

議 事 録

日 時：平成19年3月12日(月) 14:00～16:30

場 所：兵庫県弁護士会館本館3階 第4会議室

出席者：

(ひょうご消費者ネット)

清水 巖(理事長、九州大学大学院法学研究院教授)

亀井尚也(副理事長、かけはし法律事務所弁護士)

圓山茂夫(検討副委員長)

鈴木耐久(間瀬・鈴木法律事務所弁護士)

荒井京子(消費生活専門相談員)

松本博美(消費生活専門相談員)

(生命保険協会)

畑中秀夫(企画部会長、第一生命保険相互会社調査部次長)

田口 城(第一生命保険相互会社調査部課長)

宮崎卓浩(広報部長)

紅松 義(企画部副調査役)

(立会人)

野村修也(中央大学法科大学院教授、金融審議会委員、金融庁保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討チーム座長、国民生活審議会消費者政策部会委員、郵政民営化委員会委員)

関西学院大学法科大学院学生(2名)

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取組み状況等について説明があり、その後、意見交換が行われた。また、適宜、立会人よりコメントをいただいた。

1. 生命保険協会による説明

- ・御団体の申入書には「もっともである」と考える部分がある。一方で、ご指摘のクーリング・オフの記載例は会員各社の既存実務を記載したものである。法令違反を認識しながら事業を行う保険会社はないと信じており、なぜ会員会社が長年ご指摘の実務を行ってきたのか事実確認を行い、既存実務とは一線を引いて検討を行うこととした。そこで、申入書を受領後、速やかに会員会社に内容を周知し、実態調査の協力を要請した。調査結果を踏まえて検討を重ね、指摘を受けた「申込者等が、『預金又は預金の口座に対する払込による方法』を利用して保険契約の申込みをした場合」の法令解釈について、専門家に意見聴取を行った。
- ・生命保険に加入する際には、健康状態の告知が必要となる。また、保険には善意契約性や射倂契約性があり、保険料を前払いいただくことが一般的である。それゆえ、生命保険の契約締結手続は、申込書の作成、告知・医的診査の実施、初回保険料の支払いという3つのプロセスが必要とされる。生命保険会社は契約締結手続においてお客様の契約意思を確認する機会が3度あると捉えてきた。生命保険が他の取引と大きく違うのはこの点である。生命保険会社は、3つのプロセスのそれぞれにおいて、お客様の契約意思の確定を確認できる場合にクーリング・オフが適用除外になるという解釈を行って

