

共済の「わかりやすさ」を考える

～JA「建物更生共済」の填補方式を例に～

上席専門職 武田 俊裕

目次

- | | |
|-------------------------|--------------|
| 1. はじめに——「わかりやすさ」の2つの側面 | 3. 想定される「物語」 |
| 2. 建物更生共済の填補方式 | 4. 考察 |
| | 5. 結語 |

1. はじめに——「わかりやすさ」の2つの側面

共済は、多くの組合員の生活や仕事に密着した身近なものであり、受け取る共済金やその対価となる掛金が高額となることもある。また、組合員が共済加入によって得る「保障」は、受け取ることがあるかないかすら確定していない「条件付きの権利」であり、その効用や受けるサービスの質を含めて目に見えないものである。契約に伴う権利義務関係を定めた約款・規約は、起こり得るあらゆる状況を想定して効率的にルールを定めるため抽象的で複雑な文章や専門用語が用いられており、決して読みやすい、親しみやすいものではない。そうしたことを前提として、共済に関する法律や行政庁による監督においては、加入者に対する説明の義務とその方法についてのルールも細かく定められるようになっていく。共済団体も、組合員の納得や満足を得るための重要な取組みとして、保障内容をわかりやすく伝えるための努力を重ねている。こうした点は、保険会社の行う保険と共通の

課題となっている。

「わかりやすさ」には、形式的な側面と内容的な側面がある。「形式的な側面」とは、例えば、推進に用いる資材や帳票の体裁（分量、文字の大きさ・配置等）や文章表現（文・段落の長さ、専門用語や二重否定の抑制、下線や図表の活用等）のことであり、これらの点については、近年、生命保険協会が「契約概要・注意喚起情報作成方針」および「見やすく・読みやすく・わかりやすい募集文書作成のためのメルクマール」を策定し¹、日本損害保険協会「よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォース」が「重要事項説明書改善案（プロトタイプ）」の作成²および業界ガイドラインの改訂³に取り組み、それぞれ加盟する各社において改善がすすめられていると伝えられている。

一方、「内容的な側面」とは、「その契約を締結すればどのような保障が行われるか」、「なぜそのような制度となっているのか」、「加入者にとってどのように役に立つのか

1 生命保険協会業務企画部会・募集文書の簡素化・わかりやすさ実現に向けた生命保険協会の取組み＜集中フォローアップ報告書＞（2016年）参照。
 2 火災保険に関するプロトタイプについて、日本損害保険協会ウェブサイト http://www.sonpo.or.jp/about/guideline/keiyaku_guideline/pdf/index/kasai.pdf 参照（2019年2月5日閲覧）。
 3 日本損害保険協会・契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン（2017年）および同・募集文書などの表示に係るガイドライン（2018年）参照。

(なぜ必要か、なぜ有利か)」といった事柄を、いわば「物語」として、できるだけ簡潔かつ正確に伝えることであるが、これは業界横断的なマニュアル化にはなじまないものであり、各団体・各社の工夫や判断に委ねられている。

冒頭で述べた「保障の不可視性」や「権利義務関係の複雑さ」を克服して、組合員に保障内容やその意義・効用を正しく理解し、納得していただくためには、形式・内容の両面において「わかりやすい」情報や説明を組合員に提供しなければならない。以下本稿では、特に内容的な「わかりやすさ」とはどのようなものか、組合員に「物語を伝える」とはどのようなことかについて、平成29年に主要な保障内容が抜本的に改訂された主力仕組みとして、JA「建物更生共済」の填補方式の変更を例として考察する。

2. 建物更生共済の填補方式

平成29年4月に改訂された建物更生共済「むてきプラス」の火災共済金の額は、次のように定められている（建物更生共済「ご契約のしおり」から、原則的な内容を抜粋したものの⁴である。）。

