

平成 17 年 7 月 20 日  
独立行政法人 国民生活センター

## 生命保険の告知義務に関するトラブル —告知義務違反を問われないために—

金融庁は本年 2 月 25 日、明治安田生命保険相互会社に対して法令等違反及び内部管理態勢上の問題が認められたとして、業務停止命令及び業務改善命令を発する行政処分を行った。

今回の行政処分理由は、①生命保険募集人<sup>(注1)</sup>の募集時の説明状況、告知義務違反の内容などを同社は十分考慮せず、詐欺・錯誤<sup>(注2)</sup>を広く適用し、本来支払うべき死亡保険金を支払っていないかった。②生命保険募集人が、重要事項の説明を行っていない、不告知を教唆するなど、保険業法に違反する保険募集を行っていたことが認められた。③保険金の支払いは保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるが、これに係る重要事項である詐欺・錯誤の適用について、取締役会等の経営陣によるチェックが何ら行われていないなど、経営管理態勢が不十分であったものと認められた。などである。

ところで、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に蓄積された民間会社の生命保険に関する相談をみると、その相談件数は、生命保険会社の経営破たんに関する相談が多かった 2000 年度の 10,036 件をピークに近年減少傾向にある。しかし、民間会社の生命保険に関する相談のうち、「告知義務」に関する相談件数は、02 年度 207 件、03 年度 246 件、04 年度 291 件と増加傾向を示している。

また、告知義務違反による契約の解除をめぐって、保険会社との間で訴訟となるケースもみられるが、保険会社と契約者の間の情報格差が著しいことなどにより、事後救済の難しさを指摘する声もある。

このように、生命保険における「告知義務」に関するトラブルは、特定の保険会社にのみ見られるわけではない。生命保険各社は本年 2 月の行政処分を“他山の石”として、業界全体の問題と受け止め、適切な募集態勢及び厳正な経営管理態勢の徹底に努めてもらいたい。

一方、消費者の側も、生命保険における告知義務の重要性をきちんと理解し、トラブルに巻き込まれないために必要な知識を習得しておくことが大切である。このため、生命保険の告知義務に関して情報提供を行うこととした。

(注 1)：生命保険会社のために保険契約の代理または媒介を行う者で、金融庁長官の登録を受けなくては生命保険の募集(販売)を行うことができない。実態として、媒介の権限を持つ生命保険募集人がほとんどで、この場合、保険契約の締結に至る仲介の機能にとどまり、契約の成立には生命保険会社の承諾が必要である。通常、保険外交員などと呼ばれ、既契約者へのアフターサービスも担当する。

(注 2)：保険契約者または被保険者が生命保険会社を欺き、その結果生命保険会社が錯誤に陥ってしまった場合、契約は無効となり、保険金等が支払われないことがある。

## 1. 「告知義務」「告知義務違反」について

### (1) 告知義務とは

新しい生命保険の契約や、既に契約している内容の変更など（死亡保障の増額や病気・けがに備える特約の中途付加、転換制度の活用、失効した契約の復活など）にあたっては、契約者または被保険者は過去の傷病歴、現在の健康状態、現在の職業などをありのままに生命保険会社に告げなければならない。これを告知義務という。健康状態のよくない人が、健康な人と同一の条件で契約する不公平を回避するためのものといわれる。

### (2) どんな方法で告知するか

契約する保険金額や被保険者の年齢によって、告知は以下のような方法で行われる。

- ①生命保険会社が指定する医師による診査による方法
- ②生命保険業界共通の資格試験に合格し任命された生命保険面接士による面接を受けるとともに、告知書に記入する方法
- ③告知書に記入するとともに、勤務先の定期健康診断結果についてその企業の衛生管理者等による証明書を生命保険会社に提出する方法
- ④告知書に記入するとともに、人間ドックの検査成績表を生命保険会社に提出する方法
- ⑤告知書に記入するだけの方法

医師による診査の場合には医師からの質問に正確にありのままを答え、告知書の記入を求められる場合には告知書に記載されている質問事項に正確に記入すれば、告知義務違反に問われることはない。

### (3) 誰が誰に告知するか

契約者または被保険者が、生命保険会社もしくは生命保険会社が指定した医師（**営業職員等は一般に契約締結の代理権はないので、営業職員、生命保険面接士等に口頭で告げても告知したことはない**）に対して行う。

