

生命保険を知る

特集
1

生命保険の相談対応に必要な 関連法規の基礎知識

坂 勇一郎 Saka Yuichiro 弁護士

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員。国民生活センター紛争解決委員会特別委員。金融審議会専門委員。



保険募集における情報提供等 (募集に関するルール①)

生命保険は、目に見えない、将来の保障を内容とするものであり、保険契約者にとって契約の理解や判断が必ずしも容易ではありません。そこで、保険募集における情報提供等のルールが定められています。

① 情報提供義務

募集人は、保険の募集に関し、保険契約の内容、その他契約者等に参考となるべき情報を提供しなければなりません(保険業法294条1項)。情報提供は、「契約概要」書面と「注意喚起情報」書面を用いた説明とその交付により行われます(保険業法施行規則(以下、施行規則)227条の2)。

② 乗合代理店の情報提供義務

保険会社2社以上の保険商品を扱う乗合代理店は、さらに、以下の情報提供が必要です(施行規則227条の2第3項四号)。

- (ア) 保険商品を他の保険商品と比較する場合は、比較に係る事項。
- (イ) 顧客の意向を探りそれに合った保険商品を選んで提案する場合は、比較可能な同種の保険商品の概要、およびその提案の理由。
- (ウ) (イ)以外の態様で保険商品を選んで提案

する場合は、その提案の理由。

③ 禁止行為

募集人は、i.不実表示等、ii.告知妨害、iii.不当な乗換勧誘、iv.誤解をさせるおそれのある比較情報提供、v.誤解をさせるおそれがある配当予測、vi.重要事項について誤解をさせるおそれのある表示等、が禁止されます(保険業法300条・施行規則234条1項四号)。

iii.の「乗換」は、旧契約を解約させて新契約の申込みをさせる行為です。不利益事実を告知せずにより換えを勧誘することが禁止されます。不利益事実としては、一定金額を解約控除等として保険契約者が負担する場合があること、一定期間の契約継続を条件とする配当請求権を失う場合があること、被保険者の健康状態の悪化等のため新たな保険契約を締結できない場合があること、などが挙げられます(保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-2-2(7))。

なお、旧契約の責任準備金等*1を、新契約の責任準備金または保険料に充当して旧契約を新契約に切り替えることを「転換」といいます。「転換」に当たって募集人は、旧契約と新契約の契約内容の対比、および、旧契約の保障内容を見直す方法があることとその見直しの方法について、書面を用いた説明とその書面の交付が必要となります(施行規則227条の2第3項九号、

*1 「特集2」の8ページ参照

施行規則234条の21の2第1項七号)。

④ 意向把握・確認義務

募集人は、顧客の意向を把握して、これに沿って保険契約を提案・説明し、顧客に契約内容が自分の意向に合っていることを確認する機会を与えなければなりません(保険業法294条の2)。生命保険では、次の方法があります。

- i. **意向把握型** アンケート等により意向を把握し、意向に即した個別プランを提案し、プランと意向の対応関係を説明します。
- ii. **意向推定型** 顧客属性から意向を推定し、個別プランを提案するつど、推定した意向の内容と、プランと推定した意向との対応関係を説明します。

いずれの場合も、当初意向と最終確定意向が異なる場合は、相違の経緯を説明します。

⑤ 特定保険の募集

投資性の保険(特定保険)の募集には、金融商品取引法(以下、金商法)の販売・勧誘ルールが準用されます(保険業法300条の2)。募集人は、契約締結前書面を交付し、顧客の理解に必要な方法と程度による説明をしなければなりません(金商法37条の3準用、施行規則234条の27第1項三号)。また、顧客の知識、経験、財産の状況および契約締結目的に照らして不適當な勧誘をしてはなりません(金商法40条一号[適合性の原則]準用)。

⑥ 高齢者への募集行為

高齢者への募集については、社内規則等で、高齢者の範囲を定め、高齢者や商品の特性を勘案した募集方法を定めることとされています(保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-4-1-1(4)、(一社)生命保険協会「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」2019年5月27日)。社内規則の例として、(1)募集時の親族等の同席、(2)複数の募集人による募集、(3)検討に必要な時間的余裕を確保するための複数回の募集機会、(4)募集を行った

者以外の者による高齢者への電話等での確認、などが挙げられています。

② 保険業法に違反する募集行為の効果(募集に関するルール②)

募集行為の保険業法違反は、不法行為法上の違法を基礎づける重要な事実となり得ます。顧客は、保険会社に対して、不法行為に基づく損害賠償を請求することが考えられます(民法709条、715条)。また、保険業法は保険会社の不法行為責任について特別の規定を置いており、使用者責任が適用されない生命保険代理店(銀行窓口販売を含む)による募集の場合も、保険会社に対し損害賠償請求を行うことができます(保険業法283条)*²。

