

# 「消費者契約法」の見直しについて

平成27年10月16日

 一般社団法人  
生命保険協会

項目	ページ
目次	1
1. 生命保険協会の概要	2
2. 生命保険の特性	3
3. 保険募集・約款における契約者保護の取組み	4
4. 保険募集規制	6
5. 苦情申出・裁定審査会の状況	9
6. 生命保険に関する数字	1 2
7. 中間とりまとめに対する意見	1 4

# 1 . 生命保険協会の概要

加盟会社数	41社(平成27年7月21日時点)
目的と事業	<p>わが国における生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与することを目的として、次の事業を実施。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生命保険事業に関する情報提供及び理解促進に関する事業</li> <li>2. 生命保険に関する相談、苦情対応及び紛争解決に関する事業</li> <li>3. 生命保険事業の適切な運営を確保するための制度及び施策に関する事業</li> <li>4. 社員会社等の職員に対する教育及び研修に関する事業</li> <li>5. 生命保険の理論及び実務等に関する調査研究に関する事業</li> <li>6. 関係官庁、関係機関その他に対する意見の表明等に関する事業</li> <li>7. 社会的責任を遂行するための事業</li> <li>8. その他本協会の目的を達成するため必要と認められた事業</li> </ol>
沿革	<p>1898(明治31)年：生命保険会社談話会を設立  1905(明治38)年：談話会を生命保険会社協会に発展的に改組  1908(明治41)年：生命保険会社協会、社団法人として認可を得て発足  1942(昭和17)年：生命保険統制会を設立し、生命保険会社協会を生命保険集会所と改称  業務の大部分を生命保険統制会に移管  1945(昭和20)年：生命保険統制会を解散、生命保険中央会を設立して管掌事務を移管  生命保険集会所の名称を生命保険協会と改めて再発足し、生命保険中央会からの事務を継承</p>
取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生命保険会社やその役職員が遵守すべき「行動規範」を定め、生命保険会社やその役職員がお客さまの視点に立った業務運営を徹底。</li> <li>• 生命保険事業が適切・健全に運営されるよう、生命保険会社やその役職員が参考とすべき実務上の取扱・留意点をおさめた指針・自主ガイドライン等を作成。 等</li> </ul>

## 2 . 生命保険の特性

- 保険とは、相互扶助の精神に基づき、多くの人々が集まって金銭を出し合い、生存や生活などを脅かすような事態が生じた場合には、集まった金銭の一部を支払うことで、その被害を軽減する仕組みであり、以下のような特性を有する。
- そして、これらの特性を踏まえた様々な制度・実務が構築されている。

### 保険商品一般に共通する特性

・大数の法則を応用した数理的基礎に基づく商品設計・運営

#### 【収支相等の原則】

- ✓ 拠出される「保険料の総和」と保険者の「保険給付の総和」が等しくなるように保険を運営する原則
  - 約款において保険事故・免責事由・保険給付の算出基準等を詳細に規定

#### 【給付反対給付均等の原則】

- ✓ 個々の保険加入者から拠出される保険料は当該保険契約者のリスクの程度に応じて決定されるという原則
  - リスク評価(危険選択)が必要。そのための医的情報等は加入者側に偏在しており、情報格差解消のための仕組みが必要(告知義務制度を法定。保険法34条等)

### 「生命保険」の特性

#### 【ニーズ潜在性】

- ✓ 将来のリスクに備えて加入する商品であり、お客様は加入の必要性を意識しにくい
  - お客様の財産・家族状況等に応じたニーズ喚起が必要
  - 一方、自発加入については、モラルリスク(保険給付の不正取得を目的とする道徳的危険)の懸念があり、これを防止する仕組みが必要(営業職員による一次選択、故意による事故招致の免責、重大事由解除等)

#### 【長期性・高額性・複雑性・無形性】

- ✓ 一般に、契約期間が長期であり、保険料も高額。また、数理計算等に基づく複雑で目に見えない商品
  - アドバイス・コンサルティングが重要であり、その中で情報提供を行い情報格差を解消することが必要

