

保険金等の支払い問題と保険監督のあり方

筑波大学 出口正義

【I】 はじめに

今回の保険金・給付金の支払い（以下、「保険金等の支払い」という。）をめぐる問題について、保険監督の視点から検証する場合に、つぎの二点が興味深い関心事である。

1. 第一の関心事

今回の一連の保険金等の支払い問題の発端となったといわれる MY 社の不適切な保険金不払いの事実を監督当局が認識したのはいつか、そのきっかけとなったのはなにかということである。「支払査定強化による死差益拡大」の方針が MY 社の経営計画に盛り込まれ、支払査定グループ職員に具体的な数値目標が課されたのが 2001 年 3 月であり、MY 社の不適切な不払い件数も時期を同じくして急増したといわれている(1)。金融庁が MY 社に対して業務停止命令を含む行政処分を行なったのが 2005 年 2 月 25 日である。この間約 3 年もの間、監督当局が行政処分の理由の一つとして挙げる MY 社の保険金等支払管理態勢の問題を含む不適切な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、換言すれば、監督当局の監視・監督組織態勢や監督手法に問題がなかったかどうか、とりわけオフサイト・モニタリングの手法としての継続的情報収集の手段に問題がなかったのかが検証される必要がある。なぜなら、保険監督の目的は保険契約者等の保護であり(保険業法 1 条)、しかも金融庁の作成・公表に係る「保険会社向けの総合的な監督指針」(平成 19 年 4 月。以下、監督指針という。)の「保険監督に関する基本的な考え方」(I-1)においても明確に示されているように、保険契約者等の保護は、問題の早期発見・早期是正により図られなければならない、問題が深刻化する前に改善の働きかけを行なう必要があるからである。

2. 第二の関心事

今回の多数のいわゆる付随的な保険金・給付金（以下、付随的保険金等という。）の支払い漏れ・請求漏れが発生した原因はなにかということである。保険会社の事務処理上の過誤による支払い漏れは支払う側の落ち度であることはいうまでもないが、請求漏れは請求者側の問題であって保険会社が責められるべきものではないとの言い分もありえよう。この点は後述のように保険契約の当事者間の利害調整の観点からどのように解すべきかといういわば保険契約法の問題といえなくもないが、保険契約者等の保護という監督の視点からは別な見方も可能である。これを一般的に言えば、請求漏れの主たる要因は当該保険商品の複雑性にある、すなわち保険金・給付金を受けとるべき者が、保険事故が起きたときに、自分に主たる保険金以外にどのような付随的保険金等の請求権があるのかが容易に分からないとか分かりにくい複雑な保険商品は商品として問題があるのではないかということである。複雑で分かりにくい保険商品を設計販売した保険会社の商品設計のあり方が問われるのはもちろんであるが、同時にそのような商品の販売を認めた監督当局の商品審査のあり方も問われるであろう。なぜなら、保険業法は、普通保険約款だけでなく特約についてもまた、審査基準として、保険契約の内容が保険契約者等の保護に欠けるおそれのないものであることを定めているからである（5条1項3号イ、規則8条1項6号）。後述する保険商品の抽象性・長期性という他の商品には見られない保険商品の特徴を考慮するならば、そもそもが「法的商品」（約束の束）として複雑難解であるものが特約の付加により一層複雑化されることとなって請求漏れにつながり、保険契約者等の正当な利益の保護が危うくされることは明らかである。監督の視点からは、保険商品の需要や利便性という審査基準（保険業法5条1項3号ホ、規則11条1号）よりもまずは「分かりやすさ」を重視した審査が行なわれるべきであろう。需要や利便性についても、真に保険保護の必要があるのかどうか、自己負担で賄えるか賄うべきであると思われるようなものまで保険として認めることが果たして保険本来の機能といえるのかどうか、慎重な審査が求められる。一般に、請求漏れが多いということは、裏返せば、当

【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」

レジュメ：出口 正義

該保険商品の需要がなかったといえなくもない。保険会社が当該商品の需要や利便性を強調するのは競争の観点からはある程度やむをえないとしても、監督当局は、保険契約者等の保護の観点から、需要や利便性の前に保険商品の内容の「分かりやすさ」を審査の基本とすべきであろう。また、分かりやすさ、需要または利便性の有無も、監督当局のいわば保険の専門家の立場からだけでなく、一般消費者等の第三者の立場から評価・判断される必要もあると思われる。