「火事になったときに、いくら支払われるか」は、建物更生共済に加入しようとする組合員がその保障内容を理解するうえで最も基本的な事項の1つである。

同じJAの「終身共済」で被共済者が死亡した場合に支払われる共済金の額は「共済金額と同額」であり、「医療共済」で被共済者が入院した場合に支払われる共済金の額は「共済金額×入院日数」である。いずれも、見やすく印刷されてさえいれば加入者が感覚的に理解できる「わかりやすい」ものであり、「なぜか」「どのような意味か」の説明を補足する必要はない。しかし、図表1に示した建物更生共済の火災共済金の額は、いくら大きな文字で見やすく印刷しても、加入者がその意味やメリットを感覚的に理解できるものではない。「特約」は付加した方がいいのかどうか、「共済価額の80%」とは何なのか、それぞれ「わかりやすい物語」として説明しなければならない。

3. 想定される「物語」

本節では、筆者なりの理解に基づいて図表1を説明する「物語」を考えてみる。

図表 1

■ 共済の対象が建物または特定建築物の場合

| 区 分 | 火災共済金の額 | |
|----------------------|-------------------------|---|
| | 実損填補特約を付加した場合 (実損填補) | 実損填補特約を付加しない場合 (比例填補) |
| 火災共済金額が共済価額の80%以上の場合 | 損害の額 | 損害の額 |
| 火災共済金額が共済価額の80%未満の場合 | | 損害の額 × $\frac{\text{火災共済金額}}{\text{共済価額の80\%}}$ |

■ 共済の対象が家財、営業用什器備品または償却固定資産の場合

$$\text{火災共済金の額} = \text{損害の額}$$

■ 共済の対象が建物、特定建築物または償却固定資産の場合で、全損となったとき

$$\text{火災共済金の額} = \text{火災共済金額}$$

4 ご契約のしおり・約款 建物更生共済むてきプラス27頁参照。なお、共済約款における特約名の表記は「実損てん補特約」であるが、本稿における表記は「填補」に統一した。

(1) 第1段階：端的な比較と説明

① 2つの方式

火災共済（保険）においては、例えば「1000万円の建物で、ボヤで100万円の損害があったときに、100万円の共済金（保険金）を受け取るにはどうすればいいか」という基本的なテーマに対して、2つの考え方があります。1つは「1000万円の建物には1000万円加入しなければ、100万円の損害に対して100万円は受け取れない。400万円しか加入していなければ、共済金は40万円になる」という考え方で、伝統的なものです。もう1つは「100万円以上加入していれば、100万円を受け取ることができる」という考え方で、最近主流になっているものです。

前者は『いくら物件にいくら加入したか』の割合に比例して支払額が決まる方式で、「比例填補方式」と呼ばれています。後者は「加入額の範囲内であれば実際の損害額が支払われる」という方式で「実損填補方式」と呼ばれています。

② 実損填補方式の方が優れているか

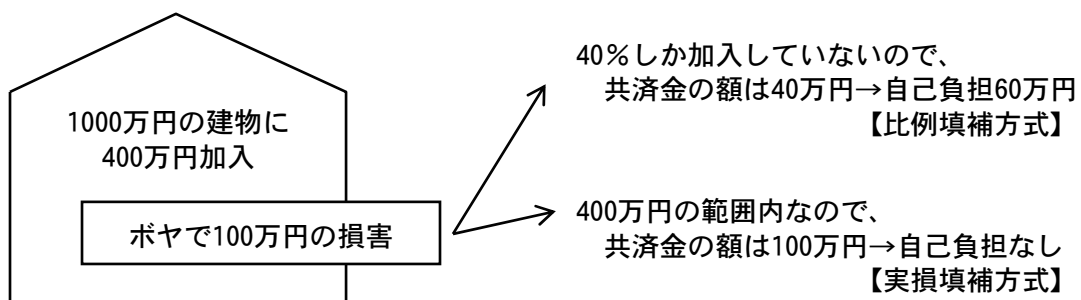
図表2の例でいえば、400万円加入していて100万円の損害が発生した場合、比例填補方式では40万円、実損填補方式では100万円の共済金（保険金）が支払われることになります。実損填補方式の契約者にとっては自己負担なくボヤの修理ができることにはなりますが、負