#### 【再加入困難性】

- ✓ 一旦解約・失効してしまうと、年齢、健康状態等によっては再加入が困難
  - 成立した契約を維持・継続させる仕組み・取組みが必要

### 3 . 保険募集・約款における契約者保護の取組み(1)

○法改正や各種提言等を踏まえ、募集手続・約款の適正化等に向け、生保業界を挙げて継続的に対応。

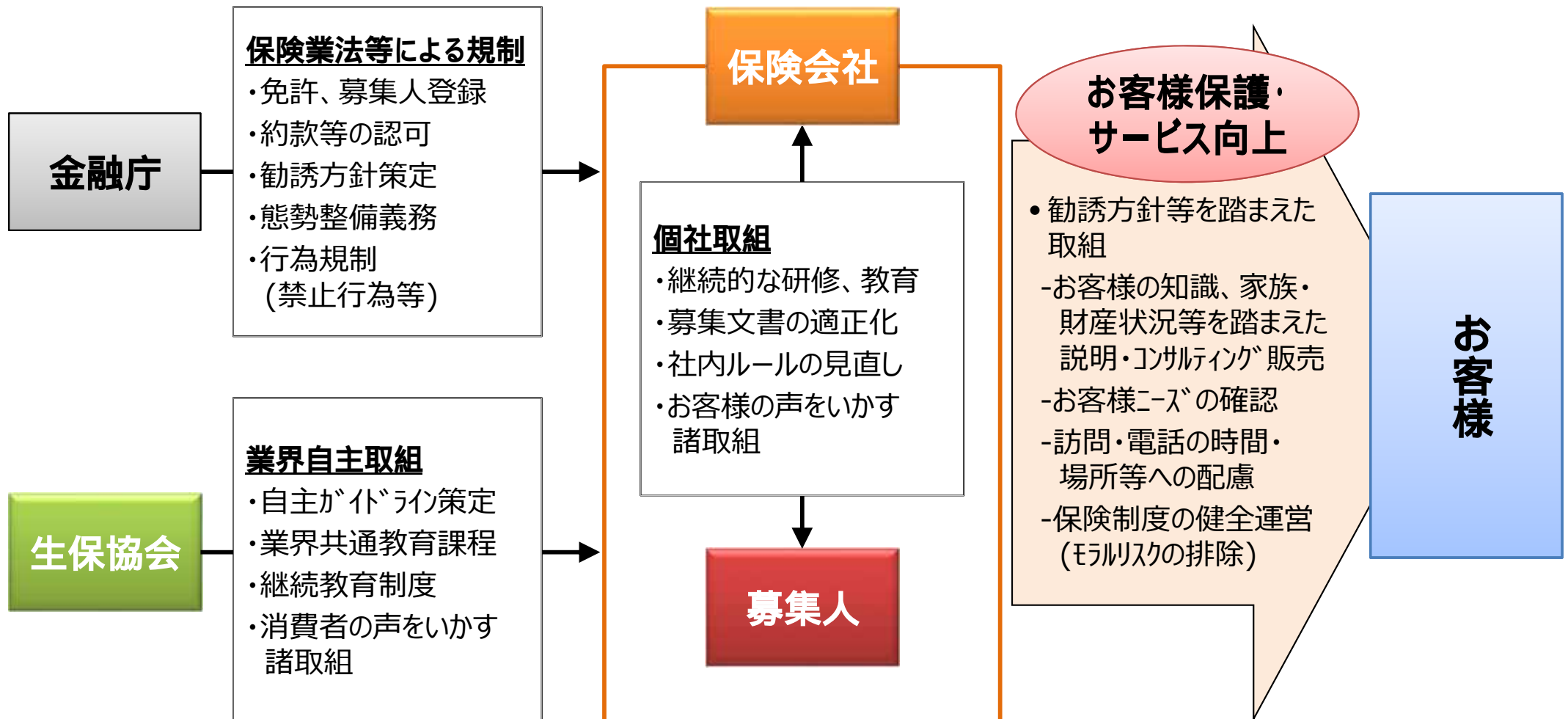
法改正・各種会議等の提言等	主な業界の対応
(昭和37年) 保険審議会「生命保険募集に関する答申」 ▶ 募集行為の適正化と保険会社の責任体制の確立	▶ 「ご契約のしおり」の作成・契約時の交付(昭和38年) ▶ 告知書写しの送付
(昭和47年) 割賦販売法改正 ▶ 日本におけるクーリングオフ制度の導入	▶ 「募集文書図画の作成基準」策定(昭和48年) ▶ クーリングオフ制度の自主導入(昭和49年)
(昭和48年) 国生審「サービスに関する消費者保護について」 ▶ 保険サービスの契約条件の適正化・表示の適正化等 第6回消費者保護会議 ▶ 生命保険協会に対し、募集文書図画の作成基準を作成するよう指示(48年3月)。48年度分から同基準に基づく募集文書図画を作成 ▶ 「契約のしおり」についても明確化を一層図るため、指導	▶ 定款・約款の事前交付(昭和51年) ▶ モデル約款の作成(昭和52年)
(昭和50年) 保険審議会「今後の保険事業のあり方について」 ▶ 募集制度改善策（定款・約款の契約申込時配布等） ▶ 情報提供の改善（モデル約款の検討等）	
(昭和56年) 国生審消費者政策部会「消費者取引に用いられる約款の適正化について」 ▶ 保険料の払込方法の明確化、保険金支払場所の規定の見直し ▶ 読みやすい約款作成への努力	▶ モデル約款の改正(昭和57年) ▶ 各社約款の改正(昭和58年)

