

# 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



生命保険は、ニーズ潜在型・長期性・再加入困難性等の特性を有しています。また、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被害を軽減する仕組みであり、契約者保護や生命保険の特性等の観点から、保険業法等の各種規制が定められています。

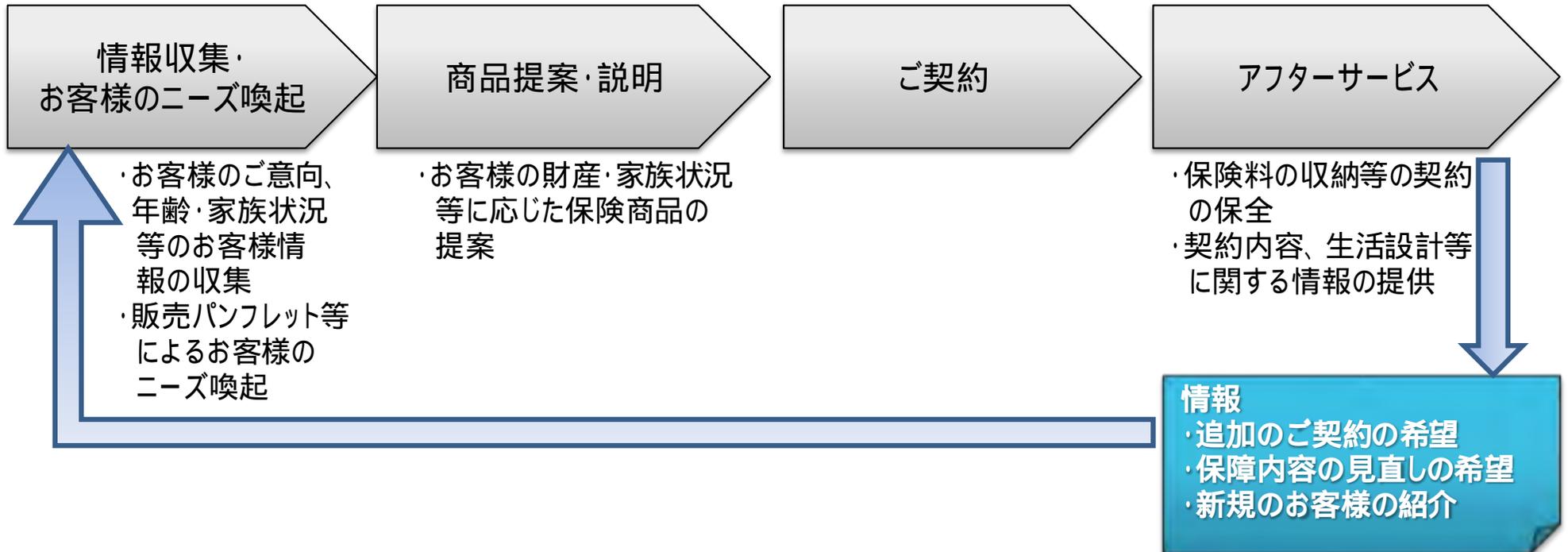
このような生命保険の特性や各種規制等を踏まえ、生保各社は創意工夫を発揮しながら、より良い取組みを目指して実務の構築を進めております。(情報提供、意向把握・確認をはじめとする適切な募集態勢の構築や自主取組等)

消費者契約法の見直しを検討する際には、このような生命保険の特性・業規制との関係についてもご考慮願います。

ニーズ潜在性という生命保険の特性から、一般的に生命保険の募集については、お客様のご意向、年齢・家族情報等の情報を収集した上で、お客様のニーズを喚起し、商品の提案等を行っている。

また、ご契約後も保険料の収納等の契約の保全等に加え、ご契約内容の確認や生活設計などの幅広い情報提供といったアフターサービスを提供している。

アフターサービスの提供によりお客様との信頼関係が維持・強化され、その結果として、追加でのご契約の希望や新規のお客様の紹介につながることも多い。



中間とりまとめ時の当会からの意見（第18回消費者契約法専門調査会資料4 - 1）の内容から変更のない論点、意見のない論点については記載していません。

## 合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型

### 全般

生命保険は、ニーズ潜在型の商品であり、勧誘にあたっては、一般的に、将来のリスク等についてお客様へのご説明を行っている。

将来のリスク等のご説明や具体的な生命保険のご提案等のためには、お客様の年齢や家族構成等を伺う必要があり、それらを伺うことができるよう継続的な活動に取り組んでいる。