担する共済掛金（保険料）は比例填補方式よりも割高になります。また、実損填補方式で400万円加入したとすると、全焼した場合にも400万円しか受け取れないので、多額の自己負担が生じてしまいます。全焼に備えることを考えると、比例填補方式に全額加入することが合理的であるとの考え方も成り立ちますので、実損填補方式は、全焼することが稀な構造の物件に適したものであるといえます。

③ なぜ建物は実損填補方式が特約とされているか

共済の対象が建物・特定建築物（外壁のない畜舎・堆肥舎等）の場合には、実損填補特約を付した場合に実損填補方式で支払われる、言い換えれば、共済金を実損填補方式で受け取るか比例填補方式で受け取るかを加入時に選択できる、という制度になっていますが、共済の対象が動産の場合には、共済金は実損填補方式でのみ支払われる制度となっています。これは、これまで、建物更生共済の契約は、例えば「1000万円の住宅に、当初300万円加入し、その後の保障見直しの結果、新たに700万円の契約に追加加入する」という形で、1つの物件に複数の契約が締結されるケースが多いことに関係しています。すなわち、すべての契約を実損填補方式にしてしまうと、この例では「300万円までは、損害の全額が支払われる契約に2本加入する」ことにな

図表2



り、掛金の無駄払いが生じることから、このような場合には比例填補方式を選び、複数契約の合計で損害額の全額をカバーするように加入できるようになっている、ということです。

したがって、住宅に収容された家財を保障対象とする場合には、複数の契約に加入するのではなく、1つの契約にまとめることが望ましいということになります。

(2) 第2段階：改善された比例填補方式の説明

長期共済において比例填補方式を採用した場合、加入時には建物の価額いっぱい加入したのに、その後、インフレや建築物価・人件費等の値上がりによって建物の評価額が上がり、損害が発生した時には「一部加入」の状態となり、損害額の全額が受け取れない、という問題があり、加入者の不満の要因となってきました。

そこで、「建物の価額そのもの」ではなく、「建物の価額の80%」を1つの基準とし、それ以上の加入があれば損害額の全額を支払い、それ未満の加入であれば「建物の価額の80%に対していくら加入したか」の割合に応じて支払額を決める方式が採用されてきました。1000万円の物件に400万円加入していたと

すれば、「1000万円の80%に対して400万円の加入があった」ということで、ボヤによる100万円の損害があれば50万円の共済金が受け取れることになります。

言い方を変えれば、加入当時800万円の建物に「全額加入」していれば、その後、建物が25%値上がりしたとしても、実際の損害額(ただし、加入額である800万円が限度)を共済金として受け取ることができるようになった、ということです。

『いくら加入したか』の割合の基準を、加入者に有利な支払いができるように修正した方式という意味で、この方式は「修正比例填補方式」と呼ばれることがあります(支払われる共済金の額を比例填補方式・実損填補方式と比較した計算例が図表3です。)

「おてきプラス」でも、共済の対象が建物または特定建築物で、実損填補特約が付されていない場合には、この修正比例填補方式で共済金が算出されています。

(3) 第3段階：新旧方式の比較

「おてきプラス」の填補方式を、平成28年度までの建物更生共済「おてき」と比較すると、次頁図表4のようになります。

要するに、「おてきプラス」の採用した填補方式は、「火災共済金と風水災等共済金の額

図表3

| 加入金額 | | 1000万円 | 400万円 | | |
|------|----------------|--------|------------------------------|----------------------|---------|
| 填補方式 | | (共通) | 比例填補方式 | 修正比例填補方式 | 実損填補方式 |
| 損害額 | 100万円 | 100万円 | 40万円※1 (自己負担60万円) | 50万円 (自己負担50万円) | 100万円※2 |
| | 400万円 | 400万円 | 160万円 (自己負担240万円) | 200万円 (自己負担200万円) | 400万円 |
| | 1000万円 【全焼】 | 1000万円 | 400万円【加入金額限度】 (自己負担600万円) | | |

