

## 第 3 回火災保険水災料率に関する有識者懇談会

## 消費者からみた火災保険水災料率に関する課題

令和 3 年 12 月 6 日

(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

顧問 唯根 妙子

## 1. これまでにわかった火災保険の現状

消費者として、本懇談会や情報収集をする中でわかって来た火災保険は、住宅の火災のほかに、風災、雪災、水災などの多岐にわたる建物や家財のリスクを補償しており、損害保険会社各社が保険を販売する際には、これらに対応したパッケージ商品として販売しています。このうち、水災補償については、マンションなどでは顧客の選択により外すことが可能となっている商品が多いことが特長的です。

本懇談会のテーマである水災補償の対象となるリスクは、豪雨等による河川の氾濫だけでなく、内水氾濫や土砂崩れ等も含まれ、必ずしも河川の近くに住んでいる人だけに必要な補償ではないということも分かりました。

また、過去10年程度の期間を見ると、日本各地で台風以外の局地的な集中豪雨の被害が発生しているにもかかわらず、水災補償の付帯率が低下しており、特に洪水ハザードマップ上で浸水深の浅いエリアにおいて顕著な傾向が見て取れるとの説明もありました。

消費者相談の現場では、地震や台風、大雪などの後に戸建ての高齢者宅などを訪問して「屋根瓦が飛んだ」「火災保険金で修理できる」といった甘言による住宅修理サービスの詐欺的なトラブルが増加しています。また、私事ですが今年の台風で実家の屋根が破損し大量の雨水が突然室内に降ってくるという体験をし、これが風災なのか水災なのか、風災には免責金額が有るとか、補償内容の具体的な違いを知りました。本懇談会に参加するまで、いかに火災保険の補償内容について、理解出来ていなかったことを痛感しました。

## 2. 水災料率についてどう考えるか

日本損害保険協会の説明によれば、近年、自然災害による保険金支払いは増加傾向にあり、その 1 つの要因として、水災による保険金支払いの増加が挙げられています。洪水ハザードマップは、全国的に作成・公表され、消費者の関心も認知度も高いものとなってきています。また、本懇談会において、「近年の災害を見てもハザードマップ上の浸水深の深いところが被災しており、ハザードマップは的確にリスクを示している」との専門家のご意見もありました。

そのためハザードマップをみて、低リスクだと感じた消費者が、全国一律の保険料の割高感から、火災保険から水災補償を外しているのではないかとのご指摘がありました。さらに浸水深が浅い(0.5m~1.0m)場合でも床上浸水となり、被災時の損害額が大きくなるため、浸水深が浅い場合であっても補償が必要ではないかとのご意見もあり、万が一の備えとして、水災補償は重要な役割を担っていると思われました。

以上のことから、火災保険の水災補償の必要性は高く、洪水ハザードマップ等によって水災保険料の料率細分化を導入することは、消費者である契約者が居住地のリスクを正しく把握し、また、保険料負担の公平性が向上することで、水災補償の付帯を促すことに寄与すると考えます。被災時の被害回復という意味も含め、賛成します。

ただし、以下の点に留意する必要があると考えます。

まず、細分化を行っていく上で、どのような地域単位毎に料率をあてはめていくのか(地域区分)と、料率の区分の数をどの程度設けるのか(料率区分)という 2 点を考えていく必要があるということです。

現状、他の災害(風災など)では、いくつかの料率区分を設けて細分化を実施していると聞きますが、消費者の理解を得やすくするためには、料率区分は、水災料率でも極端に多い区分数とならないほうが良いと考えます。

地域区分については、区分を細かくするほど、水災補償を含めた火災保険の料率体系がより複雑化し、消費者にとって火災保険料の仕組みが、今以上に分かりにくくなると思われます。それに区分が細かすぎると、近在の契約者同士で料率較差が生じるなどして、保険の相互扶助性の観点からも、消費者の不満感が高まる可能性があります。

ります。また、保険会社、代理店が誤りなく保険を販売するための仕組み作りが必要となり、募集コストやシステム開発コストの増大が保険料の上昇に繋がる恐れもあると聞きました。

以上のような点を踏まえ、保険料負担の公平性を期すことに重点を置くあまり、消費者の理解が得られにくい複雑なものや消費者の購入可能性を阻害するようなものとならないよう、水災料率の細分化導入に関しては留意して頂きたいと思います。

### 3. 火災保険の情報提供のあり方

水災補償に関する情報提供のあり方については、被災時の被害回復という点で、消費者に火災保険の水災補償の必要性を知ってもらうことが重要であると考えます。本懇談会で紹介された損害保険協会や保険会社各社の取組みについては、引き続き契約者だけでなく消費者に対しても、丁寧な情報提供として実施していただきたいと思います。特に、洪水ハザードマップ上の浸水深が浅いなどのリスク認識を持ちにくい消費者に対しては、外水氾濫以外の土砂災害や内水氾濫なども含めた水災リスク情報を具体的な被害事例などを用いて説明した上で、保険の必要性を消費者に認識させ、水災補償の付帯について判断してもらうよう取り組んでいただきたいと思います。

また、今回の懇談会を契機に、火災保険商品についてパンフレットやインターネット情報、保険募集現場の視察、被災時の消費者行動などの情報を多岐にわたって収集し整理してみたところ、以下の点が重要と感じました。必ずしも、水災補償に限ったものではありませんが、損害保険会社に置かれては、これらを参考に今後の火災保険のサービスレベルの向上に取り組んでいただければと思います。

- ・ 火災保険の加入のきっかけは、住宅購入時等が一般的であり、ローン契約との関係や保険料負担軽減の観点から、長期契約を締結していることが多いようです。一般に火災保険契約では、満期更新時の説明等を受けて、消費者がリスクを認識し、契約内容を見直すことが殆どだと思われます。しかし、長期契約の場

合は、このようなリスクの認識・契約内容の見直しの機会が長期間到来しないこととなります。損害保険会社は、水災補償を付帯していない長期契約の顧客を中心に「契約内容確認運動」を実施しているようですが、今後契約期間が短い商品が主流になったとしても、より積極的に長期契約の顧客への情報提供と水災補償への加入勧奨を行って頂きたいと思います。

- ・ 昨今の大規模自然災害を機に、損害保険各社においては積極的な自然災害リスク情報の提供が実施されているとのことですが、当該取組みはまだ道半ばのようですし、水災料率細分化に伴う消費者への情報提供のみならず、更なるリスク情報の提供推進が重要な課題であると考えます。特に、消費者が自身を取り巻く水災リスクを適切に認識できるよう、ハザードマップが示す外水氾濫リスクの正しい理解や、外水氾濫以外の多岐に亘る水災リスクへの認識を促すことができるよう、情報提供に工夫を行っていくことを期待しています。
- ・ 被災時の補償については、風災と水災の線引きなど専門性の高い内容であることから、消費者にはわかり難いといった現実があります。消費者が被災時だけでなく、補償に疑問や不安を持った時に、保険会社や代理店に直接相談できることが重要だと考えます。スマホアプリなどでの情報提供やコールセンターによる相談対応もあるようですが、より消費者にとって利用しやすく、直接話して相談できる身近な窓口があってほしいものです。
- ・ すでに、広域災害発生時には、代理店が契約者に被害の発生状況を確認したり、保険会社が保険金請求勧奨を積極的に行っているとも聞いてはいますが、昨今のゲリラ豪雨や線状降水帯などによる局地的な災害時にも、こうした取組みがさらに積極的に実施されることを期待しています。

以上