

# 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 日本損害保険協会

# 目次

---

---

## .損害保険について

## .日本損害保険協会について

## .消費者保護に向けた取組み

- ( 1 ) わかりやすい情報提供
- ( 2 ) 保険募集の品質確保
- ( 3 ) 保険約款のわかりやすさ向上
- ( 4 ) 適切な保険金支払の取組みとお客さま相談窓口

## .「中間取りまとめ」におけるご検討事項について

- ( 1 ) 情報提供義務 / 不利益事実の不告知（不告知型）
- ( 2 ) 不当条項の類型の追加
- ( 3 ) 条項使用者不利の原則

## .参考資料

# 損害保険について

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、日常の生活行動により、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

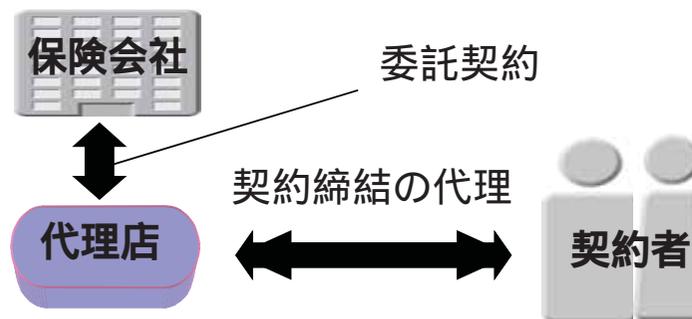
### 保険法

- ・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

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

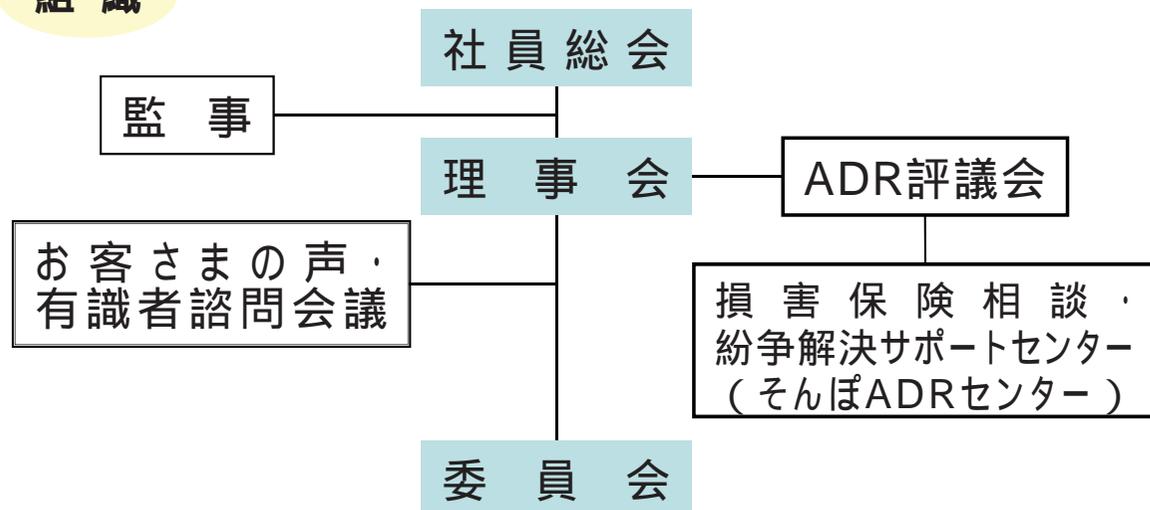
- 事業の柱**
1. 損害保険の普及啓発・理解促進
  2. 損害保険契約者等からの相談対応、苦情・紛争の解決
  3. 損害保険業の業務品質の向上
  4. 損害保険業の基盤整備
  5. 事故、災害および犯罪の防止・軽減
  6. 損害保険業に関する研修、試験および認定等

協会で作成各種ガイドライン等

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。

# 消費者保護に向けた取組み (1) わかりやすい情報提供

日本損害保険協会では、「よりわかりやすい募集文書」をお客さまへ提供していくため、有識者を中心とした会議体（タスクフォース）を設置して検討を進め、お客さまへお渡しする重要事項説明書に関するガイドラインを改定するなど、取組みを進めてきております。

## 損保協会 第6次中期基本計画（平成24年度～平成26年度）

重点課題：消費者の声を起点とした業務品質の向上

重点施策：重要事項説明書等について消費者目線での分かりやすさの向上に向けた検討

## 金融審議会（平成24年4月）

《諮問事項》

保険商品・サービスの提供等の在り方についての検討  
（中略）二 必要な情報が簡潔で分かりやすく提供されるための  
保険募集・販売の在り方

## 「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」を設けて本格的に検討（平成24年9月～）（参考資料1）

現状の文書に対し専門家・消費者等が評価・分析  
改善案の検討

金融審議会に報告・タスクフォース報告書を取りまとめ  
お客さまの読む意欲を失わせない程度の情報量にとどめ、  
お客さまに読んで理解してもらえるものにする

## 募集文書に関するガイドラインを改定

契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン  
（平成25年9月改定）

お客さまの理解促進を目的として、適切な情報量や記載項目の設定を行うための標準例を策定



（ご参考）

金融審議会報告書「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するWG」（抄）  
（平成25年6月公表）

