

第37回消費者契約法専門調査会 ヒアリング資料

平成29年4月28日
一般社団法人 日本損害保険協会

.損害保険について

.日本損害保険協会について

.具体的な論点 条項使用者不利の原則

これまでの経緯・本日の意見概要

観点(1) 要件（ 前提となる適用場面、 要件（ = 解釈プロセス ） の明確化 ）

観点(2) 立法の必要性（ 問題事例の存在、 最高裁補足意見の趣旨 ）

.おわりに

.参考資料

損害保険について（前回ヒアリング資料を再掲）

損害保険には、自動車を買った、マイホームを手に入れたなど、日常生活行動により、お客さまの加入ニーズが明確であるという特徴があります。
損害保険各社は、「保険契約者等の保護を図る」ことを目的とした保険業法など、各種法令を踏まえた対応を行っています。

くらしに密着している損害保険（商品例）

車を買ったら・・・



自動車保険

家を買ったら・・・



火災保険

海外旅行に行くなら・・・



海外旅行保険

損害保険実務に関連する主な法律

保険業法

- ・保険契約者等の保護を図ることを目的に、保険募集に関するルールを規定

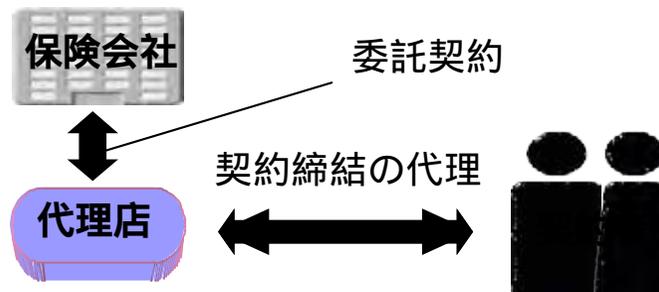
保険法

- ・保険契約者等と保険会社との間の権利義務等、一般的な契約ルールを規定

金融商品取引法

金融商品の販売等に関する法律 等

損害保険の主な募集形態



< 損害保険代理店 >

- ・内閣総理大臣の登録が必要
- ・保険会社との委託に基づき、契約締結を代理

日本損害保険協会について（前回ヒアリング資料を再掲）

日本損害保険協会では、お客さまとのコミュニケーションを推進し、皆さまからいただいたご意見を踏まえて業務品質の向上等を図っています。

一般社団法人 日本損害保険協会（昭和21年1月設立）

目的 わが国における損害保険業の健全な発展および信頼性の向上を図ることにより安心かつ安全な社会の形成に寄与すること

会員 損害保険会社 26社

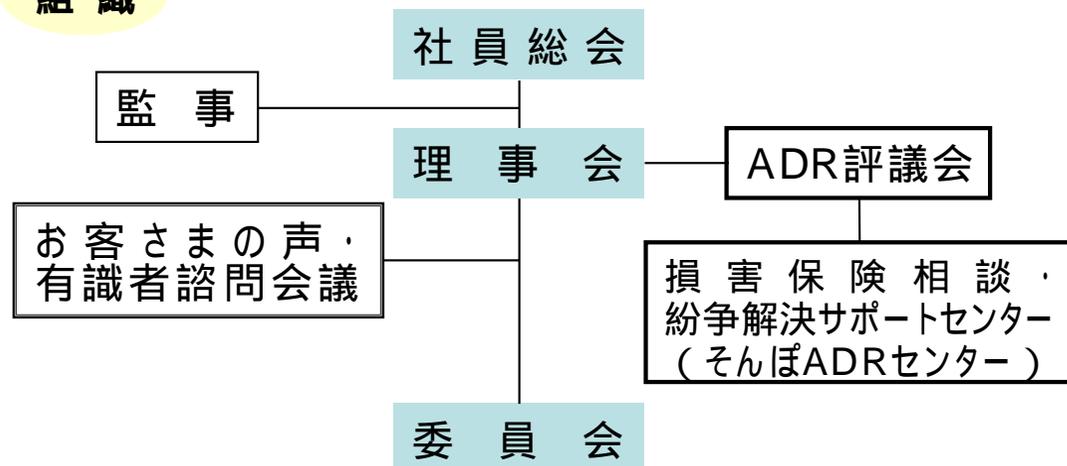
- 事業の柱**
1. 損害保険の普及啓発・理解促進
 2. 損害保険契約者等からの相談対応、苦情・紛争の解決
 3. 損害保険業の業務品質の向上
 4. 損害保険業の基盤整備
 5. 事故、災害および犯罪の防止・軽減
 6. 損害保険業に関する研修、試験および認定等