このような通常の健全な保険募集が契約の取消し事由に該当することがないようにするため、客観的かつ明確な要件とするようお願いしたい。

### 法第4条第3項第3号案

現在提示されている案に関し、例えば、下記のような場合が該当しないよう要件を検討いただきたい。

- ・お客様に生じ得る将来のリスク等をご説明し、その後、ご契約の締結に至る場合  
（関連する要件： 案、 案共通・「消費者に生じ得る損害又は危険を殊更に告げること」）
- ・アフターサービスなど勧誘以外の場面でのお客様とのやり取りをきっかけに、新たなご契約の締結に至る場合  
（関連する要件： 案・「当該消費者契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに当該消費者に接近した上で」）
- ・お客様に関心・興味をもっていただくため、相続や年金、生活設計などについて、無料セミナーを開催し、その結果、セミナーに参加されたお客様との間で、ご契約の締結に至る場合  
（関連する要件： 案・「当該消費者契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに当該事業者が指定した場所に来訪させた上で」）

## 合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型（続き）

### 第4条第3項第4号案

現在提示されている案に関し、例えば、下記のような場合が該当しないよう要件を検討いただきたい。

- ・お客様との信頼関係を構築し、その後、契約の締結に至る場合

（関連する要件：「消費者に接触して当該消費者との間に密接な関係を築いた上で」）

なお、「殊更に当該消費者契約を締結することが当該関係を維持するために必要であると思わせるような言動」という要件については、どのような行為であれば該当しないのかが明確となるよう要件を検討いただきたい。