一般に、規制緩和・自由化により保険商品が複雑化すれば、保険会社と保険契約者等の情報量・理解力の格差が一層大きくなる。競争促進の観点からその複雑化もある程度やむをえないと考えるのであれば、たとえばドイツにおいて 2007 年 5 月から施行されている保険相談士(2) (Versicherungsberater) (保険仲介者法 34e 条参照)のような保険消費者のための制度の整備が必要であろう。今回の多数の付随的保険金等の支払漏れ・請求漏れの問題は、監督の視点から、監督当局による商品審査の限界を露呈したものと見られなくもない。監督当局による事前の商品審査・認可制度が、規制緩和・自由化の時代に保険契約者等の保護のために真に有効なものかどうか、その廃止の是非を含む制度の見直しの時期に来ているようにも思われるのである。

(1) 花岡博「モラルリスクと保険金不払問題」『金融財政事情』(2005.10.31-11.7) 9 頁。

花岡氏が同所で掲げる別表に従い、保険金の苦情件数の推移について 2000 年度を基準に比べると、2001 年度約 6 倍、2002 年度約 8 倍、2003 年度約 11 倍、2004 年度約 11 倍であり、また、給付金でも、2001 年度約 6 倍、2002 年度約 9 倍、2003 年度約 7 倍、2004 年度約 6 倍であり、2001 年度を境に急増している。

(2) 保険仲介業者法 34e 条 1 項によれば、保険相談士とは、保険会社から経済的利益を得ずに、または保険会社に他の方法で依存せずに、営業目的で、保険について第三者に助言することを意図する者であり、保険契約の合意、変更または吟味に際し、または保険事故が起きたときに保険契約から生じる請求権の行使に際し、第三者に法的に助言し、また保険会社に対し裁判外で第三者を代理する権限を有する者とされている。

[II] 監督手法のあり方の検証

1. 監督指針の考え方

この問題の検証ための重要な手がかりは、監督指針で示されている監督当局の「保険監督に関する基本的な考え方」(I-1)の中にある。その概略を述べれば次のようである。

まず、「保険監督の目的と監督部局の役割」(I-1-1)では、保険業法 1 条の定める保険契約者等の保護が保険監督の目的であること、わが国の保険監督のシステムは「オンサイト」と「オフサイト」のモニタリング手法で構成され、行政組織上は、前者を検査部局が、後者を監督部局が担当し、両部局の連携の下でそれぞれの機能の的確な発揮が求められること、監督部局の役割は、検査と検査の間の期間においても継続的に情報の収集・分析を行い、保険会社の業務の健全性・適切性に係る問題を早期に発見し、必要に応じ行政処分等の監督上の措置を行い、問題が深刻化する以前に改善の働きかけを行なうこと、具体的には、保険会社に対し定期的・継続的に経営に関する報告を求める等により、保険会社の業務の状況を常に詳細に把握し、保険会社から徴求した各種の情報の蓄積・分析を迅速かつ効率的に行い、経営の健全性の確保等に向けた自主的取組みを早期に促すこと、が述べられている。

つぎに、「保険監督に当たっての基本的考え方」(I-1-2)では、「検査部局との適切な連携の確保」(I-1-2(1))および「保険会社との十分な意思疎通の確保」(I-1-2(2))の必要性が述べられている。前者については、監督部局は、検査で把握された問題点の改善状況のフォローアップとその是正に努力すること、必要に応じた行政処分等厳正な監督上の措置を実施すること、オフサイト・モニタリングにより把握した問題点については、次回検査においてその活用がはかれるよう検査部局に還元すること、が述べられている。後者については、保険監督に当たっては、保険会社の経営に関する情報の的確な把握・分析と、必要に応じた適時適切な監督上の対応が重要であるため、監督部局は、保険会社からの報告に加え、保険会社との健全かつ建設的な緊張関係の下で、日ごろから十分な意思疎

通を図り、積極的に情報収集する必要があること、具体的には、保険会社との定期的な面談や意見交換等を通じて、保険会社との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握する努力が必要であること、が述べられている。