### 3 . 保険募集・約款における契約者保護の取組み(2)

各種会議等の提言・法改正等	主な業界の対応
<p>(平成7年、同10年) 保険業法改正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ クーリングオフ制度の法制化(平成7年)</li> <li>➢ 重要事項を記載した書面交付に係る体制整備義務の導入(平成10年)</li> </ul> <p>(平成13年) 消費者契約法、金融商品販売法制定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重要事項説明書の事前交付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「特に重要なお知らせ」の事前交付</li> <li>➢ 「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」の策定(平成15年)</li> </ul>
<p>(平成17年、同18年) 保険商品の販売勧誘の在り方に関する検討チーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 契約概要・注意喚起情報の提供、意向確認書面の作成・交付(中間論点整理)</li> <li>➢ 比較情報に係るルールの明確化(最終報告)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「契約概要作成ガイドライン」の策定(平成18年)</li> <li>➢ 「注意喚起情報作成ガイドライン」の策定(平成18年)</li> </ul>
<p>(平成22年) 保険法制定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 告知義務の見直し、保険給付の履行期に関する規定の新設</li> <li>➢ 片面的強行規定の明示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 規律の見直しに伴う約款・実務見直し等</li> </ul>
<p>(平成25年) 金融審「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ報告書」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 募集文書の簡素化</li> <li>➢ 意向把握義務・情報提供義務の法制化</li> <li>➢ 保険募集人の体制整備義務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「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」とりまとめ、各種ガイドライン改正(平成25年)</li> <li>➢ 「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」策定(平成26年)</li> <li>➢ 平成26年保険業法改正を踏まえ、募集手続に係る実務見直しを検討中(平成28年5月施行予定)</li> </ul>