協会で各種ガイドライン等を作成

例) 募集文書
保険約款/保険用語
契約募集/保険金支払
等

各種ガイドライン等を参考に会員各社が
取組み

組織



《お客さまの声・有識者諮問会議》
平成18年9月に「消費者の声」諮問会議を設置して以来、お客さまの声を踏まえて、業界全体の業務品質の向上等に取り組んでいます。

《そんぽADRセンター》
各社の相談窓口に加えて、保険業法に基づく指定紛争解決機関として設置。消費者と保険会社間の苦情や紛争の解決のサポートを行っています。

具体的な論点 条項使用者不利の原則 ~これまでの経緯・本日の意見概要~

前回ヒアリングにおける当業界意見も踏まえてご審議いただいておりますことに、御礼申し上げます。
他方で、当業界の懸念は未だ払拭されておられません。引き続き慎重なご検討をお願いしたく、今後ご審議いただきたい観点につき、意見いたします。

1 . これまでの経緯

前回ヒアリングにおける業界意見

明文で定める必要性がどれほど大きいかについて、これまで議論された事例を含めて、さらなる精査が必要であると考えます。
「通常の方法による解釈」という文言のみでは、当該原則が適用される条件を含めた解釈のプロセスが明確とはいえず、条項解釈の運用が不安定となることが懸念されます。

専門調査会報告書（平成27年12月）

8 . 条項使用者不利の原則（P.15）

（前略）また、条項使用者不利の原則を適用するに至る条項解釈のプロセスが必ずしも明確とはいえず、同原則が本来適用されるべきでない場合についてまで援用されるおそれがあるという事業者からの懸念を現時点では完全には払拭できないことから、同原則の要件や適用範囲を定型約款に限定すべきか等について引き続き検討を行うべきである。

第33回専門調査会（平成29年2月24日）

「消費者契約に該当する定型約款の条項について、その条項中の文言の文理、他の条項との整合性、当該契約の締結に至る経緯その他の事情を考慮してもなおその意味を一義的に確定することができない場合には、事業者にとって不利に解釈しなければならない」という趣旨の規定を設けるという考え方について、ご審議がされています。

2 . 本日の意見概要

本日は「事業への影響」を問われていますが、当該論点については、影響を測りかねております。
ただし、依然として、「原則を設けることにより、裁判所における過去の判断枠組が変わらないか」という当業界の懸念は払拭されていないと感じております。また、明文で定める必要性についても、引き続き精査が必要と考えます。
つきましては、以下の観点から、更なる審議を重ねていただきながら、引き続き慎重なご検討をお願いいたします。

- （ 1 ） 当該原則の要件・・・ 前提となる適用場面、 要件（ = 解釈プロセス ） の明確化
- （ 2 ） 立法の必要性・・・ 問題事例の存在、 最高裁補足意見の趣旨

具体的な論点 条項使用者不利の原則 観点(1) 要件 - 前提となる適用場面

問題意識

「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る場合（以下、複数の解釈の可能性が残る場合）」という適用場面のイメージが、一致されていないように思われます。（ ）広い適用場面を想定されているのではないかと懸念される点も窺われます。

どの条項が適用を受け、どの条項が適用を受けないかが、事業者にとって確証をもって判断できない限り、事業への影響は大きいと言わざるを得ません。

理由

(1) 第33回専門調査会資料に、ご提案の原則を用いていないと思われる最高裁判例（平成26年12月19日）が掲載されていること条項使用者（地方自治体）の条項が二義に取り得る内容であったことは事実ですが、「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残ったため原則を用いた」という判旨ではないように思われます。資料には引用されていませんが、補足意見（Ref.参考資料）には、「当事者の合理的な意思解釈により判断できた」旨が記されております。

○ ご提案の原則は、単に二義に取り得る条項ではなく、「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る条項」を適用対象とするものと考えます。
 ○ 当該裁判例を、原則を用いた基礎として立法されると、訴訟実務において、「当事者の合理的な意思の解釈如何にかかわらず、単に二義的さえあれば本原則を適用する（しなければならない）」といった運用がされないかと懸念します。

