

議事録

日時:令和元年6月28日(金) 18:00~19:40

場所:兵庫県弁護士会館 別館2階会議室

出席者:

(ひょうご消費者ネット)	鈴木 耐久 (理事長、間瀬・鈴木法律事務所弁護士)
	松尾 保美 (理事、消費者情報ネット副理事長)
	石原 純子 (検討委員、消費者情報ネット理事長)
	酒井 佐代子 (検討委員、消費者情報ネット事務局長)
	中嶋 弘 (検討委員、アンカー北浜法律事務所弁護士)
	茂木 昌子 (検討委員、もてぎ司法書士事務所司法書士)
(生命保険協会)	若松 慶造 (企画部会長、第一生命保険調査部 部長兼調査課長)
	石川 温 (企画部企画グループ グループリーダー)
	高野 幸多 (企画部企画グループ)
	武藤 伸行 (第一生命保険調査部 次長)
	柏原 誠一 (日本生命保険調査部 調査課長)
	赤川 圭 (アンダーソン・毛利・友常法律事務所弁護士)

○生命保険協会より、ひょうご消費者ネットの申入書に対する回答書について説明があり、その後、意見交換が行われた。

(1) 生命保険協会による説明

- ・生命保険協会(以下、「当会」)は「顧客本位の業務運営」を志向し、常にPDCAを回しながらお客さまに寄り添った取組みを推進することが重要であると認識しており、この度、御団体よりいただいた申入書は、会員各社にとって更なる業務運営の改善のきっかけとなったと考えており、感謝申し上げます。
- ・(回答書の内容を説明)
- ・回答書記載内容に関して、当会では順次対応を開始しているため、直近の状況について補足する。クーリング・オフの際の留意点の説明充実という視点では、まずは各社が使用するパンフレット等において丁寧な記載が必要であると認識している。このため、パンフレット等を作成するにあたり、会員各社の参考に資するよう定めている自主ガイドラインを改定し、説明の充実をはかった。
- ・ただし、パンフレット等の修正には一定の時間を要するため、会員各社の準備が整うまでの対応として、クーリング・オフに関する説明資料「外貨建て保険のクーリング・オフ制度についてご留意いただきたいこと」(別紙参照)を作成した。
- ・当会の自主ガイドラインにつき補足させていただく。当会では、自主ガイドラインにおいて各種取扱いを定めているが、自主ガイドラインを定めたら終わりではなく、実践していくことが重要だと考えている。このため、当会では自主ガイドラインに記載されている事項等につき、定期的に会員各社の取組状況のアンケートを実施している。アンケートの結果把握した先進的な取組みやベストプラクティスを会員各社に共有することで、各社の経営改善の後押しをする等、PDCA サイクルを意識した運営を行っている。
- ・当会としては、こうした取組みを通じて今後ともお客さまに最適な商品提案を行うべく、不断の努力を重ねる所存である。

(2) 意見交換

○ひょうご消費者ネット

- ・回答書の中で、金融庁の平成 19 年のパブリックコメントの結果を引用しているが、当時は外資系等一部の保険会社しか外貨建保険を取り扱っていなかった一方、現状では大手社も含め多くの保険会社が外貨建保険を取り扱っており、また販売会社も信金を含めて多岐にわたっている。この結果、お客さまの属性としても、外貨建の金融商品に不慣れな方を含め多岐に亘り、パブリックコメントの当時と環境が異なっていることを踏まえた対応が必要である。
- ・今回、我々のメンバーが銀行窓販の実態を覆面調査したところ、銀行は自行に預金口座を保有している者に対して、貯蓄残高や満期金を踏まえ外貨建保険を勧誘する一方、自行に預金口座がない消費者には、説明を求めてもカタログを渡す程度であり、対応に大きな差があった。
- ・全国銀行協会(以下、全銀協)も、コンプライアンスに関するガイダンス・ノートを定めているようだが実践できていない。実際に我々の調査において募集時にクーリング・オフの説明を行った銀行は、説明途中で我々の素性に気づいた 1 行のみであった。
- ・また、全銀協のガイドラインには、外貨建保険は仕組みが複雑なため、説明には複数の日数をかけることが記載されている。今回の覆面調査でも明らかになったが、実際には 1 日目に一般的な資産運用の説明を行い、保険へのニーズがあることが判明すると、2 日目に外貨建保険の説明を長時間行い契約に至っている。つまり、消費者との接点という意味では 2 回ではあるものの、本質的な趣旨を履き違えているし、高齢者への説明として問題がある。
- ・また、保険料の支払い方法に関しても、銀行は外貨建保険の契約を行う最後の段階で外貨預金口座開設の説明を行い、「外貨預金口座を通して保険料を入金すると数万円のお得になる」と説明し、外貨預金口座をつくらせている。従って、消費者からすると、円貨から有利に外貨建の保険料を支払う方法の 1 つとして外貨預金口座を通していただけであり、円貨を保険料として支払っているという認識しかない。このような場合には、まさに外貨両替と保険料支払が一体であり、円入金特約付加の有無にかかわらず、クーリング・オフの際に円貨で返金してもよいのではないかと。

