

損害保険に関する 消費者金融リテラシーの現状と課題

マスター消費生活アドバイザー・AFP
東京海上日動火災保険株式会社 熊谷支社 シニアアソシエイト
遠藤 美紀子

2024年9月18日

昭和女子大学・J-FLEC共催シンポジウム
消費者本位の金融経済教育—J-FLEC認定アドバイザーが果たすべき役割—

目次

- 自己紹介
- 研究に取り組んだ経緯
- 研究内容：アンケート調査で明らかになったこと
- 研究内容：インタビュー・ヒアリング調査
- 研究を通して今後どう取り組むべきか
- 本学での学び～未来に向けて

自己紹介

- 1985年日動火災保険（株）
（2004年～東京海上日動火災保険（株））入社
- 入社以来、8年間の社内サービス部門の経験も経ながら一貫してパーソナル営業部門で40年間勤務し顧客に向き合ってきた。
- 担当業務は、保険専業代理店担当のみならず、銀行（3社）・生命保険（3社）の営業担当者向けに損害保険営業の支援業務に携わる。
- 2024年3月昭和女子大学専門職大学院を修了し、その後マスター消費生活アドバイザーに登録。

研究に取り組んだ経緯

- 損害保険会社に入社して40年、営業第一線で30年以上勤務するなかで、いくつもの顧客（個人・中小企業経営者）とのトラブルに直面。
- 実際に保険会社側に問題や課題があるケースも多々あったが、顧客側にも問題や課題があるのではないかと疑問に感じる場面も数多く経験。
- 例えば、保険料が不払いにも拘らず保険金請求をしたり、通知や告知をしていない自覚があるにも関わらず保険金請求をしたりするようなケースの様に契約概念の欠如の例を経験。
- 日常生活に密着し広く知られていると思われる損害保険の知識は、成人一般層（若年・学生や高齢者以外）に広く遍く認知されていないのではないかと？という疑問を持ち研究に挑戦。

アンケート調査で明らかになったこと

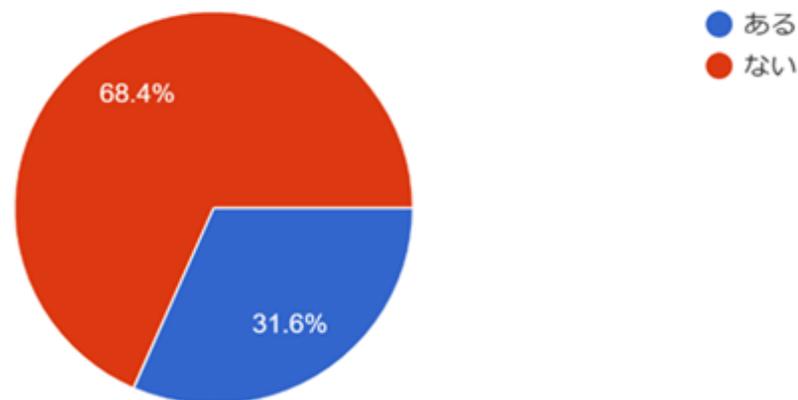
損害保険と周辺知識についての認識実態調査

- 専門職学位課程の課題研究「成人一般層への保険教育の課題と現状について」から一部報告
- 成人一般層における損害保険と周辺知識について、その理解や知識の程度を明らかにするために、2023年9月1日から10月30日にかけて「広く一般市民（大学生・大学院生含む）191名」にアンケート調査（スノーボールサンプリング調査）を実施。
- 筆者の知人関係から調査を進めたことで50代、60代も多いが、その子供世代・大学生の協力も得られ、10代後半から60代まで幅広く回答が得られた。

アンケート調査結果 その1

Q. 学校以外で保険の教育を受けた経験はありますか？

A. 全体の30%が経験者



約70%の人が保険の教育を受けた経験は「ない」としており、多くの方は学習機会がない。

(但し、様々な企業で事業の多角化が進みフィービジネスが広がる中、保険の教育は保険会社に勤務せずとも、勤務先で損害保険や生命保険の販売資格を取得することが推奨されることも多いためか、筆者の予想よりも学習者が多い結果。

