関係はありませんが、例えば「保険を利用して無料で住宅の修理ができます」といった悪質商法等、損害保険を悪用したトラブルも発生していると認識しています。
- ・保険代理店や保険会社と消費者とのトラブルだけではなく、損保商品を利用した悪質商法・悪徳業者と消費者のトラブルに関して、保険代理店から消費者に対し情報発信しています。
- ・保険代理店としても消費者・契約者に対し「保険に係るトラブル」についてお知らせする必要があると考えています。
- ・どんなトラブルがあったのか、どのような業者であったのか等の情報交換を行なわせていただいただけませんかでしょうか。

5 . 事前準備 (事例)

(1) 日程調整

消費者団体側と懇談会の日時を調整します。

消費者団体側は消費者センター勤務後の出席となる場合もあるので、夕刻からの開催も含めて調整する。

(2) 会 場

交通の便利なホテル、公共施設等を選定するよう心掛けてください。

(3) 出席依頼

消費者団体代表者宛ての案内状を消費者団体へ送付します。(別紙2)

(4) 代協側出席者

代協会長、役員、企画環境委員等としてください。

なお、人数は消費者団体側の出席者数に応じ、同程度となるように調整してください。

(5) テーマと形態

消費者団体側と代協側の相互学習となるテーマを事前打合せしてください。持ち方によってはテーマを組み合わせていただいても結構です。

テーマ例	形態
代理店の役割について「保険を選ぶ前に代理店を選ぶという考え方」	
保険加入時の留意点（自動車、火災、第三分野等）	
不正請求を目的とした住宅リフォーム業者への対応方法	
正しい保険加入手続きの流れ（保険契約実務を再現）	
地震保険（加入目的と支払い基準について）	
日常生活における事故と保険	
質疑応答（日頃の相談案件に関する意見交換）	

代協役員による講演（学校形式） 代協役員によるロープレ テーブル形式

（６）配布資料（例）

出席者名簿・次第

日本代協パンフレット（または代協パンフレット）

認定保険代理士チラシ（平成 26 年 6 月まで）

「ファクトブック」「バイヤーズガイド」等、損保協会資料

基調講演レジュメ

（７）DVD の放映

代理店の役割や活動を具体的に理解していただくため、懇談会の冒頭に、日本代協で製作・放映した番組等のDVDを放映することも有効な手段です。

「どう選ぶ？損害保険」（平成 22 年）

- ・日本代協認定保険代理士のいる店・3代理店の裏側を密着取材し、その日常を通して認定保険代理士という仕事から、現在の損害保険業界の状況をドキュメンタリータッチに紹介しています。
- ・2分、10分、30分の3バージョンがあります。

「守れ！命と暮らし！その時保険は・・・」（平成 24 年 2 月・BSフジ）

- ・消費者・顧客に信頼と安心を与える専門家である認定保険代理士の活躍・日常の活動とインタビューを通じて、消費者に保険代理店の役割やあるべき姿を紹介しています。
- ・東日本大震災で自らが被災しながらも、保険金支払いに奔走した岩手代