## 困惑類型の追加

現在提示されている案に関し、例えば、下記のような場合が該当しないよう不当な行為に限定した要件とするようお願いしたい。

- ・既契約のアフターサービスなどお客様に対して情報提供等を行った結果、新たな契約の締結に至る場合

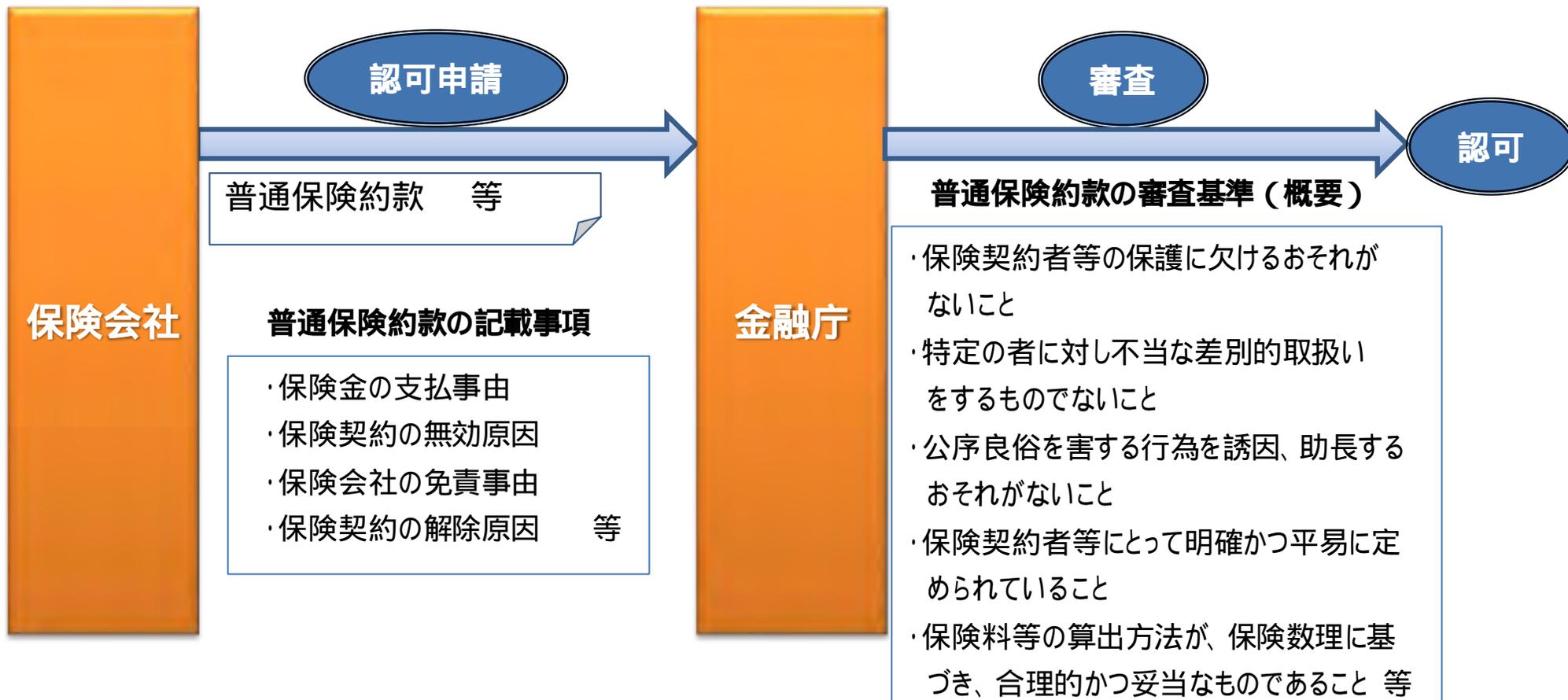
（関連する要件：「当該行為に関連する行為」「契約の締結を迫る」等）

## 配慮義務

努力義務としてどのような対応が事業者に求められるのかが明確となるよう検討いただきたい。

生命保険の契約条項については、数理的基礎に基づく商品設計・運営（大数の法則、収支相等の原則、給付反対給付均等の原則）といった生命保険の特性を踏まえて、制度・実務が構築されており、契約内容を定型化した約款を用いて規定している。

保険約款に対しては保険契約者の保護等の観点から、保険業法上、具体的に記載すべき事項が規定されている。保険会社から、商品の創設・改定に係る認可申請等が行われた場合、監督当局は、保険業法等に基づき審査を行うことされている。



中間とりまとめ時の当会からの意見（第18回消費者契約法専門調査会資料4 - 1）の内容から変更のない論点、意見のない論点については記載していません。

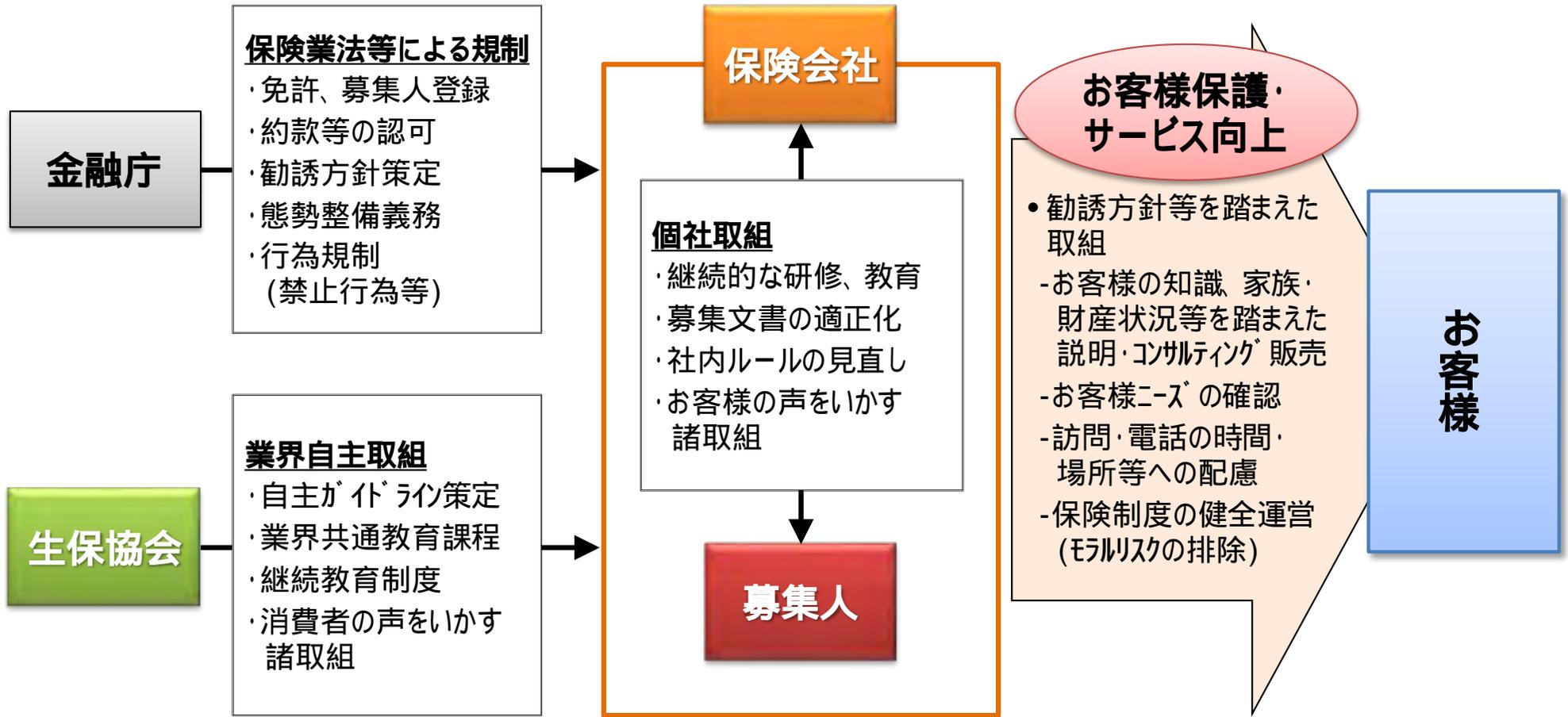
## 不当条項の類型の追加

### 解釈権限付与条項・決定権限付与条項

生命保険契約において、例えば死亡保険金は、死亡時（失踪宣告・認定死亡を含む）に支払われるが、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」旨を定めている場合がある。