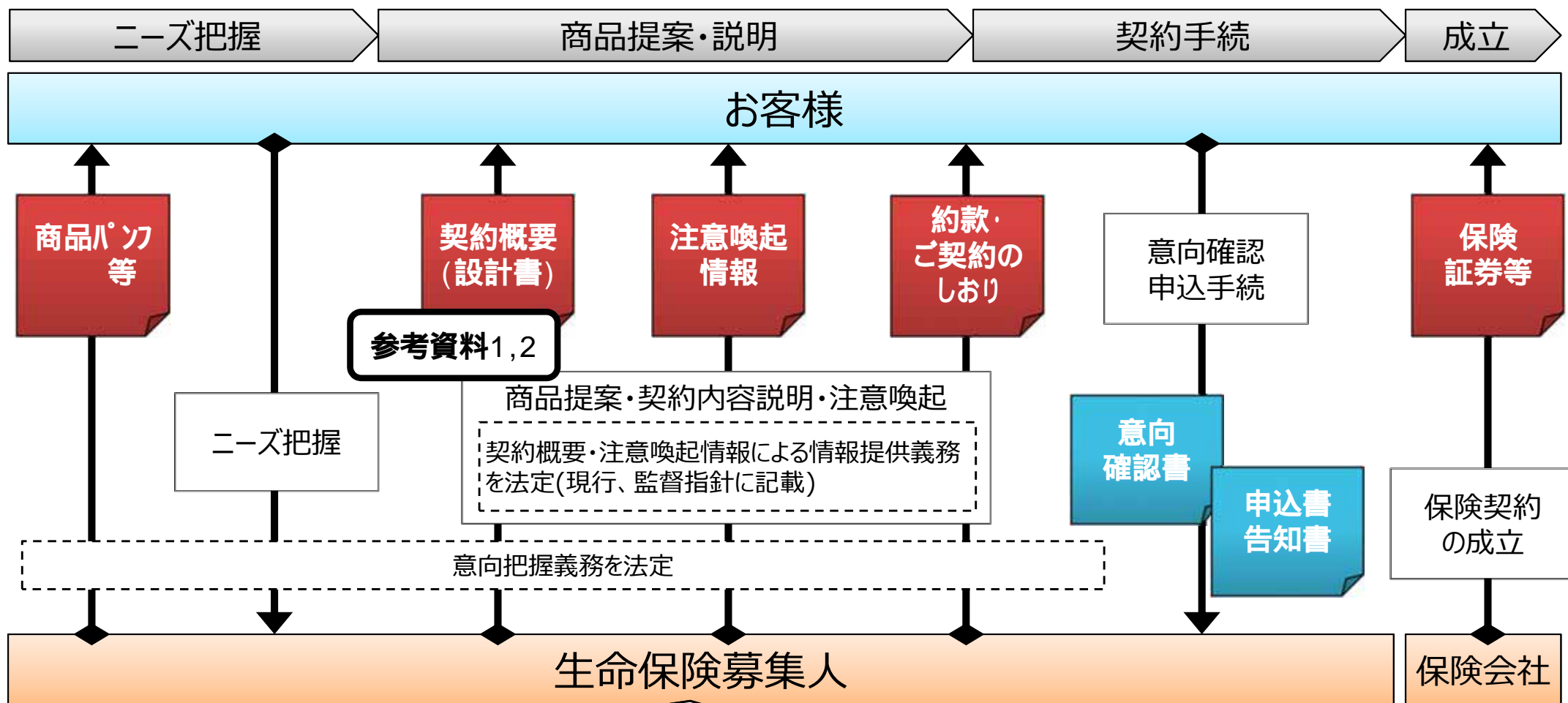
## 4 . 保険募集規制 (1)概要

- 生保協会は、保険業法等による規制を踏まえ、自主ガイドラインや教育制度の充実等の業界自主取組を実施。
- 生保各社では、これらを踏まえた、継続的な募集人教育等による募集人の資質の確保、社内ルールの見直し等を通じた適切な募集態勢の構築・改善に取り組んでいる。
- こうした取組を継続的に実施することにより、お客様の保護・サービスの向上等に努めている。



## 4 . 保険募集規制 (2) 募集手続の流れ・義務

- 保険募集については、保険業法等に基づく規律が整備され、以下のような実務が構築されてきた。
- 直近では、金融審の議論を踏まえ、生保各社で募集文書の簡素化を推進。また、保険業法等の改正(平成28年5月施行予定)により情報提供義務の位置付け等が再整理されるなど、募集規制の見直しがなされている。



〔 〕内は平成26年保険業法改正の内容(平成28年5月施行予定)

- 一律の方法による情報提供義務
- 意向把握義務、意向確認義務
- 虚偽説明・断定的判断の提供の禁止

- 募集業務に係る重要事項についての適切な情報提供等が行われるための体制整備義務等



## 4 . 保険募集規制 (3) 業界・個社取組

- 生保協会としては、生保各社において適切な業務運営がなされるよう自主ガイドラインを作成。
- 生保各社においては、法令・自主ガイドライン等を踏まえ、適切な業務運営のための体制を整備。

### 生保協会自主ガイドラインの例

ガイドライン	内容
生命保険商品に関する適正表示ガイドライン	生命保険商品販売用の資料（広告含む）について、消費者に著しく優良・有利であるとの誤認を与えることを防ぐ等、表示媒体や商品の特性に応じた適正な表示を確保するための自主ガイドライン
生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン	生命保険商品販売用の資料（広告含む）の審査に際し、商品特性や販売形態等に応じた適正な表示を確保するための体制、誤表記や表記漏れ等が発生した場合の契約者保護を図る体制等を整備するための自主ガイドライン
契約概要作成ガイドライン	生命保険商品の内容等に対する消費者の理解促進に資するために必要な情報を記載した「契約概要」作成のための自主ガイドライン
注意喚起情報作成ガイドライン	契約内容等のうち、生命保険会社から消費者に注意喚起すべき情報を記載した「注意喚起情報」作成のための自主ガイドライン
高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン	ご高齢者に対して、「加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面における適切でわかりやすい対応をしていくための基本的考え方、留意点を整理した自主ガイドライン

## 5 . 苦情申出・裁定審査会の状況 (1) 概要

- 生命保険に関するお客様からの苦情等への対応については、個社対応のほか、生保協会にて、生命保険相談所・裁定審査会(A D R 機関)を設置し、公正中立な立場から苦情処理・紛争解決に取り組んでいる。(P10参照)
- 生保各社では、個別の苦情への適切な対応だけでなく、お客様からのお申出を経営視点で分析し、より良いサービスの提供に向けた改善取組を実施している。(P11参照)
- なお、平成26年度の生保各社の新規契約数は約2,000万件であるところ、生命保険相談所での新契約関係の苦情受付件数は約1,500件、裁定審査会への契約取消・無効に関する申立件数は77件となっている。

### 生命保険相談所の苦情受付件数

	H25	H26
新契約関係	1,605 件(29.4%)	1,540 件(29.7%)
収納関係	390 件( 7.1%)	330 件( 6.4%)
保全関係	1,456 件(26.7%)	1,386 件(26.7%)
保険金・給付金関係	1,624 件(29.7%)	1,582 件(30.5%)
その他	388 件( 7.1%)	348 件( 6.7%)
合計	5,463 件( 100%)	5,186件( 100%)