### 2-2-3 募集文書の簡素化について

（前略）当初は、一般的な消費者であれば理解しようとする意欲を失わない程度の情報量に限定した最低限の情報提供として、特に説明すべき重要事項を顧客に提供する趣旨で規律が設けられたが、現実には、一般的な消費者にとって理解可能な程度を越えた分量の情報が記載されていたり、（中略）当初想定されていた役割を十分には果たせていない、との指摘がある。

このような状況を踏まえ、当WGにおいては、生命保険・損害保険の両業界に対して、（中略）記載内容の見直し・簡素化を行うように促した。両業界では、（中略）契約概要等の簡素化に向けて自主的な取組みを進めており、（中略）当WGの問題意識に沿った検討・改善が進められていることが確認できた。

# 消費者保護に向けた取組み (2) 保険募集の品質確保

日本損害保険協会では、保険募集を行う者（保険募集人）を、保険に関する知識・能力が試験を通じて確認された者に限定し、また代理店・保険募集人が適正な活動を行うためのガイドライン等を策定するなど、品質確保の取組みを進めてきております。

## 保険募集人

適正な募集、適正な商品説明に必要な知識を習得するために、損保一般試験を実施  
代理店に所属する保険募集人が保険募集を行う場合、内閣総理大臣への届出を保険業法にて義務付け

### 損保一般試験

基礎単位

火災保険単位

自動車保険単位

傷害疾病保険単位

（ご参考）

保険業法第302条（役員又は使用人の届出）

損害保険代理店、少額短期保険募集人又は保険仲立人は、その役員又は使用人（少額短期保険募集人の役員又は使用人にあつては、特定少額短期保険募集人に限る。）に**保険募集を行わせようとするときは、その者の氏名及び生年月日を内閣総理大臣に届け出なければならない。**

（以下、略）

## 保険募集に関するガイドライン等

### 保険募集の適正な活動に関するガイドライン

（平成20年6月策定）

適正な保険募集のための態勢整備に向けた基本的な考え方および留意事項を記載

- ・適正な募集活動の基本方針
- ・保険募集管理等に係るコンプライアンス態勢のポイント
- ・不適正な行為の防止に向けた留意事項

### 募集コンプライアンスガイド

（平成19年3月策定）

保険募集にあたって代理店・保険募集人が遵守すべきことを体系的に整理し、分かりやすく解説

- ・商品説明時の基本ルール
- ・保険募集時のトーク例
- ・代理店の個人情報管理 等

# 消費者保護に向けた取組み (3) 保険約款のわかりやすさ向上

日本損害保険協会では、「わかりやすい保険約款」をお客さまへ提供していくため、研究会を設置して検討を進め、用語の見直しも含めてガイドラインを策定するなど、取組みを進めてきております。

## 「消費者の声」諮問会議における提言（平成19年3月）

保険約款のわかりやすさ向上に向けて、業界として具体的な検討を行うことが適当

## 「保険約款のあり方に関する研究会」を設けて検討し、2つの視点を尊重すべきとの結論に至る

保険契約者（購入検討者）等にとって理解しやすいもの  
法的な意義を明確かつ正確に記載した法的安定性の高いもの



## 報告書に基づき、わかりやすい保険約款を作成するためのガイドラインを策定

### 保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン

（平成20年3月策定）

わかりやすい保険約款や契約のしおり等を作成するための留意事項

- ・平易化の追求
- ・必要な情報を取り出しやすくする工夫
- ・表記等の統一 等

### 保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン

（平成20年6月策定）

消費者が保険約款等を正確に理解できるようにするために見直すべき用語

- ・使用を控え、言い換えるべき用語
- ・使用にあたって定義または補足説明が必要な用語 等

消費者モニタリングにより「わかりにくい」用語を把握した上で策定しております。

# 消費者保護に向けた取組み (4) 適切な保険金支払の取組みとお客さま相談窓口

日本損害保険協会では、適切な保険金支払に向け、協会ガイドラインを策定するなど、取組みを進めてきております。

お客さま相談窓口としては、各保険会社が設置している窓口の他、「そんぽADRセンター」があります。

## 保険金支払に関するガイドライン

### 損害保険の保険金支払に関する ガイドライン (平成18年9月策定)

損害保険会社としての基本的かつ最も重要な機能である保険金の適時・適切な支払に資することを目的に、保険金支払態勢のポイントおよび保険金の支払にあたっての留意事項を整理

#### 《態勢整備》

- ・保険金支払いにかかる点検・再審査・事後検証の実施
- ・苦情対応態勢の整備

#### 《留意事項》

- ・保険商品・サービス等に関する適切かつわかりやすい説明
- ・保険金請求に関するわかりやすい案内
- ・保険金を支払わない事由に該当するか否かの判断
- ・各種相談機関の案内 等

## お客様相談窓口

各保険会社...お客さま相談窓口を設置  
損保協会...「そんぽADRセンター」を設置

### そんぽADRセンターとは

損害保険に関する一般的な相談に対応するほか、指定紛争解決機関として、お客さまと保険会社との間のトラブルに対し、中立・公正な立場から苦情解決手続および紛争解決手続を行っています。

#### < 苦情解決手続 >

お客さまからの相談に応じ、必要な助言をし、苦情に係る事情調査を行うとともに保険会社に対しても苦情の内容を通知し、迅速な対応を求めます。

#### < 紛争解決手続 >

中立・公正な立場からトラブルの解決支援（和解案の提示等）を行っています。保険会社に受諾義務が課される特別調停案を作成・提示することもあります。