さらに、事案によっては、民法上の錯誤や、消費者契約法に基づく取消し等を主張することも考えられます。

③ クーリング・オフ(募集に関するルール③)

生命保険契約は、クーリング・オフ事項が記載された書面の交付日と契約の申込日のいずれか遅い日から8日間(初日算入)、書面を発することにより、クーリング・オフをすることができます(保険業法309条)。ただし、営業・事業関連の保険契約、営業所等での申込み等の場合は、クーリング・オフができません(保険業法309条1項二号~六号、保険業法施行令45条)。なお、商品によっては、保険業法よりも広くクーリング・オフを認めている場合もありますので、保険約款の定めを確認することが必要です。

④ 告知義務(募集に関するルール④)・保険金支払いに関するルール①)

保険契約に際して、保険契約者または被保険者は、危険に関する重要な事実のうち、保険会社

*2 新しい横断的な金融仲介制度では、同様の責任規定を設けない方針が示唆されている(金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告)。

が告知を求めたもの(告知事項)について、事実の告知を行わなければなりません(保険法37条)。

保険契約者または被保険者が、告知事項について、故意または重過失により、事実の告知をせずまたは不実の告知をしたときは、保険会社は保険契約を解除することができ(保険法55条1項)、保険金も支払われません(保険法59条2項)^{*3}。故意とは、①重要な事実があること、②それを告知すべきであること、③告知しないことを知っていることです。また、重過失は、①を知っていることを前提として^{*4}②または③を「ほとんど故意に近い著しい不注意」により知らなかったこととされています。

保険契約者らに故意または重過失がある場合も、募集人が、事実の告知を妨げたときや、不告知・不実告知を勧めたときは、解除はできず(保険法55条2項)、保険金も支払われます。また、告知義務違反を知った時から1カ月、または契約から5年を経過すると、保険会社は告知義務違反の主張ができなくなります(保険法55条4項)。

契約前発病不担保条項 (保険金支払いに関するルール②)

高度障害保険金や入院給付金等の支払いには、疾病、傷害や不慮の事故等の原因が契約後に生じたことが必要であり(約款条項の定め)、原因が契約前に生じていた場合には、保険金は支払われません。

この約款条項の運用に関しては、疾病について、契約前に受療歴、症状または人間ドック・定期健康診断の検査異常がなく、かつ被保険者または保険契約者に被保険者の身体異常(症状)の自覚または認識がないことが明らかな場合には、保険金を支払うという方針が示されています(生命保険協会「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」2011

年10月)。

保険会社の中には、保険約款に具体的定めを置いているところもありますので、保険約款の確認が必要です。

保障範囲に関する問題 (保険金支払いに関するルール③)

生命保険の保障内容は、保険約款に定められています。例えば、「高度障害保険金」の支払いは、多くの保険商品で、「終身常に介護を要する」場合に限られます。また、「入院給付金」は、医学的に客観的かつ合理的に必要な入院に、所定の日数分が支払われます。複数回入院の場合には、支払い条件が限定されます。「手術給付金」は、保障の対象となる手術が定められています。これらの支払い条件は、保険約款の定めを確認することが必要です。

保険約款の解釈と約款条項の有効性等 (保険金支払いに関するルール④)

保険約款の解釈は、個々の顧客の意思や理解度によるのではなく、合理的・平均的な顧客の理解度を基準とするべきとされています。また、複数の解釈が可能な場合や、条項の解釈が不明確な場合には、作成者である保険会社に不利益な解釈をすべきです(作成者不利の原則)。

なお、保険法は、すべての契約に強制的に適用される規定(強行規定)や、顧客に不利な定めが契約に置かれたときに強制的に適用される規定(片面的強行規定)を定めており、これらに違反する保険約款の定めは無効です。また、消費者契約法10条に違反する約款条項は無効であり、2020年4月施行の改正民法の下では、定型約款の不当条項規制に違反する条項は、合意をしなかったものとみなされます(改正民法548条の2第2項)。

*3 ただし、不告知または不実告知があった事項と保険事故に因果関係がない場合は、保険金が支払われる(保険法59条2項1号但書)。

*4 裁判例では一般論として①についても重過失を述べるものがあるが、知っている事実のみを告知すれば足りると解すべきとの意見もある(山下友信「保険法(上)」413ページ)。なお、病名まで知らなくても、尋常でない体調の悪化を認識している場合は、①については知っているものと考えられる(同書420ページ)。