(2) 第33回専門調査会において、各委員が言及された適用場面にはばらつきがあるように思われたこと

「複数の解釈の可能性が残る場合」を前提としたご発言	「複数の解釈の可能性が残る場合」を前提とされているか不明なご発言
✓ <u>最高裁の基準でいろいろな事情を含めて、その文言を解釈し、それでもなお、その言葉が一義的に確定できないという事例が、それほどたくさんあるのか、という気はする</u>	✓ <u>消費生活相談員が読んでも解釈が色々あるということであれば、それは「わからない条項」であるので、原則を適用すべき。</u> ✓ <u>原則があったほうがいい場面というのがどういう条項なのかというのが、報告書の前の段階で相当議論されていた。そのときに出ていたのが、まさに今回の12ページに出ている（上記事例）</u> ✓ <u>事例（上記）にあるような、文言上、不注意でどちらでも解釈できるというものについての手当てというのは、こういう形で置く必要がある</u>

適用場面がご提案よりも広く、またその程度に差があるように思われます。

○ 委員の皆さまと同様に、裁判所等においても、適用場面にはばらつきが生じることを懸念します。

適用場面の外延が明示されないまま本原則が明文化されると、裁判実務において条項が二義的であることだけをもって原則が適用されないかと懸念します。要件の検討に先立ち、適用場面を明確にすり合わせることについて、ご検討をお願いいたします。その際、「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残った」ために原則が用いられた具体例をお示しいただくよう、お願いいたします。

(消費者庁のご提案)



この場面のイメージが一致されておりません。

具体的な論点 条項使用者不利の原則 観点(1) 要件 - 前提となる適用場面

問題意識

「解釈（を尽くす）」とは、決して「事実を契約条項に『あてはめる』作業を含むものではない」ということが、紛争事例を想定した場合に判然としません。「あてはめ」の判断がされる際にも、原則が適用される可能性があるのではないかと懸念しております。

(消費者庁のご提案)



このプロセスの対象となる「解釈」とは、どこまで広がっているのでしょうか。

具体例（最高裁平成28年3月4日）

老人デイサービスセンターの利用者が当該センターの送迎車から降車し着地する際に負傷したという事故について、当該送迎車に係る自動車保険契約の搭乗者傷害特約にいう当該送迎車の運行に起因するものとはいえない、とされた事例。

本件は、発生した事故が「運行に起因する」か否かが争われており、条項の「解釈」ではなく、「当該事故が条項に妥当するか（「あてはめ」）」に関する争いとも思われます。

しかし、「『運行に起因する事故』とは、このような事故をも含む意味である」という争われ方になると、「解釈」の争いとなり、原則の対象に入るようにも思われます。即ち、当事者の争点の置き方によって「解釈の争い」になるかどうかが変動するように思われます。

の仮に、こうした「あてはめ」の事例もが原則の対象となり得るとすれば、事実上、事業者はあらゆるイレギュラー事例を想定し、予め条項に列挙する必要（現実的には不可能）に迫られるなど、非常に影響が大きくなります。

「解釈」とはどのような作業であるのかを明確にすることは、適用場面の外延を明確にするためにも必要であり、例えば、上記事例のようなケースが原則の対象とならないよう、事実の条項への「あてはめ」との違いを明確にするためのご検討をお願いします。

具体的な論点 条項使用者不利の原則 観点(1) 要件 - 要件(=解釈プロセス)の明確化

問題意識

「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る場合」を明確に規定することは、適切な「解釈プロセス」を定めることに等しいものと思われます。(前回ヒアリングにおける業界意見も踏まえ)プロセスを明確にすべく審議されている点に御礼申し上げる一方、「解釈プロセス」の明文化を検討した法制審議会民法(債権関係)における審議には触れておりません。

法制審議会における検討経緯、および「どのような理由で解釈に係る規定の創設が見送られたのか」を確認することなく検討を進めることに疑問があります。

() 「解釈プロセス」については、消費者契約と事業者契約との間で考え方に違いはないと考えております。第33回専門調査会において、事業者間契約における最判例(フランチャイザーとコンビニエンスストアの事例)が掲載されていることから、このように考えております。