○生命保険協会

- ・クーリング・オフの説明に関して、先ほども申し上げたとおり、既にパンフレット等の説明充実に着手している。なお、1 点補足すると説明充実の検討にあたっては、業界内だけではなく外部弁護士や有識者の意見も聴取し丁寧な記載を心がけた。また、当会からの回答書は全銀協にも送付し、会員各行に外貨建保険のクーリング・オフの説明充実の必要性を周知いただいている。
- ・高齢者が長時間の説明に耐えられないというご指摘もご尤もであり、申入書をいただく以前より、当会としても外貨建保険に関する苦情の抑制に向けて、取り組んできたところである。具体的には、当会の自主ガイドラインである「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」の見直しを実施し、外貨建保険の販売にあたっては、複数回の保険募集の機会を設定するとともに、70 歳未満の親族等に同席していただくことを原則とするように改定した。なお、本件も全銀協に送付して会員各行への周知を依頼したところである。
- ・円入金特約に関しては、メリット・デメリットを十分説明することが重要である。ただし、お客さまのニーズは様々であり、例えば、外貨預金が満期になり、その資金をもとに外貨建保険に加入するケースやお客さまが円入金特約より有利な為替手数料で両替をした上で、外貨建保険に加入するケース等はクーリング・オフの際、外貨で返金するのが適当と考えている。

- ・なお、円入金特約等に関する説明が不十分であった結果、お客さまが本来認識すべき事項を誤認している場合等、不適切な募集に該当するような事例においては、契約を取り消し、円貨で返金を行う等、個別の判断が必要なこともあると思う。

○ひょうご消費者ネット

- ・円入金特約の取扱いをしていない銀行が多いという印象を持っているが実態がわかれば教えていただきたい。また、銀行における円入金特約の取扱いの有無はどのように判断しているのか。

○生命保険協会

- ・今回、当会が実施したアンケート調査の結果、円入金特約を取り扱っていない銀行はごく一部であることが判明した。また、円入金特約の取扱いの有無は、保険会社と銀行との委託契約交渉において判断される。なお、円入金特約を取り扱わないという判断になった場合、保険会社としては、銀行に提供するパンフレットからも円入金特約の記載を削除する等、所要の対応が必要となる。

○ひょうご消費者ネット

- ・我々の認識では円入金特約を付加した場合においても、保険会社側で必要となる為替手数料の水準等の説明が十分なされていない。もっとも、先ほども申し上げたとおり、現状では多くの場合、クーリング・オフの説明自体がなされていない。

○生命保険協会

- ・円入金特約を付加した場合、為替手数料は保険会社毎に定められた所定のレートをお客さまに負担いただくことになる。
- ・保険会社所定のレートをお客さまに負担していただくことを含め、お客さまに理解いただいた上で、資産状況等を踏まえ、最適な保険に加入していただけるように対応していく。

○ひょうご消費者ネット

- ・保険会社に確認した際、「円入金特約の特約保険料は不要」という説明を受けたが、誤説明だったということか。

○生命保険協会

- ・少しわかりづらいかもしれないが、円入金特約にかかる特約保険料はいただいている。他方で、円入金特約が付加されていた場合は保険会社が円貨から外貨に両替する。その際、お客さまが銀行窓口で両替する場合と同様、為替手数料がかかるため、その分をお客さまに負担いただいている。

○ひょうご消費者ネット

- ・保険販売において銀行は乗合代理店だが、消費者は銀行を信用しているため、銀行に行けば自分に最適の商品を勧めてくれると期待している。にもかかわらず、自ら為替手数料を得るために、円入金特約を取り扱わず、為替手数料を受領しているとすれば、利益相反関係や忠実義務違反になると考えられる。

○生命保険協会

- ・金融機関は、顧客本位の業務運営を行うことが必要と考えている。その観点から言うと、主観にはなるが、仮に円入金特約より高い為替手数料を受領したいがために円入金特約の販売を受託していないのであれば顧客本位とは言えないと思う。
- ・当会としては、経済合理性の観点から適切な商品を選択できる環境を整備することが重要だと考えており、その旨を協会内で決議するとともに、全銀協あてに会員各行への周知を依頼したところである。

○ひょうご消費者ネット

- ・回答書に「円入金特約を優先的に選択する方式にする等」と記載されているが、大多数の消費者が円入金特約を選択している現状を踏まえると、そちらに収斂させた方がよいと考えたものか。

○生命保険協会

- ・ご指摘のとおりである。お客さまの保有する金融資産の状況を踏まえた場合、現時点では、円入金特約を優先的に勧めるとともに、メリット・デメリットの説明を適切に行い、円入金特約の必要がない方はオプトアウトするような形式が良いと考えた。