協会代理店の映像もある。

- ・ダイジェスト版（2分24秒）、短縮版（12分22秒）、フル版（30分）があります。

- ・YouTubeに掲載有：<http://www.youtube.com/user/nihondaikyo2012>

「解決！トクムラケンタの顧客簿」（平成25年2～3月・BSフジ）

- ・認定保険代理士を主人公としたドラマで代理店の役割を分かりやすく紹介しています。岡部会長が出演するインフォーマーシャルも収録しています。

- ・3分ドラマ（3分×4本）と、インフォーマーシャル（1分×2本）を自由に組み合わせることができます。

- ・YouTubeに掲載有：<http://www.youtube.com/user/nihondaikyo1>

6. 実施留意点

（1）会場の設営等

推進責任者と進行責任者（代協主管委員長等）が必ず事前打合せをする。

卓上名札、席次表を用意（島形のテーブル配置にすると溶け込みやすい）。

消費者団体側は会食等の接待色を好まないため配慮を要する。

食事の提供は消費者センター側が望まない場合は控え、茶菓程度にする。

（2）懇談会の進行

座席への誘導および開催前の名刺交換は和やかな雰囲気作りに有効。

懇談会次第（別紙3）、出席者名簿、資料、アンケート等の席上配布

保険会社の代理、代理店主としてではなく、代協代表者との自覚を持って臨む。

7. 事後

（1）礼状の送付

消費者団体代表者宛ての礼状を消費者団体へ送付します。（別紙4）

（2）日本代協への報告

開催内容につき議事録を作成し、速やかに日本代協事務局へ報告願います。

以上

消費生活相談員の皆様との懇談会のご提案

損害保険代理店とは？

お客様と直接お会いしてお話をするのは保険代理店です。

損害保険代理店は、損害保険会社から主に次のような権限が与えられています。

- 1) 保険契約の締結
- 2) 保険契約の変更・解約などの申出の受付
- 3) 保険料の領収
- 4) 保険料領収証の発行・交付
- 5) 保険契約者等の告知・通知の受付



したがって、通常、損害保険代理店と契約して保険料を支払った時点で、保険契約は成立したことになります。

損害保険代理業協会とは？

保険代理店を会員とする団体です

損害保険の普及と保険契約者の利益ほどを図るため、損害保険代理店の資質を向上させることによりその業務の正常な運営を行なうことを確保し、併せて損害保険事業の健全な発達に寄与することを目的としている団体であり、これに賛同した代理店で組織されています。

懇談会の目的とは？

対話を通じ保険契約時の課題を共有します

- 1) 相談員の皆様には、消費者が契約時に何をしておかなければならなかったのかを知っていただき、日々の相談に活かしていただく。
- 2) 代理店は、どのような説明を行えば認識不足や誤解を防げたかを知り、日々の業務に活かして参ります。

《案内状(例)》

平成__年__月__日

消費生活相談員_____会

会長_____様

一般社団法人_____損害保険代理業協会

会長_____

損害保険に関する懇談会開催について

拝啓_____の侯ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

弊会は、昭和39年に大蔵省より認可を得た公益法人の(法人)会員で、損害保険の普及と保険契約者の利益保護を図り、損害保険事業の健全な発展に寄与することを目的としています。

日常的には、弊会の会員(保険代理店)の一人一人が損害保険会社と消費者・契約者の接点にあつて、消費者・契約者に保険知識や保険の必要性などをご説明申し上げるとともに、消費者・契約者の皆様のご不満・希望をお伺いし、損害保険会社と一緒に、損害保険の仕組みや商品内容の改善に取り組んでおります。

つきましては、日頃消費者のご意見、不満・苦情などに接しておられる貴
_____様と一度損害保険に係わる諸問題につき、下記のとおり、ご懇談申し上げたく、ご多忙のところ誠に恐縮に存じますが、ご出席下さいますようお願い申し上げます。

敬 具

記

日 時： 平成__年__月__日() 午後6時30分～8時30分

場 所： <所在地・TEL・地図を記載>

ご出席者： <出席要請人数>

〔連絡先〕 <代協事務局名・住所・TELを記載>

以 上

《標準例》

懇談会次第

日 時： 平成__年__月__日() 18:30～20:30

会 場： _____

出 席 者： 先方出席者_____

当方出席者_____

配布資料： _____

次 第

- 18:30 開 会
都道府県代協会長 挨拶、出席者紹介
先 方 会 長 挨拶、出席者紹介
- 18:45 ロープレ(または基調講演等)
- 19:30 テーブルディスカッション
- 20:25 代協会長 挨拶
- 20:30 散 会

以 上

《礼状(例)》

平成____年____月____日

消費生活相談員_____会

会長_____様

一般社団法人_____損害保険代理業協会

会長_____

拝啓_____の候ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、この度_____の皆様と弊会との懇談会には、ご多忙中にも拘わらずご出席いただいた上に、貴重なご意見、ご提言を多数頂戴いたし、お蔭様で有意義な会となりました。有難うございました。厚く御礼申し上げます。

皆様からいただいたご意見ご提言は、社団法人日本損害保険代理業協会を通じ、消費者の利益となる損害保険の改善に結びつけるよう努力致しますので、今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。

時節柄 ますますのご健勝をお祈り申し上げます。

敬 具