法制審議会における主な審議経過

第1回(平成21年11月)～第26回(平成23年4月)の審議 契約の解釈については、第19回等、複数回の審議

民法(債権関係)の改正に関する中間的な論点整理(平成23年4月12日) **パブリックコメント**

第27回(平成23年6月)～第71回(平成25年2月)の審議 契約の解釈については、第60回等、複数回の審議

民法(債権関係)の改正に関する中間試案(平成25年2月26日) **パブリックコメント**

第72回(平成25年5月)～第99回(平成27年2月)の審議 契約の解釈については、第85回に審議

民法(債権関係)の改正に関する要綱案(平成27年2月10日) **契約の解釈は含まれず**

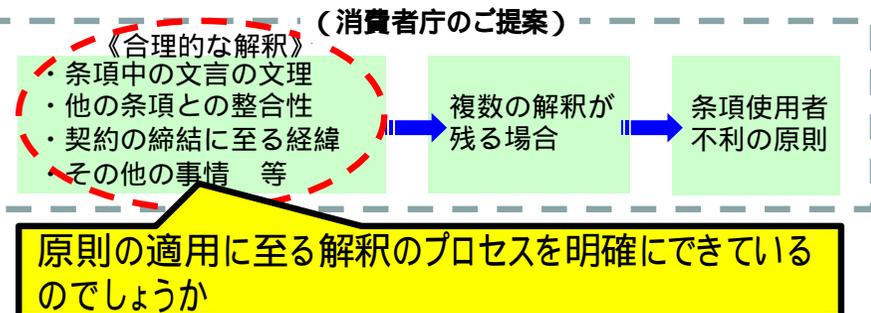
上記過程において、解釈に係る規定の創設については慎重な意見が複数示され、結果として創設が見送られたという経緯も十分に踏まえたご検討をお願いします。

「解釈プロセス」を明文化するにあたっては、訴訟実務において実際に解釈の判断を行っている裁判所のご意見をお聞きいただくことも含め、ご検討をお願いいたします。

具体的な論点 条項使用者不利の原則 観点(1) 要件 - 要件(= 解釈プロセス)の明確化

問題意識

「その条項中の文言の文理、他の条項との整合性、当該契約の締結に至る経緯その他の事情を考慮してもなおその意味を一義的に確定することができない場合」という、ご提案の要件については、「考慮要素のみを示すことで、解釈のプロセスが示されていると言えるか」「考慮要素に過不足はないか」等の点で疑問があります。この要件では、裁判所の判断枠組が変わらないかと懸念します。



理由

(1) 解釈の「プロセス」が示されていると言えるか

考慮要素のみを記載することで、解釈「プロセス」を示すことができるのかどうか、疑問があります。

なお、「民法（債権関係）の改正に関する中間試案（下記）」では、解釈手順についても提案されていたようです。

- 1 契約の内容について当事者が共通の理解をしていたときは、契約は、その理解に従って解釈しなければならないものとする。
- 2 契約の内容についての当事者の共通の理解が明らかでないときは、契約は、当事者が用いた文言その他の表現の通常の意味のほか、（中略）ものとする。
- 3 上記1及び2によって確定することができない事項が残る場合において、（中略）ものとする。

(2) 考慮要素に過不足はないか

過去の最判例や当専門調査会のご検討などにおいては、ご提案と異なる考慮要素が記載されているようです。

最判例（昭和51年7月19日）	専門調査会「中間とりまとめ」（平成27年8月）	我妻 榮「新訂民法總則（民法講義）」（岩波書店）
法律行為の解釈にあたっては、 <u>当事者の目的、当該法律行為をするに至った事情、慣習及び取引の通念</u> などを斟酌しながら合理的にその意味を明らかにすべきものである。	契約によって企図した目的、慣習及び取引慣行等を斟酌しながら解釈により合理的にその意味を明らかにすることがまずは試みられるべきであるが（後略）...	その重要な標準として、（ ） <u>当事者の目的</u> 、（ ） <u>慣習</u> 、（ ） <u>任意法規</u> 、（ ） <u>誠実信義の原則</u> を挙げなければならない。この他、 <u>意思表示のなされた当該の事情</u> も、標準に加えられることがある。