### (4) 告知義務違反とは

事実を告げなかったり、虚偽の事実を告げたりなどすることを告知義務違反といい、責任開始期から2年以内であれば、生命保険会社は契約を解除することができる。解除された場合には、保険金や給付金が受け取れなくなったり、保険料払込免除の事由<sup>(注3)</sup>に該当しても払込免除を受けられない。ただし、解約返戻金と同額が払い戻される。

また、告知義務違反の内容が特に重大な場合、責任開始期からの年月にかかわらず、詐欺による無効を理由として、保険金・給付金等が支払われないことがある。この場合、すでに払い込んだ保険料および返戻金は返金されない。

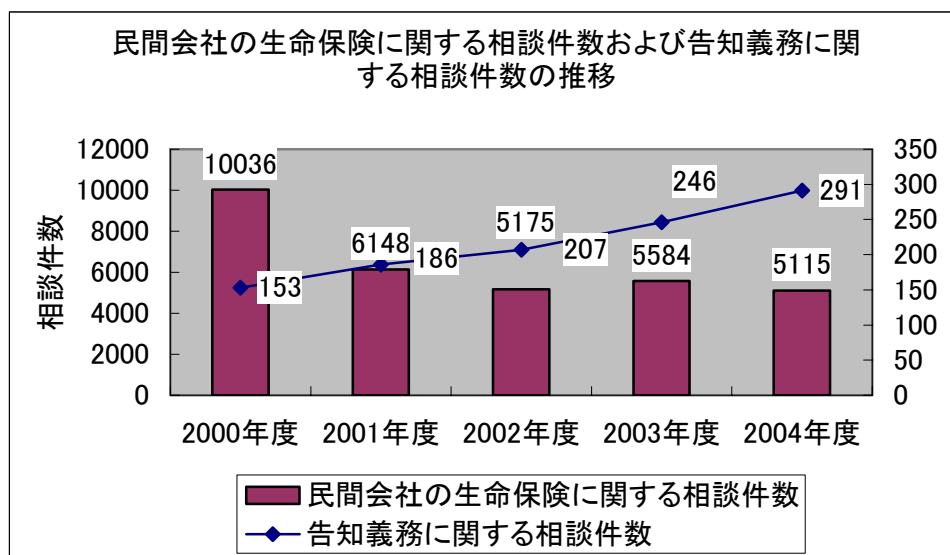
(注 3)：被保険者が、責任開始時以降に発生した不慮の事故を直接の原因として、その事故の日から 180 日以内に約款に定める所定の身体障害の状態に該当したとき、保険契約者からの請求により、以後の保険料の払い込みが免除されるなど。

(引用・参考文献：「生命保険・相談マニュアル」2003年7月（財）生命保険文化センター）

## 2. 相談件数等

### (1) 相談件数

民間会社の生命保険に関する相談件数は、2000年度の10,036件をピークに減少傾向にあるが、そのうち告知義務に関する相談件数は、**下図**のとおり、04年度には291件に達し、増加傾向にある。



注：PIO-NETに2005年5月31日までに入力された情報。損害保険会社が扱う医療保険も含む。

### (2) 契約当事者の属性

2000年度から04年度までの間に寄せられた民間会社の生命保険に関する相談のうち、告知義務に関する相談（1,083件）の契約当事者の属性について調べた。

性別で見ると、男性が55%、女性が45%であった。年齢構成は**表1**のとおりで、30歳代から60歳代の者が多かった。また、職業等をみると、**表2**のとおりで、給与生活者が約半数を占めた。

**表1 告知義務に関する相談の契約当事者の年齢構成** (上段：件/下段%)

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代
85	262	237	203	169	54	3
(8.4)	(25.9)	(23.4)	(20.0)	(16.7)	(5.3)	(0.3)

注：構成比は総件数1,083件のうち不明・無回答を除いたものを100とした割合

**表2 告知義務に関する相談の契約当事者の職業等の構成**（上段：件/下段％）

給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職
469 (48.1)	98 (10.0)	218 (22.3)	3 (0.3)	188 (19.3)

注：構成比は総件数 1,083 件のうち不明・無回答を除いたものを 100 とした割合

### 3. 相談事例

#### 事例 1

##### 営業職員（生命保険募集人）による不実告知の教唆

職場への訪問で生命保険を契約した。契約時、告知義務に該当する病歴があったので営業職員に伝えたが、「通院のみなので告知しなくてよい」とその営業職員に言われた。2年後、手術・入院を要したので、給付金の支払いを申請したところ、告知義務違反とされて、支払いを拒否された。営業職員は、契約時に告知しなくてよいと言ったことを認めている。（30歳代 男性 給与生活者）