(注) 図表2は、※1と※2を比較したものの。

図表 4

《むてき》（～平成28年度）

| | | |
|---------|---------|----------|
| 火災共済金 | | 修正比例填補 |
| 自然災害共済金 | 風・ひょう・雪 | 比例填補 |
| | 地震等 | 比例填補×50% |

《むてきプラス》（平成29年度～）

| | | | |
|---------|-----------------------|------------|-------------------|
| 共済の対象 | 建物・特定建築物 | 家財・営業用什器備品 | 償却固定資産 |
| 火災共済金 | 修正比例填補 | 実損填補 | 実損填補 全損：火災共済金額 |
| 風水災等共済金 | →特約で実損填補 全損：火災共済金額 | | |
| 地震共済金 | 比例填補×50% | | |

の算出方法を一本化して、実損填補方式を導入（建物・特定建築物は特約方式、動産は全契約）するという形で、一部損害に対する保障を「むてき」よりも拡充したものです。地震については、一度に巨額な共済金を支払う財源を確保することから、実損填補方式または修正比例填補方式の導入は行われませんでした。

4. 考察

(1) 保障仕組みは単純な方が良いのか

共済について専門的な知識のない組合員に保障内容やその効用を正しく伝えるべきこと、また、そのための組合（推進者）側の負担をできるだけ軽くすべきことについては、議論の余地はない。しかし、だからといって、仕組み自体を単純にすることだけが正しいと

考えるのは短絡的である。仕組みの開発・実施以降、事業環境の変化や組合員の期待に対応できるより良い仕組みを目指して、可能な範囲・条件での改善（具体的な内容について、図表5参照）を重ねるなかで、様々な場合分けや条件付けが生じることは避けられない。だとすれば、「難しいところがあれば適切に説明して、少しでも良い保障を組合員に提供すること」を基本として、どのような「物語」を構成するか、どのような資材に何を書いて説明するか（組合員の手許に残すか）、という点に、組合員の視点を失うことなく努力や工夫を続けることによって「仕組みの複雑さに対応できる説明力」を養うことが、共済に相応しい「わかりやすさ」の追求であろう。

そして、この「わかりやすさ」の追求は、面談、印刷物、CM、インターネット等、組

図表 5

仕組改善の主な方向性

- ◆ 支払要件の拡充・緩和、共済金の額の引上げ
……契約量の蓄積による財源の拡充に見合う保障拡充
(代表的な例として、自然災害に対する保障拡充の推移について図表6参照)
- ◆ 他の事業者の保険・共済に対する対抗力・独自性の発揮
- ◆ 巨大災害による被害想定や金利の動向に対応する健全性の確保
- ◆ 既に参加している組合員の利益の保護

図表 6

| 原因 | 地震・津波・噴火 | | 左欄以外（風・水・ひょう・雪） | | | |
|-------|---------------|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 損害割合 80%以上 | 損害割合 5%以上 80%未満 | 損害割合 80%以上 | 損害割合 5%以上 80%未満 | 損害割合※ 3%以上 5%未満 | 損害額 20万円以上 |
| 昭和36年 | 10%保障 | | 10%保障 | | — | |
| 昭和42年 | 30%保障 | 20%保障 | 20%保障 | | | |
| 昭和47年 | 30%保障 | | 30%保障 | | | |
| 昭和51年 | 50%保障 | 30%保障 | 50%保障 | 30%保障 | | |
| 昭和53年 | 50%保障 | | 50%保障 | | | |
| 昭和59年 | | | 50%保障 | | | — |
| 昭和61年 | | | 100%保障 | | 50%保障 | |
| 平成4年 | | | 100%保障 | | 50%保障 | |
| 平成16年 | | | 100%保障 | | | |
| 平成29年 | | | 建物：修正比例填補・100%保障、特約で実損填補 動産：実損填補 | | | |