- 当該要件に関する現在のご検討の目的は、「条項使用者不利の原則を適用するに至る条項解釈のプロセスを明確にする」ことと認識しております。考慮要素のみが記載されたご提案の要件は、この目的に照らして不十分ではないかと考えます。
- 加えて、ご提案の考慮要素が、消費者契約を巡るあらゆる訴訟事案に通じる過不足のない内容であるかどうか、疑問が残ります。
- 現行の判断枠組を変える可能性がある場合、原則を規定すべきではないと考えます。

これまでの裁判所の判断枠組を変える企図はないことを明確にさせていただきたく存じます。その上で、考慮要素および解釈手順を含め、適切な解釈プロセスの在り方について、より丁寧なご検討をお願いいたします。

問題意識

これまでのご検討を拝見していますと、以下の点などから原則を明文で定める必要性については疑問が残ります。
 ・「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残った」ために実際に原則を用いざるを得なかった具体例が示されていないこと
 ()この裏付けとして、専門調査会においても、「適用される場面は殆どない」旨のご意見が複数出されております。

第25回専門調査会以降の主な論点	事務局から示された典型的な問題事例
つけ込み型勧誘	・不安を煽り契約させる事例 ・所謂デート商法事例 等
不利益事実の不告知	・景観等の利益となる旨だけを告げ、その景観等が損なわれるとの不利益事実を告げない事例
不当条項	・事業者に解釈/決定権限を付与し、且つ消費者が異議を唱えることを排除する条項 等
条項使用者不利の原則	???

○ 本原則を用いることを想定している具体的な事例が明示されておらず、適用場面のご認識にばらつきが生じている状況（P.5ご参照）も踏まえると、救済が必要な消費者が明確に示されている他の論点と比較して、今ただちに立法が必要かどうか、疑問があります。また、そういった事例が明示されていないため、ご提案の要件が適切なものかどうか、判断することは困難です。
 ○ なお、原則が訴訟実務上、解釈基準として成熟しているのかも疑問があります。

（ご参考）民法（債権関係）の改正に関する中間的な論点整理へのパブコメ意見（抄）
 ・実務上、解釈基準として成熟していると言い難く、法定するには適さないものとする。（愛知県弁）

本原則を導入して救済すべき具体的な事例の蓄積を待つことも含め、慎重なご検討をお願いいたします。

具体的な論点 条項使用者不利の原則 観点(2) 立法の必要性 - 最高裁補足意見の趣旨

問題意識

参考事例として挙げられた最判例は、いずれも「条項使用者不利の原則」を設ける必要性の根拠にはなっていないと思われます。

最判例・判示事項	補足意見の概要	条項使用者不利の原則との関連性
平成7年5月30日 自動車保険約款の搭乗者傷害条項にいう「正規の乗車用構造装置のある場所」の意義等	約款を作成する保険者側は、 <u>その知識経験からして事故発生</u> の状況について、 <u>加入者よりはるかに多くの情報に精通しているはず</u> であり、 <u>保険の対象から除外すべき場合を書き分けることは容易な立場にある</u> 。いずれが保険の対象となり、いずれが保険の対象から除外されるかということは、 <u>その時々</u> の社会の実情に合わせて <u>逐次明確にしておくことが要請されている</u> 。	<u>少なくとも予見不可能な事象まで記載することが要請されたものではないもの</u> と思われます。 <u>条項使用者に不利な判決を下していないことを踏まえ、事業者が努力することを要請されたもの</u> と思われます。 <u>現在のご提案では、この要請を超える義務や法的効果を事業者にもたらしかねません</u> 。
平成13年4月20日 生命保険契約における偶発的な事故についての主張立証責任	約款の解釈に疑義がある場合には、作成者の責任を重視して解釈する方が当事者間の衡平に資するとの考えもあり得る。 <u>かねてから判例学説上解釈が分かれ、紛争を生じていることを、保険者側は十分認識していたはずである</u> 。改正が困難であったという事情があるのかもしれないが、 <u>本判決によって疑義が解消された後もなお状況が改善されないとすれば、信義則ないし当事者間の衡平の理念に照らして適切を欠くと判断すべき場合もある</u> 。	「作成者不利の原則」の一般的な考え方に言及した上で、 <u>単に疑義のある条項ではなく、「紛争を事業者が認識」し、且つ、「最高裁で明確な判断が下された後も事業者が状況を放置し、何らの改善もされない場合（）」に裁判所の判断が変わり得るという考え方が示されたもの</u> と考えます。 <u>検討されている原則の考え方とは異なるもの</u> と思われます。 ()このような場合は極めて限定的であり、また現行の信義則等で対応が可能なのではないかと考えられます。