#### 事例 2

##### 本来なら契約できない病歴を持つ人に対して、契約後2年経てば、告知義務違反が発覚しても無条件で保険金が受け取れるかのように誤解させて勧誘

7年前、夫が営業職員から人工透析でも加入できると強く勧誘され、終身保険に加入したが、何かあった時、保険金などが受け取れるか不安である。

「夫は腎不全のため週3回透析を受けており、障害者手帳も持っている」と再三営業職員に伝えたが、「契約後2年経過すれば保険会社から契約を解除されることはない。告知の際には透析のことは告げないように」と指示された。さらに2年後、同じ営業職員から新商品への転換を勧められている。先日この営業職員と話したところ、透析の件は聞いていないと言われてしまい、今後は不安である。

（相談者：30歳代 女性 家事従事者、契約当事者：30歳代 男性 給与生活者）

#### 事例 3

##### 初めて告知書を見る消費者への説明不足、消費者側の思い込みによる告知

告知書に該当する質問がなかったため、既往症をあえて申し出なかった。「契約前の入院日数が7日以上か」との質問事項があったが、3回の外来受診だったため、「いいえ」を選択した。既往症が悪化し手術を受けたため、給付金を申請したが、保険会社は告知義務違反なので、支払えないという。（40歳代 女性 給与生活者）

#### 事例 4

##### 保険会社の一方的と思える判断による告知義務違反の認定

若い時から入っている保険の転換を勧められ、入院時には初日の分から入院給付金

が出るのが魅力で契約した。その際、勤務先の健康診断で正常値を外れる検査項目があると正式に告知し、加入できるか確認した。その結果、保険会社は契約を承諾した。

しかし、今年突然狭心症で入院し、入院給付金を請求したところ、勤務先の検診結果の提出を求められた。すると、その検診結果を基に告知義務違反だとして、給付金の支払いを拒まれた。契約時に正直に告知して契約したはずなので、保険会社の一方的判断に納得できない。  
(30歳代 男性 給与生活者)

#### 4. 相談事例からみる問題点

##### (1) 営業職員による告知義務違反の容認や教唆に関する相談事例が多数見られる

営業職員が告知義務者に対して、知っていながら重要な事実を告げないことや重要な事項について不実を告げることを容認したり、教唆していると思われる相談事例が多数見られる。

営業職員の退職等で事実関係がはっきりしないケースも多いが、多数の相談事例から営業職員による告知義務違反の誘導は決して稀なケースとは言えない。

##### (2) 告知義務違反をしても、2年を経過すれば無条件で保険金等が支払われると思わせた勧誘に関する相談事例が見られる

実際は、加入後2年が経過した契約であっても、告知義務違反の内容が特に重大な場合などは、詐欺として契約は無効となり保険金等が支払われないことがあるにもかかわらず、保険約款で生命保険契約が責任開始期から起算して2年を超えて有効に継続した場合は、生命保険会社は契約を解除することができないと定めていることから、一部の営業職員がこれを逆にとり、契約後2年経てば告知義務違反が発覚しても無条件で保険金等が受け取れるかのように誤解させて勧誘している事例が見られる。

##### (3) 告知書の内容が分かりにくい、答えに窮する質問事項があるといった相談事例が見られる

「告知書の内容が分かりにくい」「二者択一では答えに窮する」などの相談事例が見られる。

告知書は消費者にとってはふだん目にすることのない書面であり、不慣れであるのが当たり前である。質問の意図をもっと明確にし、具体例を挙げて問い掛けなくては、告知義務者の先入観などにより、正確な告知がなされない。

##### (4) 生命保険会社の説明等が不足しているため、告知義務の重要性に関する消費者の認識が十分ではないと思われる相談事例が見られる

営業職員に口頭で告知しても告知したことにならないことや、消費者側の勝手な解釈で告知すると、重大な結果をもたらすこともあることについて、消費者の認識が必

ずしも高くないことが相談事例から読み取れる。

これは、そもそも告知義務の重要性に関する保険会社の説明やPRが不足していることが原因である。

#### **(5) 保険会社の一方的判断や解釈で告知義務違反を認定している相談事例が多数見られる**

消費者側は告知義務違反した認識はまるでなく、保険会社が一方的に告知義務違反を通告してきたことに納得できないという相談事例が多数見られる。

告知義務違反となるケースがごく稀であれば、消費者側に問題があったとの見方もできるが、相談事例が多数存在することから、保険会社側に告知義務違反を呼び込む要因があることが否定し難い。保険会社は、消費者の言い分にも耳を傾け、十分に調査することはもちろん、告知義務違反により契約を解除するとの判断に至った根拠についても丁寧に説明することが必要だが、現状ではこれが十分とはいえない。