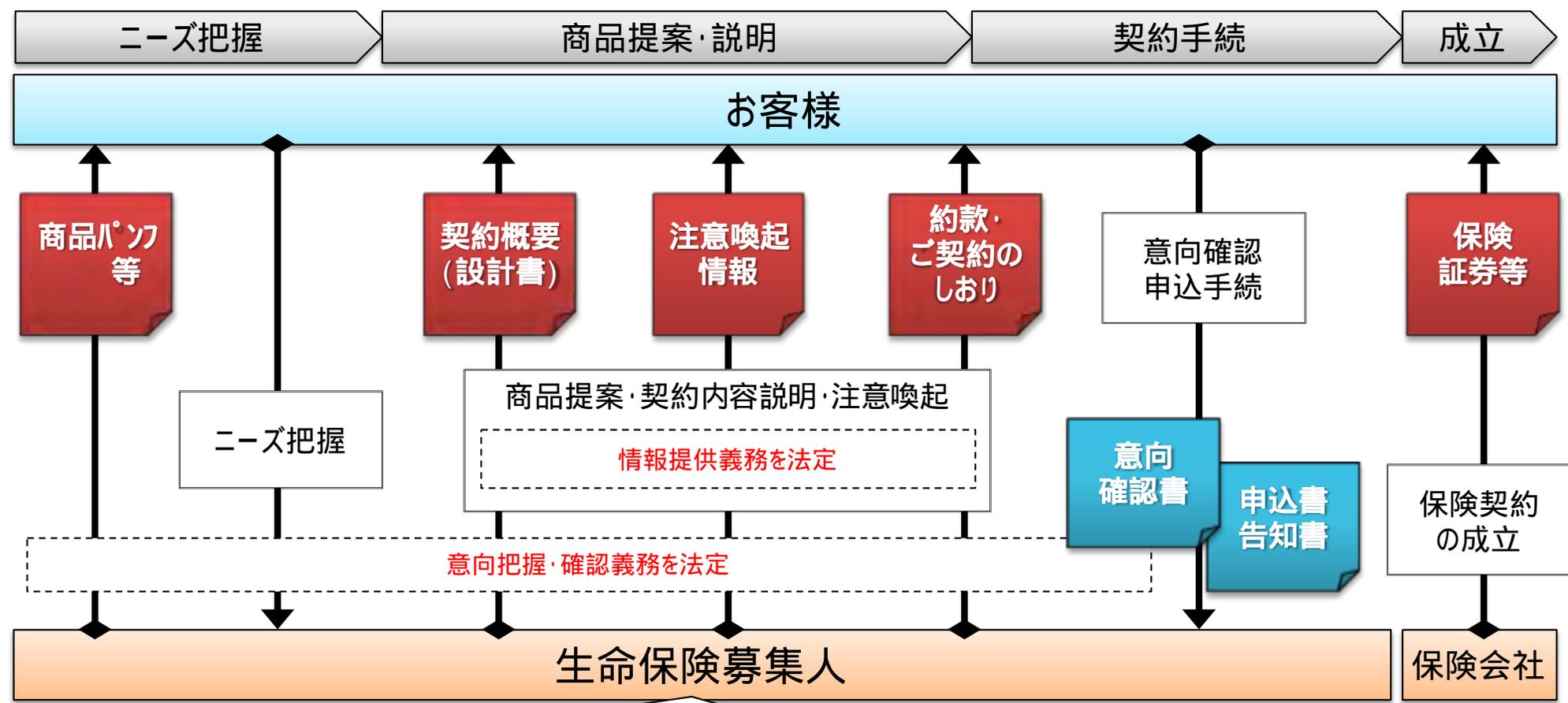
このような条項もあり得るため、不当条項の類型の追加を検討する場合には、引き続き適切・健全な生命保険の運営ができるようご配慮いただき、「解釈権限付与条項・決定権限付与条項」については、それを一律に無効とするのではなく、消費者の利益を一方的に害するような不当な条項に限定して無効とするようお願いしたい。

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。



# < 参考 > 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)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。



一律の方法による情報提供義務  
 意向把握・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

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