きた。生命保険の特性に鑑みた法定の追認行為という観点から条文を解釈してきた。

- ・例えば、3つのプロセスの一つ目の「申込み」だが、お客様が営業所を自発的に訪問された場合は契約意思の確定であるとしてクーリング・オフが適用除外とされている。それから、3つのプロセスの二つ目の「診査」だが、医師の診査の終了が契約意思の確定であるとしてクーリング・オフの適用除外とされている。そして3つのプロセスの最後の「初回保険料の支払」だが、生命保険募集人が現金で収受いただくケースがほとんどの割合を占め、口座に振込んでいただくケースは保険料が非常に高額になるケースに限られる。例えば一時払いの契約（初回保険料を口座に振り込んでいただく契約の典型）が新契約高の全体に占める割合（全生保会社）は、平成17年度は約12%。保険業法にクーリング・オフが導入された平成8年当時では約5%であった。このように初回保険料が口座に振込まれる契約は一部の契約に限られていた。保険契約者自らの動作を必要とすることにも鑑み、保険料を口座に振込む行為を契約意思の確定、つまり法定の追認行為であると解釈してきた。医師の診査終了という適用除外事由が無償であり、高額な保険料の支払いという口座への払込みの方がより確かな意思が必要だということも裏付けになると考えている。
- ・御団体の考えと長年の生命保険会社の実務のどちらを採用すべきかを専門家に意見を聴取した。その結果、保険の特性に鑑みた生命保険各社の実務に合理性はあるが、御団体の意見にも合理性があるという意見をいただいた。それを生命保険協会の意見として採用した。
- ・生命保険協会に法律解釈権はないが、明らかな法令違反行為があれば、その是正に向けた役割を果たす必要がある。また、仮に法令違反ではなくとも、消費者保護にもとる問題がある場合は、予防的に消費者保護を図るよう、与えられた役割を果たす必要がある。問題の所在がどこにあるかをしっかりと考え、根本的な解決に向けて取組みたい。
- ・昨今の販売チャネルの多様化等に鑑み、初回保険料の支払方法が口座への払込みの場合であってもクーリング・オフ制度を適用すべきとのご意見を複数頂戴している。そこでこの機会に契約者保護に向けた見直しが必要と考えた。10月27日付にて金融庁長官宛に要望書を提出し、必要な対応を要請した。また、クーリング・オフの必要性が問題となること自体問題であり、問題事例減少に向け「クオリティー・ファースト・プラン」というPDCAサイクルの取組みを行うこととした。
- ・平成18年1月より、生命保険協会に寄せられた苦情等の消費者の声を、協会運営や会員各社の経営に活かす2つの取組みに着手している。一つが苦情関連の情報提供の充実である。生命保険協会に寄せられた苦情情報を網羅し、「個社版」、「全社版」の2種類のレポートを作成し、各社の経営層に直接報告することとした。全社版は、当初年2回作っていたが、情報迅速化の観点から四半期毎に切り替えた。もう一つが、苦情情報の集約化・原因分析等をより効果的に行うための体制整備である。「消費者の声事務局」という組織を設置し、消費者からの苦情や消費者団体からの意見を部門横断的に集約し、原因分析を行った上で、会員各社にフィードバックしている。その結果を会員会社の役員クラスが出席する委員会等に報告し、経営に活かしていただいている。
- ・生命保険協会では、例年、消費者行政・団体の方々およびマスコミを対象とした「生命保険懇談会」を実施し、生の声をお聞きしている。御団体にも参加のご意向があれば、是非参加いただきたい。

2. 意見交換

ひょうご消費者ネット

- ・法令順守、消費者志向の重要性を認識して取り組んでいる姿勢、現行実務を今後改善していきたいという姿勢は評価したい。しかし、それと法的な取扱いを間違っていることは別問題である。