なお、金融広報中央委員会の金融リテラシー調査（2022年）によると学校・学校以外を含めて「金融教育」を受けたと回答した人は7.1%）

アンケート調査結果 その1

- 学校以外で保険教育を受けた経験「あり」と答えた30%について年代別・性別で比較すると、男女比が概ね1：2であるなか、30代以降の男性が学校以外での保険の教育を受けた経験が多い傾向がある。
- また、同様に「あり」と答えた30%について年代別に比較すると、30代の年代内占有率が最も高い。10代が低いものの、他の年代層ではいずれも相当な割合の学習経験者が存在していた。

*小数点第二位以下切捨

表1. 学校以外で保険教育を受けた経験「あり」の年代内占有率

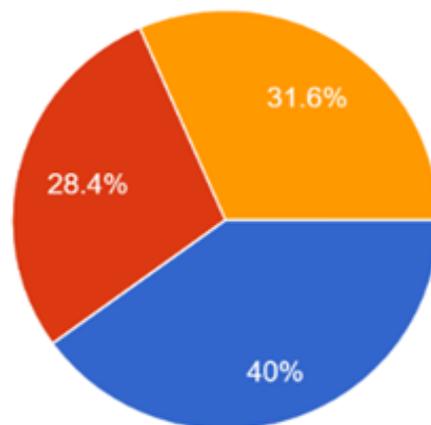
年代		10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
男性		0	0	5	3	11	12	31
	年代内専有率	0.0%	0.0%	100.0%	50.0%	44.0%	41.3%	44.9%
女性		1	10	2	3	9	4	29
	年代内専有率	7.1%	21.7%	60.0%	42.9%	21.4%	44.4%	23.8%
男女合計		1	10	7	6	20	16	60
	占有率	7.1%	21.7%	70.0%	46.1%	29.8%	42.1%	31.4%

アンケート調査結果 その2

Q. 自動車損害賠償責任保険（強制保険）は対物事故は保険支払い対象にならない：「○・×・わからない」3択で回答



A. 正解（○）は40%のみで、60%は正しい理解をしていない



- 本質問設定は先行研究^(*)による。先行研究のデータは外部の調査会社に委託をし、50代サンプル、運転免許保有、自宅に自動車保有を条件に356サンプルを分析（「40%が誤って理解」） *佐々木一郎（2016）「自動車保険の知識量と未加入行動」損害保険研究78（1）pp. 113-134.

アンケート調査結果 その2

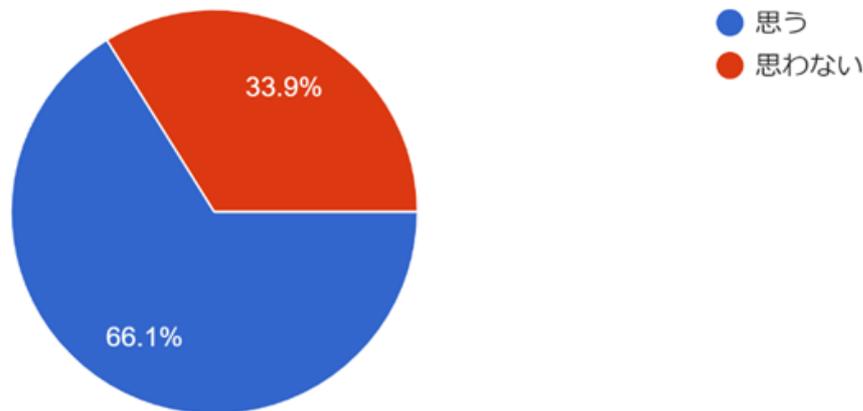
- 先行研究より広い一般消費者（自動車免許を持たない者を含む）を対象とした今回の筆者の調査でも同傾向であった。
- 自動車損害賠償責任保険（いわゆる「強制保険」）とは、対人賠償責任を付保するもので、車両所有者は法律で付保することが義務付けられている。
- 自動車損害賠償責任保険のみでは、対物賠償は対象にならず、示談交渉サービスも無く、自動車の運行で加害者となった場合に必要な補償に欠ける。