※相談所レポート平成26年度版 の数値を基に作成

### 裁定審査会への申立件数

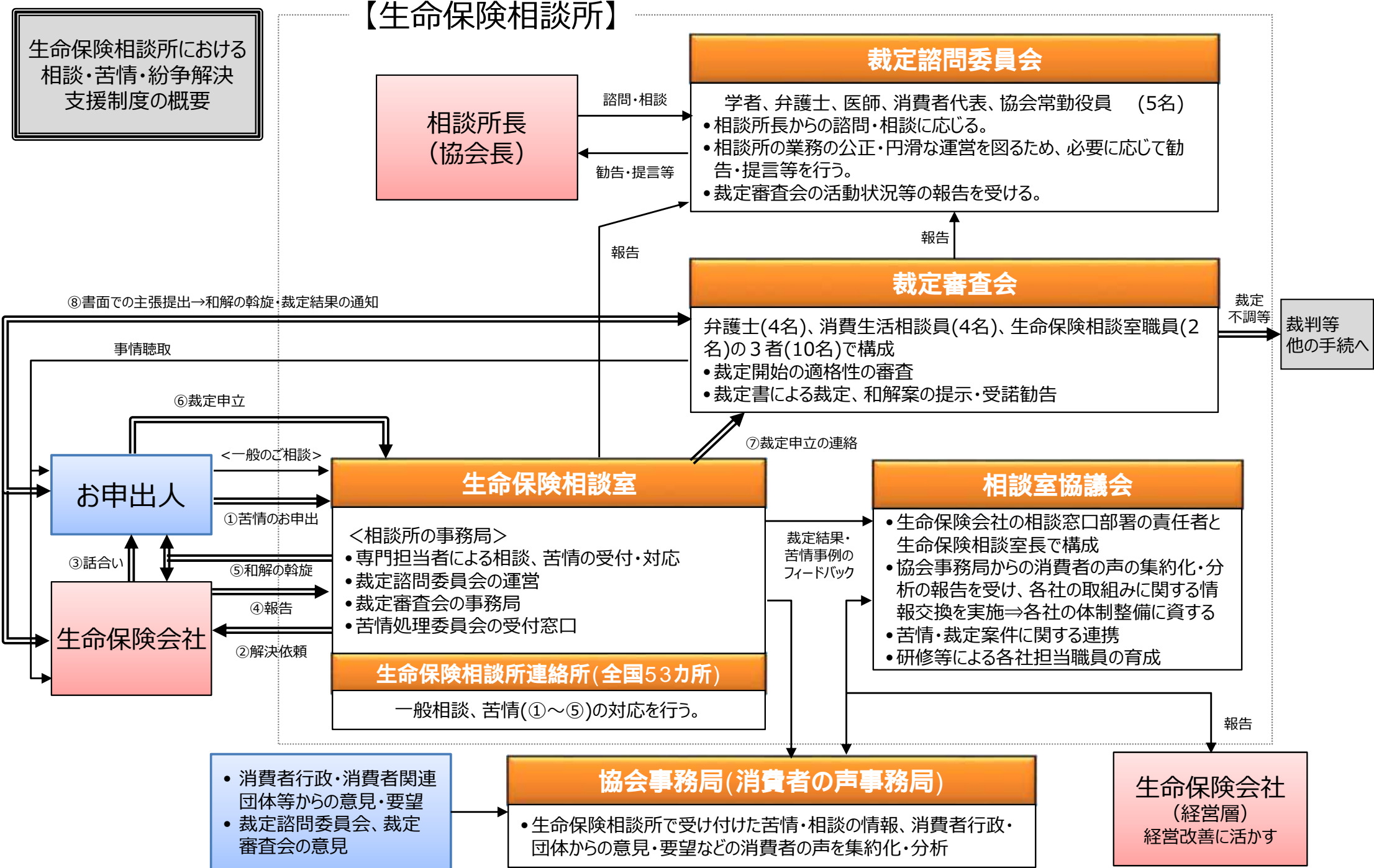
	H25	H26
契約取消・無効	89 件(44.1%)	77 件(39.7%)
給付金(入院・手術等)	33 件(16.3%)	42 件(21.6%)
保険金(死亡・災害等)	8 件( 4.0%)	11 件( 5.7%)
配当金(祝金)等	15 件( 7.4%)	8 件( 4.1%)
保全・収納遡及手続	34 件(16.8%)	36 件(18.6%)
その他	23 件(11.4%)	20 件(10.3%)
合計	202 件( 100%)	194 件( 100%)