- ・預金口座に対する振込みをした場合について、現行法の下においてもすでにクーリング・オフの権利はある。
- ・保険料の振込みがあったことをもって一律にクーリング・オフを適用しないのはおかしい。個別の意思が確定しているかないかでクーリング・オフの適用可否が判断されるものではない。クーリング・オフは追認行為がある制度にはなっていない。業界団体としての方針を変えてもらわないと、論理的にはすりあわない。
- ・クーリング・オフは殺到するとは思えない。するとすれば、勧誘に問題があった場合である。
- ・保険業界は業法で義務づけられる前から自主的にクーリング・オフを導入してきた先進的な見習うべき業界である。輝ける業界が法律を守らないことは許されない。最低限法律を守って欲しい。法律を守ることに加えて、自主的な取組み、例えば銀行窓口のアポイントメントセールス的な売り方についても、業界で自主的に取り組む姿勢があって然るべき。
- ・銀行員と証券会社員は、どちらも銀行口座、証券総合口座という形でお客様の資金を預かり、また決済手段も持っている点で決定的に従来型の営業職員による訪問販売とは違う。ATMに足を運び高額な資金を振込むということが触れられていたが、そんなことをしている消費者はいない。銀行員が預金者宅を訪れて保険を勧誘し、申込書と振込依頼書が一体になっている書類に記名・押印させ、持って帰って社内で振り込むのが実態だ。
- ・「医師の診査の終了が明示的にクーリング・オフの適用除外とされている。それは医師の診査が体を運ばないとできないからである。消費者が体を運ぶという行為をしている以上は確定的な契約意思がある。」(生保協会意見)というような考え方をされるのであれば、振込依頼書をその場で書かせて持って帰るものがどうして契約意思の確定と言えるのか。
- ・過去、業界の自主基準においてクーリング・オフ制度を行っていたときは、医師の診査、払込みのいずれかの遅い日から8日間としていたはず。現行実務は消費者を混乱させている。保険料を払い込んだ時点からクーリング・オフを適用するのが一番トラブルが少ないと思う。
- ・特商法施行令では郵便や払込みによる申し込みは、通信販売として規制の対象とされている。ほぼ同じ4項目が保険業法施行規則では通信販売的に行われた保険契約申し込みとしてクーリング・オフの適用除外とされている。払込みによる申し込みは通信販売的であるが保険料の振込みは別次元である。
- ・特商法立法時は商品を受け取って代金を払った場合がクーリング・オフから除外されていたが、昭和63年の改正で、3,000円以下の極僅かな取引だけに適用除外を狭めて、商品を受け取って、代金を払った後であっても8日間のクーリング・オフを認め、実態にあわせた法改正をしてクーリング・オフの範囲を広げた。
- ・現在も高齢者に対しクーリング・オフに係る不実告知の勧誘が行われている。協会は、ただちにこのような勧誘を控えるべきだと会員に伝えるべきである。過去の分もクーリング・オフできますと、告知を出すべきだ。
- ・変動性のある金の預託取引にもクーリング・オフが認められている。金の価格が下がった場合でもクーリング・オフが認められているが、濫用的な利用は見られない。本当に消費者の意思に沿った契約であれば、消費者は一時的に価格が上下してもクーリング・オフを行使することはないと思う。
- ・生命保険相談所は「クーリング・オフできるという有力な意見がある」ということを広報すべき。業界の代弁者ではなく、苦情窓口としての相談所なので、消費者の立場に立った積極的な情報提供が必要である。生命保険相談所にたどり着くまでにどれだけ消費者が苦労しているかを考えると、有利に

なるかもしれない情報を消費者に提供すべきだ。消費者に自分の置かれた法的な環境を正確に理解させることが必要である。

- ・ 70歳、80歳の高齢者で変額保険に入られる方は、銀行が元本割れする商品を販売しているという認識はほとんど持っていない。高齢者に対する変額年金の勧誘は直ちに控えるべきだ。それを積極的に会員会社に指導すべき。将来の実務の変更、法令改正の必要性を認識しているのであれば、その点について生命保険協会が役割を果たすべきである。
- ・ 銀行は社会的に見れば信用が高いと思われるが、一般消費者に直接商品売ることはほとんどしてこなかった。銀行は一般消費者に直接商品売る能力が不足している。消費者取引の無知が原因である。そのことを踏まえないとトラブルを出し続けると思う。
- ・ 銀行員が保険業法を認識しているのか非常に疑問だ。実際に保険業法のクーリング・オフについて理解していない銀行の支店長がいた。商品を販売している側にそういう実態がある。
- ・ 銀行員が生命保険募集人の場合、クーリング・オフやその他の問題を、銀行を通さずに直接生命保険会社に対応すべきである。消費者は消費生活センターより銀行を信用している。銀行がたとえ間違ったことを言っても銀行の言うことを信用してしまう。
- ・ 生命保険会社は保険商品のメーカーなので銀行との間の代理店契約に、苦情件数に応じて報酬をカットする条項を入れるべきである。商品に欠陥があるわけでもないのに、販売方法が悪いから苦情が増えるということであれば、メーカーとしてそれに対応しないとイケない。
- ・ 今後、銀行の保険販売が全面解禁されたときに消費者保護が図られるのか。銀行が売るという実態を重く受け止め、何らかの対応を考えないと被害が非常に大きくなる。
- ・ 本部（本社部門）は業界全体の立場を良く分かっていて、お客様を納得させる仕組みを作らないと業界全体が沈むことを意識しているが、現場はどうしても目先の利益優先の面がある。
- ・ 適合性原則については努力規定ではなく、現場で法律を守らなければいけないと言えるような効力規定になっていなければならない。現場にそういう面があることを知ったうえで活動を行っていただきたい。
- ・ 消費生活センターで生命保険協会や生命保険会社のお客様相談窓口を紹介しても、現場に戻されてしまい、何もしてくれないことがある。生命保険協会でも事実確認をして欲しい。
- ・ 消費者が銀行に苦情を申し出て解決しない場合の体制の充実が必要である。消費者が生命保険相談所や銀行取引相談所の苦情・紛争処理の仕組みを知らないという意味がない。