2. 監督指針の考え方の問題点

上記監督指針で示された監督当局の考え方には、つぎの二点で議論の余地がある。第一は、監督手段の問題であり、第二は、監督裁量の問題である。

(1) 監督手段の問題

監督指針が正当に指摘するように、監督部局は、それがオフサイト・モニタリングを担当するかぎり、その任務は、継続的な情報収集とその的確な分析によって、保険会社の業務の健全性・適切性に係る問題を早期に発見し、問題が深刻化する前に改善を促すことにある。監視による欠陥の早期発見(事実の確認)とその早期是正(適切な手段による介入)による保険契約者等の保護は、いわゆる実体的監督主義を採用する諸外国の保険監督の基本的立場であり、この限りで監督指針の考え方はいわゆるグローバル・スタンダードと合致する。監督指針のいう実効性の高い保険監督の実現のためには、問題の早期発見がなによりも重要であり、問題を深刻化させないよう適切な是正措置を講ずることに尽きるといえる。保険業法に基づく監督は予防監督(基礎書類の認可(4条、5条、123条以下)等)であって、問題が深刻化した後の事後監督であってはならないのである。

(i) 監督指針もいうように、監督部局が監視により問題を早期に発見するためには、継続的な情報収集と的確な分析が必要である。監督指針はそのための手段として「検査部局との適切な連携の確保」と「保険会社との十分な意思疎通の確保」を挙げている。

前者についていえば、検査で把握された問題点を監督部局がフォローアップし是正につなげることは当然としても、監督部局がオフサイト・モニタリングで把握した問題点を次回検査で活用されるよう検査部局に還元するというのは、事柄によってはそのような対処もありえようが、一般的には疑問である。発見された

【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」

レジュメ：出口 正義

問題点は次回検査を待つまでもなく速やかに改善が促されるべきである。とりわけ保険契約者等が現に不利益を受けているかまたは不利益を受けるおそれがあると思われるような問題については、直ちに当該保険会社に説明を求め、その説明が不十分ないしは納得できないものであるときは、必要な監督法上の措置、たとえば当該問題に関連する報告・資料を徴求するか（保険業法 128 条 1 項）あるいは立入検査（同 129 条 1 項）を実施するのが、監督当局の義務に従った裁量の行使であろう。このような機動的な裁量の行使によって問題の深刻化が未然に防止されることになるのである。

（ii）つぎに、「保険会社との十分な意思疎通の確保」についていえば、オフサイト・モニタリングの具体的手段としての有効性に疑問がある。一般に、保険会社との定期的面談や意見交換によって得られる情報から、当該保険会社の不適切な業務運営等業務の健全性や適切性に係る問題点を探知することは容易でない。当該保険会社がそのような場で自主的に自らの不適切な業務運営の問題に関して情報を提供することは期待できないからである。せいぜい業務運営等に関連したなんらかの相談はあるかもしれないが、監督部局の任務は監視・監督であって、保険会社の経営コンサルタントではない。問題の早期発見のための情報収集という監督する側の理由で面談や意見交換が要請されるのであれば、保険会社にとって何のために行なうのかがわからず、そのような理由でないとすれば、何のために誰のために行なうのかますます分からないものとなるであろう。もちろん、保険会社の提出する業務報告書等（保険業法 110 条、規則 59 条）に保険契約者等の利益を害するおそれのある問題があると認められるときは、そのつど理由を示して当該問題につき説明を求めるために面談等を要請できることはいうまでもないであろう。しかし、とくに問題も理由もないのに面談や意見交換をしても意味があるとは思われないのである。また、監督指針は、「オフサイト・モニタリングの主な留意点」（Ⅲ-1-1）として決算ヒアリング・総合的なヒアリング・保険計理人ヒアリングを実施するというが、保険計理人ヒアリングについては法的根拠が認められるものの（保険業法 121 条 3 項）、前二者のヒアリングについてはその根拠は明

確でないように思われる。

(2) 監督裁量の濫用の問題

上記のように「保険会社との十分な意思疎通の確保」は、オフサイト・モニタリングの具体的手段としての有効性の問題にとどまるものではない。そもそも監督当局がこのような情報収集手段を採りうる法的根拠はなにかという重要な問題がある。この問題は、監督指針が「保険監督と監督部局の役割」(I-1-1)の中で述べている「保険会社に対して定期的・継続的に経営に関する報告を求める」(上記 1 参照)という考え方についても同様に当てはまる。