（注1）「〇〇%保障」とは、満額加入の場合における損害の額に対する共済金の額の割合である。

（注2）平成29年の「左欄以外」を除き、すべて比例填補方式である。

（注3）※は、床下浸水を除く損害割合である。

合員との接し方に応じて、各団体がそれぞれの判断ですすめていくべきものということになる。

(2) 相手方に応じた「わかりやすさ」

建物更生共済に加入しようとするすべての組合員に、3で述べた事柄をすべて伝える必要はない。例えば、「家財一式を共済の対象として建物更生共済に初めて加入しようとする組合員」に対しては、共済の対象が建物の場合についての説明や、改訂前の保障内容に関する説明は基本的に不要となる。逆に、「住宅を共済の対象とする改訂前の建物更生共済に既に加入している組合員が、家財一式を共済の対象として加入しようとしている」とすれば、住宅の既契約と新たに結ぶ契約の填補方式の違いについて、知っておいていただく必

要が生じる。端的な説明を好む組合員、細かい疑問点もなくして納得したい組合員、明確な加入動機を持つ組合員、掛金水準に関心を持つ組合員等、先方の性格や状況に合った説明が求められ、また、説明する側が特に強調したい訴求点を明確に持っている場合には、それに応じた「物語の伝え方」をすることになる⁵。

J A 共済連が系統向けに発行する機関誌に、「むてきプラス」の推進事例が紹介されている⁶。「年金生活が厳しいので、住宅に掛けていた契約を解約したい」と持ちかけられた職員が、「何か起きたときに困るから、解約するだけではだめだ」とアドバイスし、「修理費用の持ち出しが生じると家を直せなくなってしまいうから、掛金は上がっても実損填補特約だけはどうしても必要だ」と強く勧めて保障

5 組合において推進担当者に対する研修を行う場面を想定すれば、改訂前の「むてき」について知識・経験を有する職員向けには、3「第3段階」のような説明が「わかりやすい」ということになる。

6 工藤百合子「信伍がいれば、大丈夫」・J A 共済2019年1月号6頁（J A 共済連）参照。

の見直しをした結果、平成30年9月の台風で屋根が飛ばされた際に十分な保障を得られたと感謝された、というものである。

組合員にとっての「わかりやすさ」とは、画一的なものではない。上の例でわかるように、面談で共済推進を行う職員は、様々な性格・状況の組合員に対応できるだけの知識とコミュニケーション能力を駆使して組合員に「物語を伝えている」といえる。印刷物、CMやホームページを通じて説明・訴求を行う場合にも、その受け手にとって相応しい内容・表現が求められる点は共通である。

(3) 建物更生共済の「わかりやすさ」

J Aの建物更生共済をめぐる「最も根源的な物語」は、「更生＝甦る、すなわち、火災や自然災害による損害に対する保障に加え、満期共済金により耐火性の高い新たな建物に建て替えることができる」という趣旨で開発さ

れた点ではないかと考えられる⁷。この点や、3で述べた填補方式に関する「物語」のほか、建物更生共済の特徴やメリットを理解するためには、**図表7**のようなポイントについての説明が必要になる。

これらのなかでも、特に共済価額と填補方式に関する説明は、保障内容の根幹に関わる点であり、すべての加入者の理解を得るべきものでありながら、単純な「物語」に落とし込んで「わかりやすく」説明することが容易ではない。損害保険会社の火災保険や地震保険とは違った点も多く、それらの保険の知識・イメージだけで理解することは難しい。また、最長30年にわたる保障期間⁸を通じて、組合員が、加入する際に受けた説明を記憶し、知識として定着させることも容易なことではない。