生命保険協会

- ・ 平成7年の保険業法改正の時点で想定していなかった実態が進んでいる。今回、そこを何とかしたいと思っている。
- ・ 保険料が口座払込みの場合に課題があることを前提とした改正を金融庁に要請した。金融庁からは近日中に検討結果をパブリックコメントに付す予定という回答を得ている。具体的な検討内容は承知していないが、協会の意は酌んでいるとの回答をいただいた。今後は口座払込みの場合が、できる限りクーリング・オフの対象になると推察される。また、別件で呼び出して保険の説明をして、呼び出した場所が営業所なのでクーリング・オフの適用除外だという不意打ち的なことも問題であり、この点についても検討しているとのコメントもいただいた。パブリックコメントの手续に期待している。
- ・ 御団体の考え方に基けば、既存の対象契約全てにクーリング・オフ権が留保されていることは十分に承知している。ダメということであれば、全て対応するという覚悟で臨んでいる。しかし、業界が

長年行ってきた実務にも合理的な理由がある。そのため、既存契約の対応と将来に向けた対応とは分けて考えたい。

- ・ご指摘の振込依頼書はお客様が振込手続をしていただくことを前提とした書類である。実態として銀行員が振込依頼書を預かっていることは承知している。スタート時の考えと現行の実態の乖離を修正する必要がある。金融庁に要望書を提出してから約4か月が経過した。将来に向けての対応の準備は相当程度進んでいるというのが現在の認識と期待である。
- ・平成7年にクーリング・オフが法定化されるまでは、保険料支払時からクーリング・オフをカウントする取扱いをしていた。申込書を作成してから、例えば10日程度経って保険料をいただきに行ったら、もうクーリング・オフを認めなくてよいというのも変だ。だからこそ、保険料の払いが保険では非常に重要なポイントになると考えてきた。
- ・説明が十分でない場合、断定的判断の提供をした場合は、クーリング・オフ制度があろうとなかろうと問題である。その場合は、契約を解消するなり、保険料をお返しするなり、本来あった姿に戻さなければいけないと認識している。現にお困りがある方がいらっしゃるのであれば、是非生命保険会社にご連絡いただきたい。保険会社に連絡をしてもまだ解決しない場合は、協会の斡旋機能を使って既存の契約の適切な対応を図りたい。ご理解とご協力をお願いしたい。
- ・指摘いただいた販売の実態も苦情に出てきている。生命保険協会では各社の取組みをアンケートした上、銀行の取組みを含め、集約した結果を会員にフィードバックするようにした。それでもまだ、実態として苦情が発生しており、抜本的に変えていきたいと思う。立法論と実態と両方において取組みを行いたい。
- ・申入書を頂戴して以降、定例の会議以外にも、臨時に本件を議論する場を設ける等ディスカッションをしながら事の重要性を十分に理解してもらっている。各社の取組みも変わってきていると認識している。それをフォローして本当に上手くいっているのかを確かめていきたい。上手くいかないときは更なる手段を検討したい。
- ・高齢者が意図するものと異なる商品に加入された場合、お客様、保険会社、販売する銀行それぞれにとって良い結果とならない。御団体や銀行と意見交換し、実態把握をし、対応策を積み上げたい。その前提として、制度論も検討いただきたいという思いで金融庁に要望書を提出した。これから先の改善をご覧いただきたい。また、そのプロセスにおいて色々な意見を賜りたい。
- ・生命保険会社は、新たに展開している銀行という代理店に対する教育の充実に努めている。代理店向けに専用の検査組織を設ける会社もある。足りない部分があれば、しかるべき体制整備の強化が図られるはずである。
- ・銀行には社会的な信用があり、勧誘の担い手として大きく期待している。しかし、逆に信頼があるからこそ、もしも間違ったこと、不適切なことをしたときのお客様の落差も非常に大きい。今後も銀行の方に、保険業法の仕組みや保険募集について、十分に説明していきたい。
- ・銀行の保険販売を全面解禁するかどうかは、十分にモニタリングして、その結果を踏まえることが内閣府令に規定されている。生命保険協会としてもしっかりモニタリングすべきと考えている。
- ・生命保険相談所で受け付けたものは会員会社に提供される。会員会社では個別に適切に対応いただくことになるが、1ヶ月経っても解決しない場合は、ADR機能というお客様へのセーフティネットを設けている。