保険業法は、内閣総理大臣に、保険会社に対する情報収集手段として、「保険契約者等の保護を図るため必要がある」ことを条件に、報告・資料の徴求権(128 条 1 項)および立入検査権(129 条 1 項)を認めている。また、基礎書類の認可(4 条、5 条、123 条、124 条)、各種の届出(127 条、規則 85 条等)や登録(276 条、286 条等)、さらには上述の業務報告書等(110 条)や保険計理人の意見書(121 条 2 項)等も情報収集のための手段である。監督当局が採りうる情報収集手段は、原則として保険業法が明文で認めているものに限定されるべきである。例えば、ドイツにおいても、監督手段としての監視(Beobachtung)のための情報収集手段として、保険監督法に基づいて保険会社および責任アクチュアリーが提出する様々な報告書(11a 条 3 項 3 号、12 条 3 項、12b 条 2 項、55 条、59 条、104 条)、保険契約者等の苦情・質問(10a 条 1 項、Anlage Teil D Abschnitt I 1 h)、EU 等の他の監督庁からの通知(111a 条-111c 条)、第三者(例、コンツェルン企業、決算監査人)の通知および事業報告書の説明・提出・送付の要求並びに立入検査および企業の機関(監査役会)会議への出席(83 条)が認められており、監督庁にはそれ以上に一般的な説明を求める権利はないと解されている(3)。必要性の評価および介入手段の選択については、原則として監督当局の裁量にゆだねられていると解されるが(ただし、一定の場合には裁量がゼロに収縮する場合があります。)(4)、とりわけ実体的監督主義の下では、保険契約者等の保護という不確定な法概念(評価基準)の厳密化と介入手段の相当性の保証によって、監督当局による裁量権限の濫用を防止することが重要であると

【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」

レジュメ：出口 正義

いわれている(5)。監督当局の裁量は義務に従う裁量であり、自由かつ無制限に行うことができるわけではない。たとえば保険会社に説明を求める場合にも実質的理由 (sachlicher Grund) が必要とされ、単なる好奇心 (blosser Neugier) で行うことはできないと解されている(6)。したがって、何の問題も理由もないのにただ漠然と定期的に報告を求めたり、面談や意見交換を行なうことは、たとえそれが保険会社の任意であり強制でないとしても、保険業法上は監督裁量の濫用としてその適法性が疑われるものである。

以上述べたように、監督指針にいう保険会社に対する定期的・継続的な報告徴求や保険会社との十分な意思疎通の確保のための定期的面談や意見交換が、オフサイト・モニタリングの手段として有効でなく、かえって保険業法に基づく監督裁量の濫用が疑われるべきものであれば、監督部局のオフサイト・モニタリングの手段は不十分なものとなる。

3. 監督手段としての苦情・相談の対応

(1) 監督指針の考え方

一般に、オフサイト・モニタリングの最も有効な手段は、保険契約者等の苦情・相談に対応することである(以下、苦情対応という)。ドイツやアメリカの各州では、古くから、苦情対応が保険監督のオフサイト・モニタリングの具体的手段として広く活用されている(7)。監督指針は、「苦情等を受けた場合の対応」(Ⅲ-1-7-1)において、監督部局が苦情等に対応しない理由として二点挙げている。第一は、当局は個別取引につき仲裁等を行なう立場にないこと、第二は、当局の職務は保険会社の経営の健全性等の確保にあること、の二点である。これらの理由は、旧大蔵省当時から変わっていない(8)。

(2) 請願権 (憲法 16 条) と苦情対応

第一点についていえば、仲裁等の権限がないことは監督当局による苦情対応の実施を妨げるものではない。監督当局がオフサイト・モニタリングの手段として苦情対応を行なっているドイツや米国の各州の監督当局にも仲裁権限は認められていない。仲裁権限の有無と苦情対応の実施の可否とは無関係である。たとえば、