### **5. 消費者へのアドバイス**

#### **(1) 告知書などの質問には正確に答える**

告知義務の重要性を十分認識し、質問されていることに、正確に答える。また、事実と反することは決して答えない。

#### **(2) 分からないこと、答えに窮することは、自己流の解釈をしない**

告知書の質問に明確に答えられない場合や答えに窮する場合は、自己流の解釈をせず、営業職員に質問するとともに、そのやり取りを記録に残す。その上で生命保険会社に正式な回答をもらうこと。また、診査医からの質問に対して不明な点があれば、分かりやすい説明を求めること。

#### **(3) 営業職員に口頭で告知しても、告知したことになる**

営業職員（生命保険募集人および代理店）は一般に契約締結の代理権はないので、営業職員に口頭で告げても告知したことになる。また、営業職員は、告知の内容に関して「告知する必要はない」などと、判断する権限も有していないことを理解しておくこと。

#### **(4) 告知義務違反をしても、2年経過すれば無条件で保険金等が支払われるとは限らない**

告知義務違反があったことが明らかになった時でも、責任開始期から起算して、2年を超えて契約が有効に継続した場合は、保険会社は契約を解除することができないと約款は定めているが、この規定を逆手に取る形であえて告知義務違反を犯し、生命保険会社による解除権の留保期間2年が過ぎるのをひたすら待つというのは、モラル

に反することである。他の保険契約者との関係においても、不公平となるのではない。

また、契約後2年が経過すれば、いかなる場合でも保険金等が支払われるわけでない。詐欺による無効として契約を解除され、保険金等が支払われないばかりか、保険料及び返戻金も戻されないこともあり得る。このことは、保険会社が積極的にPRして来なかった経緯もあり、特に注意が必要である。

#### **(5) 保険会社から告知義務違反の通知を受けて、納得できない場合は、消費生活センターなどに相談すること**

生命保険会社から、告知義務違反により契約解除の通知を受けた場合は、告知義務違反の内容について詳しい説明を求める。その説明に納得できない場合は、消費生活センターなどに相談すること。

#### **(6) 保険加入時の告知や診査等がないタイプの保険について**

近年、「無選択型」と呼ばれる終身保険や医療保険（第三分野の保険<sup>(注4)</sup>）が注目されている。いずれも告知や医師の診査など、健康状態の確認なしに加入できるが、一般的に通常の保険よりも保険料が割高である。無選択型の終身保険については、一般的に契約後2年間など一定期間内に疾病により死亡した場合は、死亡保険金ではなくすでに払い込んだ保険料相当額が支払われる。無選択型の医療保険については、契約後90日間などの一定期間内に発症した病気による入院の場合は入院給付金の支払い対象とはならないなどの制約がある。加入を検討する際は、保障内容の制約について十分に確認することが必要である。また、健康状態について告知または診査を受けることで通常の保険に加入できるケースもあるので、留意が必要である。

(注4)：生命保険（第一分野）と、損害保険（第二分野）の中間に位置する保険で、医療保険のほか、がん保険、傷害保険、介護保険などがある。

## **6. 金融庁等の対応**

### **(1) 金融庁による生命保険協会への要望**

明治安田生命保険に対する行政処分が発表された本年2月25日、金融庁監督局長は、社団法人生命保険協会会長に対して、正しい告知を受けるための保険募集時の説明等のあり方について検討を行い、業界自主ガイドラインの策定等を図ることを求めた。

### **(2) 生命保険協会による業界自主ガイドラインの作成**

生命保険協会は6月30日、「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」および「告知義務違反に詐欺無効を適用するにあたっての留意点」を作成した。

「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」は、生命保険会社が顧客から正しい告知を受けられなかった原因を踏まえ、その原因に対応する方策として、募集および告知の段階で、正しい告知をしてもらうために顧客に認識してもらう事項を整理し、募集用資料、告知書等への記載例を示し、募集時の説明のあり方、生命保険募集人への教育内容等を定めている。

また、「告知義務違反に詐欺無効を適用するにあたっての留意点」は、告知義務違反との関係において詐欺無効の規定を適用する際、その適用が妥当と考えられる類型を明らかにするとともに、実際の適用にあたって留意すべき点や募集時、適用時における顧客説明のあり方について整理している。