○ 現行の努力義務に加え、ご提案の方向で法的効果をもたらす立法が必要であることの十分な根拠とは言えません。

ご紹介された最高裁の補足意見がご提案の原則を法定化する目的に沿うものかどうか踏まえ、立法の必要性について慎重なご検討をお願いします。

消費者の権利や利益を保護するために、平易・明確な契約条項を作成することが事業者に期待されることには、異論がございません。

損保業界も、微力ながら、約款のわかりやすさ向上を目指し、ガイドライン策定等の取組を進めてまいりました。

一方で、こうした取組等も通じて、「お客様の暮らしにおける“偶然な事故による損害”を補償する」という性質上、例えば、対象となる事故の全てをあらかじめ条項に書き下すことは、とても難しいものと認識しております。仮に、これまでの裁判所の判断枠組を変えうる内容で、原則が導入されると、この難しい課題に直面するのではないかと考えられます。

「実現可能な範囲の努力」を求めていかない限り、事業者が明確な条項を作成するインセンティブはうまく働かないようにも考えられます。ご提案の原則を法定化することによる効果と、結果として事業者に発生しうる課題とのバランスにも意を用いながら、ご検討いただければ幸いです。

いずれにせよ、今後も、業界として、本専門調査会のご審議も参考にさせていただきつつ、「よりわかりやすい約款」の作成に努めてまいりたいと思いますので、ご支援をいただければ幸いです。

ご清聴ありがとうございました。

（参考資料）最判例（平成26年12月19日）の補足意見（抄）

裁判官千葉勝美の補足意見は、次のとおりである。

私は、法廷意見が、排除措置命令等が確定していない上告人について約定の賠償金等の支払義務を認めた原審の判断には法令の違反があるとして原判決を破棄した結論に賛成するが、本件約款及び本件賠償金条項の本件契約における位置付け等に関し、私見を付加しておきたい。

1 一般に、約款は、国民一般が当然に遵守義務を負う法令とは異なり、契約の一方当事者が多くの相手方に対し同一条件の内容の契約を成立させるためにあらかじめ示した意思表示であり、これを前提とする契約が成立した場合、この約款の文言等が明確でなく、その解釈、適用範囲等が問題になった場合には、当該約款を抽象的な規範として捉えて解釈するのではなく、あくまでも約款を前提に当事者間で成立した契約における条項の解釈として行うべきであり、ここでは、当事者間において当該約款によりどのような内容の意思の合致があったのか、すなわち契約における意思表示の内容は何かをみていく必要がある。その際、第一次的には、当事者が合致した内心の意思は何か問題となるが、この点については、明確でなくあるいは争いがある場合には、約款を含む契約条項の文言を基に、**当事者の合理的な意思解釈を行っていくべきであろう。**

2, 3 略

4（前略）本件賠償金条項の趣旨は、談合による損害の回復を容易にするとともに、談合に対する抑制効果を期待することにあると思われるところ、談合に全く関与していない業者にまで賠償金の支払義務を負わせることは、この趣旨にそぐわないものである。また、事後にA、B社間で求償等による調整の余地があるとしても、B社にとっては、自己責任の原則をはみ出す責任を負うものであり、このような場合までB社に責任を負わせるためには、その点が条項上明確にされ、当事者が納得してそれを了承しているといえる状況が必要であろう。しかしながら、本件においては、そのような状況は見られず、**当事者の合理的な意思解釈からすると、了承していたとするのは無理である。**

5（前略）ところが、本件約款は、必要な場合においては、共同企業体と構成員との義務を書き分けており（例えば、1条12、13項、53条4、5項等）、乙とその構成員との立場の違いを認識していたはずであるのに、48条1項では、その書き分けをしなかったのであるから、**合意された当事者の合理的な意思としては、B社（上告人）も賠償金の支払義務を了承していたと解する余地はない。**（後略）

6 略