【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」

レジュメ：出口 正義

ドイツの監督当局の苦情対応義務は、基本法 17 条の請願権の規定に基づいている(9)。日本国憲法 16 条も国民の権利として請願権を認めている。したがって、国民は、国や地方公共団体の機関に対し、それらの機関が管掌する職務事項について希望・苦情等を述べる権利がある。たしかに、請願権は権利であるが、請願対象機関に対し希望・苦情等を述べる権利でしかなく、請願内容に対する当該機関の審理・判定・回答を求める権利を意味しない。たんに請願の受理を求める権利にすぎず、請願内容により当該機関を法的に拘束するものではない。しかし、請願を受けた機関はこれを受理し、誠実に処理しなければならないとされている(請願法 5 条)。ドイツの解釈とほぼ同様である(10)。

要するに、個別取引につき仲裁等を行なう立場にないことは監督当局が苦情対応を行なわないことの理由にはなりえなく、むしろ憲法および請願法に従えば、国民の請願権に対応して監督当局には苦情対応義務があると解されるのである。

(3) 情報収集手段としての苦情対応の有効性

ドイツでは、1994 年保険監督法で監督当局の苦情対応義務が明文で定められたが(10a 条 1 項 TeilD Abschnitt I 1h)、それ以前から、つまり保険監督庁が設置された時から、保険契約者等の保護という監督法上の任務に基づいて、監督の補助手段として苦情対応を行なってきたのである(11)。監督当局が、保険業法 1 条に基づき、保険会社の「業務の健全かつ適切な運営」を確保するために当局の職務を適切かつ効率的に遂行するためには、なによりもまず保険契約者等の声に耳を傾け、そこから問題の早期発見につなげることが必要である。保険会社の不健全かつ不適切な業務運営、とりわけ不適切な保険金支払管理態勢の結果としての不適切な保険金不払いの被害者は保険契約者等である。したがって、保険会社の不健全・不適切な業務運営を最も早く知りうるのも保険契約者等である。被害者である保険契約者等の苦情等を情報源として活用しないで、他にどのような信頼できる情報収集手段がありうるのか、オフサイト・モニタリングとしての継続的監督の実効性の観点から疑問である。いわゆる内部告発によって問題が発覚することもありうるが、これは問題が相当に深刻化した時点で行なわれるのが通例

【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」

レジュメ：出口 正義

であり、早期発見・早期是正という監督の基本的立場と相容れないものである。

あるいは、一般に、保険業法は総体としての保険契約者等の利益を保護するのであって、個別の保険契約者等の利益を保護するものでない、それゆえ監督当局が個別の保険契約者等の苦情に対応することは適当でないとの反論が予想されなくもない。しかし、個別利益の保護が保険契約者等の全体の利益の保護(保険会社の業務の健全かつ適切な運営の確保)に寄与しうるものであることを軽視すべきではない。個別の保険契約者等の苦情対応を通じて当該保険会社の不適切な業務運営の実態が明らかになりうるからである。たしかに、苦情・相談には様々なものが考えられるが、必ずしも監督当局に直接個別的解決を求めるものとは限らず、むしろ保険会社に苦情を申し出たが納得できず、たとえば当該保険会社の保険金支払に関する約款の適用解釈が著しく不当ではないのか調べて欲しいとかの業務運営の問題に関する不平・不満も少なくないのではないかと推測される。また、個別取引の解決を求める苦情・相談であっても、その内容如何では、苦情申立人の個人の利害にとどまらない問題が含まれている場合もありうるであろう。そのような苦情に対し監督当局は誠実に対応し、たとえば当該保険会社に対し苦情に係る問題について文書で回答を求めるとともに、その回答に法令・約款に明らかに違反する事実があればその是正のための措置を講ずることにより、それ以上の被害の発生を防止することができるし、苦情申立人に対しては当該保険会社の回答書を渡すとともに、監督当局の見解を教示することもできるであろう。このように、個別取引の苦情に対応することが保険契約者等の全体利益を保護することにつながるのである。

(4) 保険会社の行なう苦情対応との違い

以上述べたことからすでに、第二の理由として挙げられている「当局の職務は保険会社の経営の健全性等の確保にある」という理由もまた、監督当局が苦情対応しないことの理由として説得的なものとは思われない。保険業法 1 条にいう「業務の健全かつ適切な運営」の確保には、保険金等の支払い業務も含まれる。保険契約者等の苦情の多くは、保険金等の支払い業務と関連するものであると予想さ