- ・生命保険は非常に長い取引であり、売りっ放しではなく、加入後も満足度を高める努力が必要である。そのためには担当者が色々なサービスをしなければいけない。逆にそれが諸刃の刃となり、担当者にとって都合が悪い声が本部まで届かないことになりかねない。現場と本部の考え方の乖離というご指摘は、我々も悩みながら取り組んでいる。喫緊の課題と考えているので、もし足りない点があればご指摘いただきたい。営業の人間が情報を握りつぶしてしまってそれでお終いということはあってはならない。そこを見直すために、必ず募集の際に交付しなければいけない書面において、問題や不満があった場合における連絡先を必ず載せるようにした。当然従来も載せていた会社はあったが、漏れなく載せるような取組みを既に1年位前に始めた。
- ・生命保険協会に苦情があった場合には、基本的に会員会社の本社の相談窓口に繋いでいる。本社が現場のやりとりに関わる仕組みとしているが、苦情が現場に戻ってしまう事例があれば、改めて生命保険相談所にご相談いただくこととしている。また、銀行協会には銀行取引相談所という生命保険相談所のような組織がある。銀行取引相談所から生命保険協会に繋いでいただくルートも用意している。色々なルートがあることを知っていただく努力が必要と思う。生命保険協会のホームページに掲載したりしているが、まだまだ努力不足で消費者に認識いただけていない部分もあると思う。課題認識させていただきたい。
- ・現場で何が起きているかを把握することが重要だと思う。「現場でこういうことが起きているから是正すべきだ」という忌憚のないご意見をいただきたい。「保険会社としてここはできるのではないか」というご指摘は真摯に受け止める所存だ。

立会人

- ・生保会社はご指摘の実務は良いと思っておらず、やめるつもりのようなのだが、その点は2度の回答文書だけでは上手く伝わっていなかったと思う。その意味で今回の会議は有意義だった。
- ・一般に第1回保険料の振込みがないと保険の保障は始まらない。そのため、保険の専門家の中でも、払い込むまでが申込みなのだという解釈もあった。保険は要物契約であり、保険料の払いをもって申込みとするという考え方もある。したがって、保険料を後から振り込みに行く場合に、その時点で契約申し込みの意思がはっきりするという解釈が生命保険業界に生じたことは致し方ない面もある。しかし、今後は正すべきだろう。
- ・実際に被害が出ているのだから、「PDCAを回します」ということだけでは生命保険協会の説明には何の説得力もない。やることは悪くないが、PDCAを回すから責任を逃れられますという問題ではない。
- ・申込用紙と振込用紙が一体だったらクーリング・オフが要らないというのも形式的すぎる。むしろ確定的な意思があったかどうかという実質の問題という気もする。条文の趣旨が不明確な点もあると思う。趣旨に照らして解釈すると業界のような解釈も出てきてしまう。一義的な解釈にはなっていないので、条文そのものは改正した方がよい。
- ・クーリング・オフは保険料を払った時から起算適用することがあるべき姿である。その意味では、保険業法改正前に保険業界が自主的に行っていた実務の方が適切だった。契約が成立しても保険料を払わなければ保障を受けられないのであり、保険会社の側からは強制徴収しない実務になっているのだから、保険料の払いを起算点とする方向で金融庁に保険業法上のルールを変更してもらった方がよいのではないかと。

以上