J Aが、共済期間中の訪問活動を重視し、

図表 7

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">◆ 共済価額とは何か<ul style="list-style-type: none">○ 共済の対象の価額であること○ 加入できる限度額の最高限度となること（不当利得の防止）○ 再取得価額と時価額の2種類があること○ 建築物価・人件費等の変化を受けて変動すること○ 「むてきプラス」で協定共済価額の制度が設けられたこと◆ 共済掛金が全国一律であること<ul style="list-style-type: none">○ 公平性に対する考え方◆ 主契約において地震が保障されること<ul style="list-style-type: none">○ 災害原因別の仕組みとしない理由○ すべての加入者が地震による被害に備える必要性○ 比例填補方式・50%保障にとどまっている理由○ 「全損」、「一部損」等ランク分けせず、損害の額に基づいて共済金の額を算出する趣旨◆ 大規模な自然災害が発生した場合の対応<ul style="list-style-type: none">○ J AとJ A共済連による損害調査体制◆ 共済金・返戻金の請求権に対する質権設定（契約者に債務がある場合） |
|---|

7 伊藤澄一「J A建物更生共済の特徴と仕組み」・共済と保険1996年1月号33頁（日本共済協会）参照。

8 「むてきプラス」においては、共済期間10年の契約に「継続特約」を付すことにより、通算して20年（継続回数1回）または30年（継続回数2回）の保障期間を設定することができる。

面談による保障の点検・見直しに取り組んでいる背景には、主力仕組みの1つである建物更生共済のこうした性格が関わっていると考えることもできる。

5. 結語

共済による保障の内容や意義を組合員にわかりやすく伝えるための「物語」は、推進手法やリーフレットを作るために一から考え出さなければならないものではない。その共済がなぜ組合員にとって望ましいのか、組合員のどのようなリスクや不便を解消しようと考えたのか、あるいはなぜそれ以上の改善が現時点ではできないのか、仕組開発・改訂の趣旨のなかに、また、共済約款・規約や共済掛金率の検討過程のなかに、多くの「物語」が内在している。共済金を受け取った組合員の声や推進を担当した職員の体験談のなかにも「物語」は息づいている。それをどのように抽出して組み合わせ、多くの組合員の理解・納得につながる説明や表現を導き出せるかは、共済事業を行う組合にとって「終わりのない課題」⁹であり、仕組開発・改訂の企画から資材作り、推進担当者への研修までを含めた「組合員に保障を届けるプロセス」は、推進現場と開発部門の双方の視点から常に点検・改善することが必要であるといえる。言い方を変えると、組合員や職員のなかに「共済は複雑で難しい」という声があるとすれば、説明の仕方を改善することで、共済に対する理解や評価を高める余地がまだまだあるということである。

共済の内容・意義を組合員にわかりやすく伝えることは、需要を喚起して契約実績を挙

げるだけのためではない。共済金を受け取れる条件や額の算出について組合員に正しく伝えることは、共済事故が実際に発生した際の苦情・紛争や請求漏れを未然に防ぐことにつながる。また、自分の組合の共済事業によって組合員が互いにどのように助け合っているのか、自分の払い込んだ掛金がどのように他の組合員の役に立つのかを理解することは、組合の運営主体としての認識や参画意識を高めることにもなる。

筆者は、協同組合の運営主体である組合員に、協同組合の理念や共済事業の目指すものをわかりやすく伝えてそれを実践することが、事業環境の激変のもとでの今日的な課題であると指摘したことがある¹⁰が、個々の共済契約を通じて提供される保障の具体的な内容やメリットを組合員にわかりやすく伝えることも、その重要な要素となると考えられる。

9 錦野裕宗「「分かりやすさ」に終わりはない」・共済と保険2017年8月号18頁（日本共済協会）参照。

10 武田俊裕「協同組合と共済事業の理念・あり方にかかる今日的論点整理」・共済総合研究第77号19頁（2018年・JA共済総合研究所）参照。