

保険金等支払問題と保険監督のあり方

筑波大学 出口 正義

報告では、今回の保険金・給付金の支払問題を監督の視点から検証する。関心事は二点ある。一つは、MY社の不適切な保険金不払いの問題であり、他の一つは、多数の請求漏れの問題である。

1. 前者については、監督当局は、MY社で2001年に「死差益拡大」の方針が実施された後約3年余の間、MY社の保険金不払いの実態を把握できなかったのか、できなかったとすればなぜできなかったのか、問題の早期発見・早期是正を任務とする監督当局の継続的監視体制（情報収集手段）に問題はなかったのか、検証される必要がある。

平成19年4月の監督指針（Ⅰ－1－1（2））にいう保険会社との「定期面談」や「意見交換」等は、問題の早期発見の情報収集手段として有効か、またこれらの方法が許される法的根拠はなにか、監督裁量の観点からその適法性について議論の余地がある。

諸外国では、継続的監視の有効な手段として、保険契約者等の苦情対応が行なわれている。監督当局が苦情対応を行なわないとする監督指針の根拠（Ⅲ－1－7－1）は妥当か、保険会社や業界の行なう苦情対応とはその意義・性格は異なる。保険会社等に任せればよい問題ではない。保険契約者等の苦情等を情報源として活用しないで他に信頼できる手段があるのか、監督指針の考え方は、継続的監視・監督の実効性の観点から、疑問がある。

2. 請求漏れの問題については、保険契約法の視点からの議論もありうるが、問題の本質は監督の視点から捉え解決されるべきであろう。請求漏れが生じた背景には商品の複雑化がある。商品の内容が保険契約者に分かりにくい。もともとが難解で分かりにくい商品を複雑に設計・販売した保険会社の社会的責任はもちろん、同時にそのような商品の販売を許可した監督当局の商品審査のあり方も問わ

【平成 19 年度日本保険学会大会】

シンポジウム「保険金等の支払いをめぐる再検証問題」

報告要旨：出口正義

れる。保険会社は、過去 5 年間に遡り自主的な再検証作業を行うとともに、請求漏れの防止に向けて、契約者の商品内容の理解・認識の促進を図るべく契約締結時はもちろん契約期間中の情報提供・説明等の充実と、商品内容の見直し、請求手続きの明確化・平易化・簡易化等の工夫に努力している。監督当局も、平成 19 年 4 月の監督指針（IV-1-1）において、それまでの需要・利便性に加えて、「明確」、「平易」そして「簡素」という審査基準を明確にした。一言でいえば商品の内容の「分かりやすさ」であろう。この点は請求漏れ問題の反省として評価できるが、ただ、分かりやすさ、需要、利便性の評価について、保険の専門家である監督当局だけの審査で実際に適切な対応が可能か、今後も自由化による競争の一層の促進が要請されることになれば、次々と新商品が現れ、分かりやすさにも限界があるのではないか、第三者も加えた保険消費者の目線での審査の必要性はないか、今回の請求漏れの問題は、監督当局による商品審査の限界を露呈したものと見れなくもない。商品審査のあり方が検証される必要がある。