【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」

レジュメ：出口 正義

れる。憲法・請願法を持ち出すまでもなく、保険業法に基づく監督当局の任務は保険契約者等の保護であるから、保険金支払い業務に関連した保険契約者等の苦情対応は監督当局の職務と考えられる。保険会社の支払能力等財務の健全性は別としても、苦情対応を職務としないで保険会社の業務の健全かつ適切な運営の確保、とりわけ健全かつ適切な保険金等支払管理態勢の確保は困難と思われる。

これに対し、保険会社や業界団体が行なう苦情対応は義務とは解されない。保険会社等には保険契約者等を保護する義務はないからである。苦情対応をしないと保険会社等の信頼が損なわれることになり、逆に、そうすることが保険会社等の利益となるからであって(12)、決して保険契約者等の利益の保護のために行なわれるのではない。本来的にはいわば企業のサービスの一環にすぎないものである。一般に、保険会社と保険契約者等の間には保険に関する情報量や理解力で格段の差があることから、保険会社等の苦情対応だけで済ませればよいという問題ではなく、保険会社等との交渉によっても納得の得られない保険契約者等に対して保険会社や業界の窓口を紹介しても意味があるとは思われないのである。

(5) 立法論等

立法論として、保険業法により監督当局の苦情対応義務を明文で定めるのが妥当と思われる。たとえば、重要事項説明書（注意喚起情報）（保険業法 10 条の 2、規則 53 条 1 項 10 号）に保険者に関する苦情申立先として金融庁の住所・担当部局の電話番号・メールアドレス等を記載することにするのも一つの方法であろう。ただ、現行保険業法の下においても、苦情対応をオフサイト・モニタリングの具体的手段として活用することが、保険業法が監督当局に付託(313 条 1 項)している保険契約者等の保護の任務に忠実であると思われる。

結局、日本の保険監督上、これまでオフサイト・モニタリングの有効な手段が不十分であったと思われる。今回の MY 社の不適切な保険金不払いについても、監督当局が苦情対応をしていたならば、MY 社に対する多数の苦情とともに、監督当局への苦情も多数寄せられ、その的確な分析により MY 社の保険金支払管理態勢の問題を早期に発見できたのではないか、問題が深刻化する前に被害を防止

【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」

レジュメ：出口 正義

できなかったのかどうか、監督当局のオフサイト・モニタリングのあり方が問われるのである。冒頭述べたように、監督当局が MY 社の不適切な保険金の不払いの事実を認識したのはいつか、そのきっかけはなんであったのか、強い関心を持つ理由である。

(3) Prölss, Versicherungsaufsichtsgesetz, 12 Aufl., 2005, § 81 Rdn. 42.

(4) 行政便宜主義と裁量権収縮論については、出口正義「保険会社の破綻と国の責任」上智法学論集 41 巻 4 号 83 頁以下（1998）参照。

(5) S..Gey. Aufgaben und Bedeutung der staatlichen Aufsicht über die schweizerliche Privatversicherungen zu Beginn der 21.Jahrhunderts, 2003,SS. 117–130.

(6) Fahr/Kaulbach, VAG, 3 Aufl., 2003, § 83 Rdn. 4.

(7) 出口正義「保険監督と苦情処理」文研論集 125 号 33 頁-9 頁（1998）参照。また、欧米諸国における保険に関する苦情・相談対応の最新の状況を詳細に紹介するものとして、（財）損害保険事業総合研究所研究部『欧米における消費者保護に向けた保険教育・情報提供および相談・苦情対応』（2007 年 3 月）191 頁以下があり、大変参考になる。

(8) 事務ガイドライン「金融監督等に当たっての留意事項について」（1998 年 6 月 8 日）インシュアラン

ス 平成 10 年 7 月 9 日号 5 頁参照。

(9) Prölss, 注 3) § 81 Rdn. 56.

(10) Prölss, 注 3) § 81 Rdn. 56 .