### 【ご参考】個人保険(生命・年金・医療等)の件数

	H25	H26
新規契約	2,049万件	2,099万件
保有契約	1億6,435万件	1億7,223万件

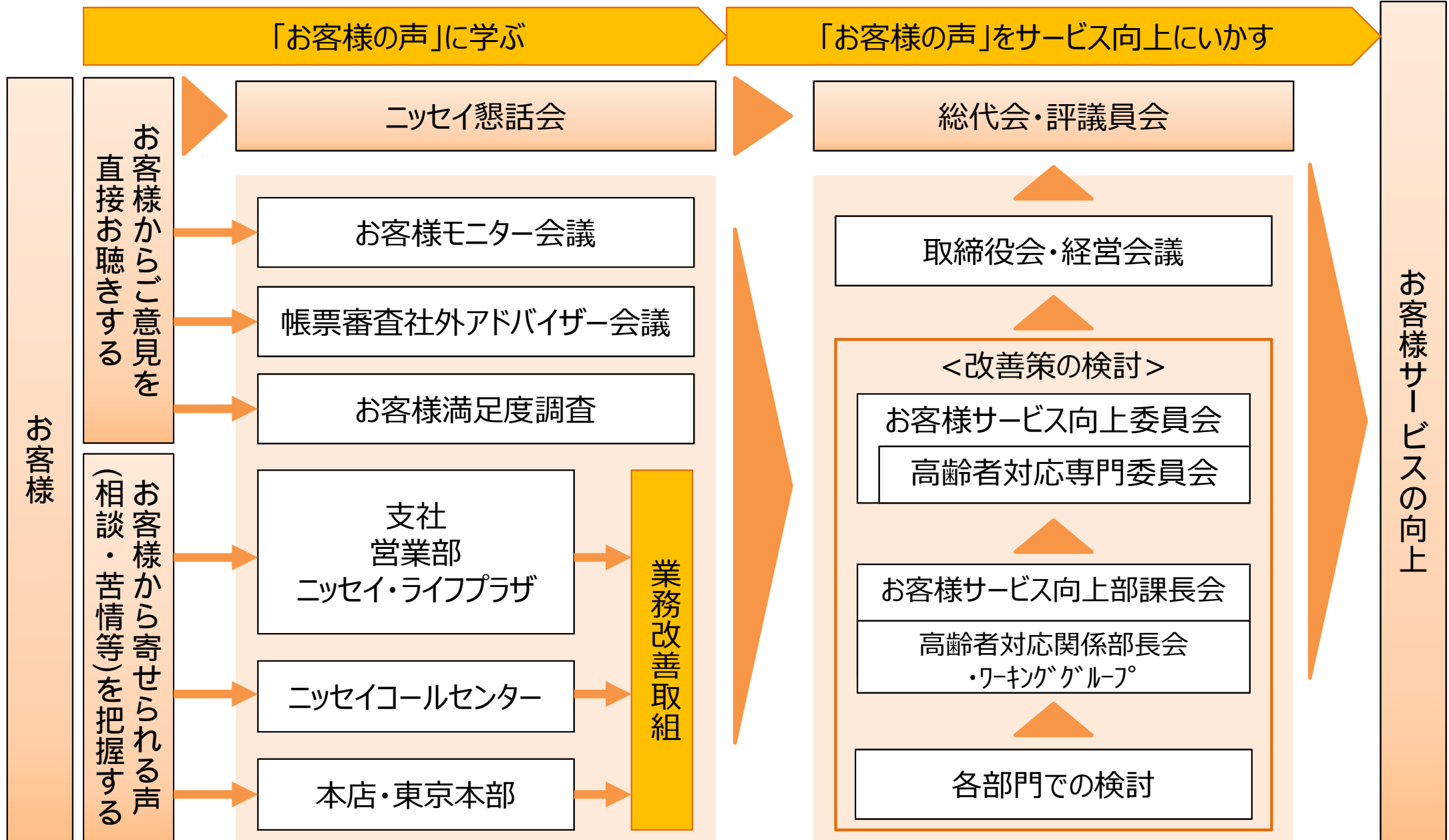
※生命保険事業概況 年次統計 の数値を基に作成

# 5 . 苦情申出・裁定審査会の状況 (2) 生命保険相談所等の取組



# 5 . 苦情申出・裁定審査会の状況 (3)お客様の声を活かす個社取組

○日本生命では、「お客様の声」をもとに、お客様の視点に立った経営・サービスの改善に向けた取組を実施。



## 6 . 生命保険に関する数字

- 新規契約数は約2,000万件、保有契約数は約1億7,000万件、全生保の世帯加入率は約9割となっている。  
○保険金・給付金のお支払については、約2,700万件、約11兆円の件数・金額となっている。