アンケート調査結果 その3

Q. 損害保険（自動車保険・火災保険・けがの保険など）
について学ぶ機会があれば、参加したいと思いませんか：
「思う・思わない」2択で回答



A. 60%以上が
学びへの希望あり



- 金融広報中央委員会の金融リテラシー調査（2022年）の調査結果を参考に質問設定。同調査「3-4. 金融教育を求める声・実施状況・効果」では「金融教育を行うべき」71.8%、「わからない」19.4%、「思わない」8.8%。
- 成人一般層が損害保険の知識を得たいというニーズがあるのかを調査した。
 - ▶ この結果を踏まえ、どの世代にニーズがあるのかを調査した。

アンケート調査結果 その3

表2. 損害保険について学ぶ機会があれば参加したいと思う・思わない（学校以外での損害保険学習経験の有無別）の人数

[未回答者2名あり：分母は項目内母数、下段は項目内占有率を示す]

年代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
回答人数（名）		13	46	10	13	66	39	2	189
思う・125名		9/13 69.2%	39/46 84.8%	6/10 60.0%	10/13 76.9%	41/66 62.1%	20/39 51.3%	0/2 0.0%	125/189 66.1%
思わない・64名	学校以外での学びあり・24名	0/13 0.0%	4/46 8.7%	4/10 40.0%	0/13 0.0%	8/66 12.1%	8/39 20.5%	0/2 0.0%	24/189 12.7%
	学校以外での学びなし・40名	4/13 30.8%	3/46 6.5%	0/10 0.0%	3/13 23.1%	17/66 25.8%	11/39 28.2%	2/2 100.0%	40/189 21.2%

- 表2. で示すとおり、特に50代・60代では前出質問で「学校以外で保険の教育を受けたことがあるか」に「ない」と回答しつつも、「損害保険について学ぶ機会があっても参加したいと思わない」と回答した比率は、50代で17/66⇒25.8%、60代11/39⇒28.2%と高い比率を示した。

アンケート調査結果 その3

- この結果は、「新たな知識＝学習経験の刷新」ではなく、未知な領域を習得することに消極的な層が存在していることを示している。
- 先行研究によれば、金融機関による営業攻勢をかけられることが消極的になる一因であると考えられる。独立中立な立場からのアドバイスが有効であろう。

インタビュー・ヒアリング調査でわかったこと

様々な機関から良質な情報発信があるものの活用が不十分

- S県S市消費生活相談員K氏へのインタビュー：相談員の不足から「保険」についての教育活動は優先順位高くは実施できていない実情、むしろ損害保険業界に対し、積極的な損害保険教育活動の牽引を望む意見。
- 一般社団法人日本損害保険協会へのHPの確認やメール照会：当該協会からも、多種多様な情報提供が行われており、各世代に合わせた教育サイトや損害保険Q&Aが充実していることが確認できたが、研修会開催等の能動的な教育実績は限定的な状況。
- S県K市役所の消費者窓口へ訪問インタビュー：（地方自治体の現状を把握する目的）コロナ禍もあり活動は滞っており、学校教育との連携も不十分で専門家も不足している状況。

研究を通し今後どのように取組むべきか

本研究の結論

- 成人一般層における損害保険教育の現状水準は、まだ低いものであり、理解が不足していることが明らか。
- 2022年新学習指導要領でも金融経済教育が取り上げられ、社団法人損害保険協会を始めとする様々な機関からも良質な情報発信があるものの、活用が不十分で知識が定着していない。
- 特に情報のコーディネーションが不足しており、地元の金融機関団（銀行・保険・証券）と地方自治体・地域社会との連携が解決の糸口の可能性と思料。
- 地方公共団体に一元的な「横ぐし機能」と「旗振り機能」を兼ねた存在が必要と筆者は考えるなか、取組開始した消費者庁「消費者教育コーディネーター」設置は緒に就いたばかり。