○ひょうご消費者ネット

- ・金融機関代理店向け注意喚起文書の「外貨建て保険のクーリング・オフ制度についてご留意いただきたいこと」は分かりにくい用語に加え、文字量、情報量が多く、肝心の「銀行でつくった外貨預金口座からの保険料入金はクーリング・オフをした場合、円貨では、支払い保険料満額が戻ってこない」という消費者にとって重要な情報が伝わりづらい。また、このような説明資料を準備しても、募集時には様々な書類の説明があるため、その他の書類に埋もれてしまうことが多く、契約申し込みが済んだ段階で、「読んでおいてくださいね」とさりげなく他の書類と一緒に渡される可能性もある。結果として銀行で契約申し込み前にきちんとした説明がなされなければ意味がない。

○生命保険協会

- ・説明資料は適切な説明に向けた第一歩であることはご理解いただきたい。今後もご指摘を踏まえて改善を続けていく。他方、説明がなされなければ意味がないという点はおっしゃるとおりであり、徹底をはかっている。

○ひょうご消費者ネット

- ・提示いただいているパンフレットや設計書にも様々な用語の説明があるが、外貨建保険にかかる費用や実際にどれぐらいの利回りなのかがわかりづらい。例えば、ご提示いただいている資料にある積立利率が実際の利回りということではないか。

○生命保険協会

- ・実際の利回りがわかりづらいという点に関しては、金融庁からのご指導もあり本年4月から使用している募集補助資料に(実質的な利回りを)記載することとした。なお、募集補助資料は、外貨建保険加入にあたり重要な情報を集約するとともに、投資信託等の他の金融商品との比較検討も行いつつ最適な商品を選択していただく際の一助とすべく作成したものである。

○ひょうご消費者ネット

- ・クーリング・オフとは、消費者にとっての最後の安全装置という位置付けであり、短い期間とはいえ、法律が用意した制度である。契約締結意思が未成熟だからこそクーリング・オフが認められているなか、説明の充実によって対処することについて、消費者団体としては違和感がある。
- ・生命保険協会がクーリング・オフに関する説明資料を用意しても、銀行がクーリング・オフについて説明すらしていない現状を踏まえると、説明資料のみでは、クーリング・オフの問題が解決できるとは思えない。また生命保険協会の回答書を周知したところで、銀行は説明を変えないだろう。
- ・また、申入書に記載しているように、保険業法第309条第7項に定めのある「関連して」という表現は広義であり、無関係でない限り「関連して」いることに含まれ、保険募集人たる銀行が保険契約者から受領した円貨は、当該外貨建保険の募集に関連していると考えられる。
- ・最終的には立場の相違ということになるのかもしれないが、消費者団体としては、クーリング・オフが法定されている趣旨を踏まえて、円貨で一律に返金する取扱いとするほうが望ましいと思う。
- ・他方で、本日の説明を受け、生命保険協会が本件を真摯に受け止め、解決に向けて努力しており、互いに向いている方向性は同じであると感じたため、今後とも継続して協議をしていきたい。

○生命保険協会

- ・本日頂戴したご示唆については当会内および全銀協へ周知し、更なる改善につなげていく。その他指摘事項がある際には随時ご指摘いただきたい。

以 上

外貨建て保険のクーリング・オフ制度について ご留意いただきたいこと

! 外貨建て保険の加入にあたっては、以下の点をあわせてご確認ください。

- この保険にはクーリング・オフの適用があります。
- ご契約の申込日または注意喚起情報を受取った日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、書面によるお申し出により、ご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。
- クーリング・オフのお申し出をされた場合の返還金は、保険会社に保険料としてお払い込みいただいた通貨となります。
- したがって、円入金特約の付加有無により、クーリング・オフに伴いご返還する通貨が異なります（円入金特約を付加しない場合は、外貨でのご返還となります）。
- 詳しくは、下記表をご参照ください。

	保険料のお払込み時の通貨	クーリング・オフに伴いご返還する通貨
円入金特約を付加する場合（※1）	円貨（※2）	円貨（※4）
円入金特約を付加しない場合	外貨（※3）	外貨（※5）

- ※1 円入金特約を取り扱っていない代理店もあります。
- ※2 円入金特約付加に伴う所定の費用（通貨の換算に関する費用）が発生します。
- ※3 金融機関代理店等で円貨を外貨に両替する場合、所定の手数料が発生します。また、お客様の口座から当社口座へ送金を行うための、所定の手数料が発生することがあります。
- ※4 円貨でお払い込みをいただいた金額と同額を返還いたします。
- ※5 外貨でお払い込みをいただいた金額と同額を返還いたします。ただし、外貨でのご返還となるため、当初の資金が円貨の場合（金融機関代理店等で外貨に両替した場合）、以下により、返還金が円貨ベースでは**元本割れすることがあります**。
 - ① 円貨から外貨への両替に係る金融機関所定の手数料
 - ② 外貨から円貨への両替に係る金融機関所定の手数料
 - ③ 送金及び着金に係る金融機関所定の手数料
 - ④ 為替差損（益）

クーリング・オフ制度など、ご契約のお申込みに際し特にご留意いただきたい事項を「注意喚起情報」として、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）兼商品パンフレット」に記載しております。