### 個人保険(生命・年金・医療等)の件数

	H25	H26
新規契約	2,049万件	2,099万件
保有契約	1億6,435万件	1億7,223万件

※生命保険事業概況 年次統計 の数値を基に作成

### 世帯加入状況

	H27
民間生保	78.6%
全生保	89.2%

※平成27年度 生命保険に関する全国  
実態調査 の数値を基に作成

### 営業職員数・代理店使用人数

	H25
営業職員数	22万8,878名
代理店使用人数	101万5,242名

※生命保険の動向2014年版 の数値を基に作成

### 保険金・給付金等の支払件数・金額

	件数* <sub>1</sub>	金額* <sub>1</sub>
保険金* <sub>2</sub>	134万2,905 件	4兆0,661億5,000万 円
年金	1,003万9,013 件	3兆9,116億6,500万 円
給付金* <sub>3</sub>	1,552万7,190 件	2兆7,368億1,100万 円
<b>合計</b>	<b>2,690万9,108 件</b>	<b>10兆7,146億7,700万 円</b>

\*<sub>1</sub> 平成26年4月1日～平成27年3月31日の個人保険(生命・年金・医療等)における支払の全社合計の数値  
(団体保険や財形保険等の数値は含まれていない)

\*<sub>2</sub> 保険金には、死亡保険金、災害保険金、高度障害保険金、満期保険金等が含まれる

\*<sub>3</sub> 給付金には、死亡給付金、入院給付金、手術給付金、障害給付金、生存給付金等が含まれる

※生命保険事業概況 年次統計 の数値を基に作成

# (再掲) 生命保険の特性

- 生命保険とは、相互扶助の精神に基づき、多くの人々が集まって金銭を出し合い、生存や生活などを脅かすような事態が生じた場合には、集まった金銭の一部を支払うことで、その被害を軽減する仕組みであり、以下のような特性を有する。
- そして、これらの特性を踏まえた様々な制度・実務が構築されている。

## 保険商品一般に共通する特性

・大数の法則を応用した数理的基礎に基づく商品設計・運営

### 【収支相等の原則】

- ✓ 拠出される「保険料の総和」と保険者の「保険給付の総和」が等しくなるように保険を運営する原則
  - 約款において保険事故・免責事由・保険給付の算出基準等を詳細に規定

### 【給付反対給付均等の原則】

- ✓ 個々の保険加入者から拠出される保険料は当該保険契約者のリスクの程度に応じて決定されるという原則
  - リスク評価(危険選択)が必要。そのための医的情報等は加入者側に偏在しており、情報格差解消のための仕組みが必要(告知義務制度を法定。保険法34条等)

## 「生命保険」の特性

### 【ニーズ潜在性】

- ✓ 将来のリスクに備えて加入する商品であり、お客様は加入の必要性を意識しにくい
  - お客様の財産・家族状況等に応じたニーズ喚起が必要
  - 一方、自発加入については、モラルリスク(保険給付の不正取得を目的とする道徳的危険)の懸念があり、これを防止する仕組みが必要(営業職員による一次選択、故意による事故招致の免責、重大事由解除等)

### 【長期性・高額性・複雑性・無形性】

- ✓ 一般に、契約期間が長期であり、保険料も高額。また、数理計算等に基づく複雑で目に見えない商品
  - アドバイス・コンサルティングが重要であり、その中で情報提供を行い情報格差を解消することが必要

### 【再加入困難性】

- ✓ 一旦解約・失効してしまうと、年齢、健康状態等によっては再加入が困難
  - 成立した契約を維持・継続させる仕組み・取組みが必要

## 7 . 中間取りまとめに対する意見 (1) 総論

○消費者契約法専門調査会においては、以下のような観点も踏まえた議論をお願いしたい。

### 生命保険の特性

- 生命保険には、その仕組み等から導かれる様々な特性がある。(数理的基礎に基づく商品設計・運営、ニーズ潜在型、長期・高額・複雑・無形、再加入困難性等)
- そして、こうした特性の存在により、生命保険業を運営していく上では、他の商品にはない制度が必要とされる。(保障範囲等を詳細に定めた約款の作成、保険会社と契約者双方にとっての情報格差の解消、危険選択、モラルリスク排除等)
- 消費者契約法の見直しにより、これらの制度に抵触する規律が設けられた場合、生命保険業の適切・健全な運営に支障をきたす懸念があることから、生命保険の特性にもご配慮いただきたい。

### 業規制との関係

- 契約者保護や生命保険の特性等の観点から定められた保険業法等の各種規制を踏まえ、生保各社は、現在の実務を構築してきた。(情報提供、意向確認をはじめとする適切な募集態勢の構築や自主取組等)
- 仮に、消費者契約法において、こうした業規制と不整合な規律が設けられることによって、業規制を遵守しているにもかかわらず、新たに消費者契約法上の責任を負うケースが生じることになれば、保険取引の安定性を害し、また、手続きが複雑になるなど、かえって契約者のご迷惑となることが懸念される。
- したがって、消費者契約法の見直しを検討する際には、このような業規制との関係を考慮した議論をお願いしたい。