※自主ガイドラインの詳細は、社団法人生命保険協会のホームページ  
<http://www.seiho.or.jp/>に掲載されている。

### (3)「保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討チーム」を金融庁に設置

保険分野においては、依然、販売勧誘についての苦情等が多いことや保険商品や販売方法が多様化していること等を踏まえ、利用者利便の向上及び保険契約者等の保護の観点から、保険商品の販売勧誘について検討を行う必要があるため、金融庁は、有識者、弁護士、サービス利用者、生損保業界の実務者等のメンバーからなる検討チームを本年3月下旬に設置した。同検討チームは、これまで検討会を8回開催し、7月8日に「中間論点整理～保険商品の販売・勧誘時における情報提供のあり方～」を公表した。この中で、特に説明すべき重要事項（「契約概要」・「注意喚起情報」）のひとつとして「告知義務（違反）」が盛り込まれている。

※中間論点整理の詳細は、金融庁のホームページ  
<http://www.fsa.go.jp/>に掲載されている。

---

上記のように、行政、業界団体ともに、トラブルの未然防止に向けた取り組みを行っているが、生命保険会社各社は、これまでの不適切な販売勧誘により消費者に不利益を与えたことを厳しく反省し、策定された自主ガイドラインや金融庁の検討チームの検討結果を踏まえ、適切な販売勧誘を行う体制を整備し、実行していくことが求められる。

## 7. 業界団体および行政への情報提供

- (1) 業界：社団法人生命保険協会、財団法人生命保険文化センター
- (2) 行政：金融庁監督局保険課



## 資料

### 普通保険（生命保険）約款（抄）

告知義務に関する部分の抜粋（以下の条項は、ある生命保険会社の例である）

#### 7. 保険契約の無効

##### （詐欺による無効）

**第 15 条** 保険契約の締結、復活または保険金額の増額に際して保険契約者または被保険者に詐欺の行為があったときは、保険契約を無効（保険金額の増額の際の詐欺の場合には、増額した部分を無効）とし、すでに払い込んだ保険料は払い戻しません。

#### 8. 告知義務および保険契約の解除

##### （告知義務）

**第 16 条** 会社が、保険契約の締結、復活または保険金額の増額の際、書面で告知を求めた事項について保険契約者または被保険者は、その書面により告知することを要します。ただし、会社の指定する医師が口頭で質問した事項については、その医師に口頭により告知することを要します。

##### （告知義務違反による解除）

**第 17 条** 保険契約者または被保険者が故意または重大な過失によって、前条の告知の際に事実を告げなかったかまたは事実でないことを告げた場合には、会社は将来に向かって保険契約を解除することができます。

2 会社は、保険金の支払事由または保険料払込の免除事由が生じた後でも、保険契約を解除することができます。この場合には、保険金を支払わず、または保険料の払込を免除しません。またすでに保険金を支払い、または保険料の払込を免除していたときは、保険金の返還を請求し、または払込を免除した保険料の払込がなかったものとみなして取り扱います。

3 前項の規定にかかわらず、被保険者の死亡、高度障害状態、身体障害の状態が解除の原因となった事実によらなかったことを保険契約者、被保険者または保険金の受取人が証明したときは、保険金を支払いまたは保険料の払込を免除します。

4 本条の規定によって保険契約を解除するときは、会社は、その旨を保険契約者に通知します。ただし、保険契約者またはその住所もしくは居所が不明であるか、その他正当な理由によって保険契約者に通知できない場合には、被保険者または保険金の受取人に通知します。

5 本条の規定によって保険契約を解除したときは、会社は、解約返還金と同額の返還金を保険契約者に支払います。

**(保険契約を解除できない場合)**

**第 18 条** 会社は、つぎのいずれかの場合には前条による保険契約の解除をすることができません。

- (1) 会社が、保険契約の締結、復活または保険金額の増額の際、解除の原因となる事実を知っていたとき、または過失のため知らなかったとき。
- (2) 会社が解除の原因となる事実を知った日（正当な理由によって解除の通知ができない場合には、その通知ができる日）からその日を含めて1か月を経過したとき。
- (3) 責任開始期の属する日からその日を含めて2年以内に、保険金の支払事由または保険料払込の免除事由が生じなかったとき。

出典：消費者六法〔2005年版〕 民事法研究会 約款・約定書・自主規制編より

<title>生命保険の告知義務に関するトラブル—告知義務違反を問われないために—</title>