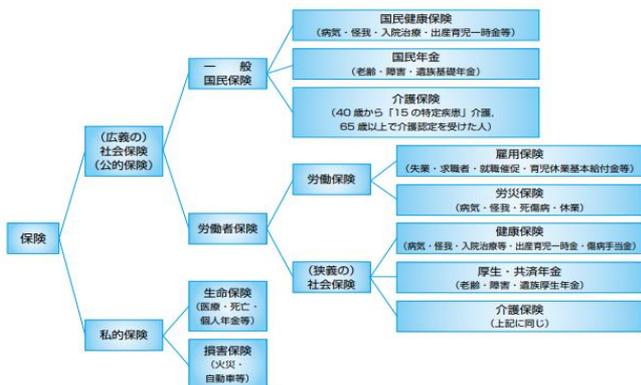
(各機関から発信されている情報)

● 学習指導要領から抜粋

■ 保険の種類と構成

保険には、以下の図のように、国民全てが基本的な保障が得られるように国が運営する「公的保険」と、入りたい人が任意に加入する「私的保険」がある。

日本の「社会保険」の主なもの、①公的年金（病気や怪我での障害年金も含む）、②健康保険、③介護保険④雇用保険（失業した時等）である。



● 私的保険にはどんな種類があるの？



● 2022年度 金融庁が新学習指導要領対応の指導教材を作成：高校向け金融経済教育指導教材の公表について

ご利用ガイド

本教材の目的

- 働き方、暮らし方に関する人生の多様化等を踏まえ、生涯にわたって豊かな人生を送るためには、
 - ✓ 若いうちから自らのライフプランを検討するとともに、
 - ✓ 人生の様々なステージで必要となる資金の確保に向け、安定的な資産形成に取り組むことがますます重要になっています。
- 安定的な資産形成を行う上では、各個人が金融リテラシー（金融に関する知識や判断力）を高め、ニーズに見合う金融サービスを適切に選択することが重要です。
- また、2022年4月からの成年年齢が引下げられたことで、成人後すぐに金融トラブルに巻き込まれることを防ぐためにも、金融リテラシーを早めに身に付けることが求められています。
- 本教材は、こうした問題意識の下、2022年度より年次進行で実施される高校学習指導要領の家庭科等を踏まえ作成しました。

金融経済教育 高校授業副教材

私たちの生活にかかわるお金について勉強してみよう！

福利の効果を体験

資産形成
シミュレーター

安易に借らない

借金
シミュレーター

毎月の収支をプラスに

家計管理
シミュレーター

生涯年収と支出をうまくバランス

ライフプラン
シミュレーター

資料ポータル [参考Webページ URL 紹介画面](#)

当シミュレーション結果は、一定の条件をもとに試算したもので実際の値とは異なる場合があります。

研究を通し今後どのように取組むべきか

- 金融経済教育を一元的に推進する金融経済教育推進機構 J-FLECの設立は**画期的**な取組。
- 消費者に対する「預金や投資」に係る知識付与以外にも、消費者の「保険」に対しての認識や金融リテラシーの向上に必ず寄与することは明らか。いずれも**「契約」という概念は全く同じである。**
- 特にJ-FLEC認定アドバイザーは金融機関等に属していない中立の立場。筆者アンケートの「保険について学びたくない、理由は営業をされるから…」という**学びたくない理由の最大の解決策となる。**

本学での学び～未来に向けて

- いち会社員の長い間の疑問を、本学でアカデミックな観点で研究する機会を得られたことで解くことができた。これにより日々の仕事を俯瞰し客観的に見ることができるようになった。
- 日々、自身の成長を感じられる。このような発表の場を頂けたこと自体がその証左。
- 世の中は広くて深い…自身が福祉共創社会の作り手の1人になりつつある実感。学びなおしを通して、自身のセカンドキャリア構築の手ごたえ。
- 「銀行・保険・証券」それ以外の業界の方も日々の仕事に“ぼんやりもやもや”していたら“研究”に挑戦してみるのも1つの選択。



ご清聴感謝いたします