## 7 . 中間取りまとめに対する意見 (2)各論 不当勧誘関係

- 保険募集においては、契約者保護・取引の安全等の観点から、法令等による規律に違反しないよう、予防的・保守的な対応をとらざるを得ない。
- 各論点を検討する際には、どのように対応すれば取消事由に該当しないのか、またそれが実務上対応可能か、という観点から、要件の明確化等をお願いしたい。

### 重要事項

■「重要事項」に「消費者が当該消費者契約の締結を必要とする事情に関する事項」を加える場合、下記の点について、ご検討いただきたい。

- ・消費者側の内心の事情等について、事業者が全てを知ることは困難であるため、「消費者から事業者に内心の事情等の表示があった場合に限る」等、客観的に判断可能な要件を設定していただきたい。
- ・不告知型については、中間取りまとめに記載の通り、不告知型における「重要事項」は拡張しないこととしていただきたい。

### 不当勧誘行為に関するその他の類型(不招請勧誘)

■生命保険に関しては、以下の懸念があるため、導入することは回避いただきたい。

- ・生命保険は、「万一の場合に備えるという保険の特性から保険加入のニーズ（必要性）を直ちには感じていない者に対してもニーズを喚起※」するものである。  
※金融審議会（平成17年7月8日）「中間論点整理～保険商品の販売・勧誘時における情報提供のあり方～」（1頁）
- ・しかし、「不招請勧誘」に関する規律が設けられた場合、このような勧誘行為が事実上不可能となる懸念がある。また、消費者にとっても、消費者が認識していなかった生命保険に関する商品情報・活用情報等を得ることが困難となる。
- ・その結果、消費者が必要な生命保険に加入する機会を逸し、万一の場合の遺族の生活保障や長生きリスクに対する保障等が十分に確保されない懸念がある。



## 7. 中間取りまとめに対する意見 (2)各論 不当条項関係

- 生命保険約款においては、その特性に沿った適切かつ合理的な条項を定めていることがあり、これらが無効とならないようご配慮いただきたい。(特に、①④で提案されているように一律無効とすることは回避いただきたい)

### 総論

#### ■ 不当条項の類型を追加するとしても、現行法10条前段要件の明確化にとどめ、現行法10条後段要件は維持いただきたい

- ・現行法10条については、特に後段要件該当性について、実務を含む総合的な判断を行う判例が存在する。
- ・「合理的な理由があり、かつ、それに照らして当該条項の内容が相当である場合」に例外的に有効とする等の新たな判断基準が設けられた場合、判例において有効と認められた条項が不当条項とされる懸念がある。

#### 消費者の解除権・解約権をあらかじめ放棄させ又は制限する条項

##### ■ 一定の場合に解約を認めない条項

(例えば、終身年金保険契約等では、給付開始後には契約の解除を認めない)

- ・法制審議会での検討を踏まえ、保険法上、「保険契約者による解除権」は、片面的強行規定ではなく、任意規定とされた。

#### 事業者が当該条項がなければ認められない解除権・解約権を付与し又は当該条項がない場合に比し事業者の解除権・解約権の要件を緩和する条項

##### ■ 保険料の支払いがなされない場合、一定の猶予期間後に効力を失うとする条項 (いわゆる無催告失効条項)

- ・当該条項については、消費者契約法第10条に違反して無効か否かが争われた結果、最高裁(平成24年3月16日判決)において、契約者の権利の保護のために一定の配慮をした定めがあること、保険料払込の督促を行う態勢を整え、そのような実務上の運用を確実にした上で約款を適用していること、が認められれば、信義則違反には当たらず無効とならないとの判断が示されている。

#### 消費者の一定の作為又は不作為をもって消費者の意思表示があったものと擬制する条項

##### ■ 保障内容が自動更新される条項

- ・手続きの失念等、契約者が意図せず保障を失うことを回避※する趣旨。  
※生命保険は、再加入困難性があり、代替的に保障を得られないことがある。
- ・実務上、保険契約の更新にあたり、事前に通知・訪問等の対応を行っており、また、契約者は事前申出により、保険契約を更新しないことも可能。

#### 契約文言の解釈権限を事業者のみに与える条項、及び、法律若しくは契約に基づく当事者の権利・義務の発生要件該当性若しくはその権利・義務の内容についての決定権限を事業者のみに付与する条項

##### ■ 生死不明の場合に死亡と認める条項

- (死亡保険金は、失踪宣告・認定死亡の場合も支払われるが、さらに、約款で、「被保険者の生死が不明の場合でも、保険者(=保険会社)が死亡したものと認めたときは、死亡保険金を支払うことがある」旨を定めることがある)
- ・当該条項は、消費者(=契約者・保険金受取人)にとって利益となるもの。

**ご清聴いただき、ありがとうございました。**