(11) ドイツにおける苦情処理制度の意義として、保険消費者にとっての有用性と保険監督のための情報収集手段の二点が指摘されている。詳細については、出口・注 7)41 頁以下参照。なお、監督庁は毎年苦情統計を公表するが、2002 年の苦情統計によれば（JB 02,27f.）、25648 人の国民が監督庁に相談を寄せ、そのうちの 18463 件が苦情であった。その 24.5%が功を奏し、そのうちの 5.7%が正当な根拠のあるものとして解決され、18.8%が他の理由（例、好意）で企業により解決された。61.2%の苦情は理由がないかまたは監督庁の所管外のものであった。苦情と並んで、監督庁は 2179 件の一般的質問および 119 件の請願を処理した。Prölss, 注 3) § 103 Rdn. 7 参照。

【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」

レジュメ：出口 正義

(12) 竹内昭夫『消費者保護法の理論』（有斐閣、1995）9 頁。

【Ⅲ】 保険金等の支払い漏れ・請求漏れの原因の問題

1. 保険契約法上の問題

今回の多数の保険金等の支払い漏れ・請求漏れが生じた直接の原因について次のような指摘がある。すなわち、保険金請求の際、請求する側に請求漏れがないかどうか保険会社でチェックし、漏れている場合は請求する側に説明する責任が保険会社にあるかどうかを明確に認識しえなかったことにあるというものである(13)。これをより厳密かつ具体的にいえば、例えば定期付終身保険に入院・通院給付金の特約が付帯されている生命保険契約において、いわば主たる給付である死亡保険金請求はなされたが、付随的給付である入院・通院給付金の請求がなされない場合に、保険会社が請求者に対し被保険者の入院・通院がなかったかどうかを照会することによって、請求漏れを防止する責任があるかどうかということである。要するに、主たる給付の請求によって付随的給付の説明義務が保険会社に生ずるかという問題である。

一般に、付随的給付は主たる給付とは別個の商品であり、それぞれが独立の請求権である以上、付随的給付もまた請求があつて初めて支払われるべきものであるから、保険会社には説明義務はないと解されなくもない。他方、付随的給付も主たる給付とセットで販売されるいわばパッケージ商品であるから、主たる給付の請求があれば同時に付随的給付の請求もなされていると考えて、保険会社の説明義務を認める考え方もありえないではない。しかし、契約法上は保険事故を異にする別個の契約であり、その請求も別個になされるべきと解するのが自然であるから、セットとかパッケージというだけであたかも一つの契約のように考えるのは困難であつて、それだけの理由で説明義務を認めるのは解釈論として無理と思われる。ただし、他に付随的給付金の特約があることを知りながら、何ら説明をしなかったとなれば、違法とまではいえないとしても不親切ではないかとの非難は免れないであろう。

この問題は、後述のように今回の多数の支払い漏れ・請求漏れが保険商品の複

雑化にその原因の一端があるとすれば、今後、保険契約者等の自己責任も考慮しつつ、保険会社による商品内容および請求手続きの明確化・平易化・簡易化等の工夫努力、監督当局の商品審査のあり方の見直し、さらには諸外国の動きに見られるように、国が保険相談士等の保険消費者保護のための社会的インフラ整備を進めることによって、請求漏れの生じない環境作りに努力することが求められるであろう。

2. 監督法上の問題

(1) 法的商品(約束の束)としての保険

今回の保険金等の支払い漏れ・請求漏れが生じた背景には、自由化に伴う競争激化により付随的な保険金が増加・複雑化し、保険会社の社員でも自社商品の内容を正確に理解できていなかったこと等があると指摘されている(14)。保険商品の複雑化は、保険契約者等の保護を目的とする監督の観点からも軽視できない問題である。

保険は、いわゆる無形の商品といわれるように、保険契約によって生産・販売されるいわば「法的商品」である(保険商品の抽象性)。また、保険は、いわゆる遠い約束といわれるように、保険保護の期間が長期に及ぶのが通例である(保険商品の長期性)。保険契約の基本的内容は保険約款で定められ、それは主として契約当事者の権利・義務で構成され、法的文章で作成される。しかも、保険商品の長期性から、とりわけ将来において保険契約者の側に生じうる様々な事態を想定して、それに対処するための当事者間の多様な権利・義務ないし責務等が定められる。したがって、保険商品の内容である約款は複雑難解なものとなる。

(2) 保険商品の複雑化

このように保険商品は、他の商品とは著しく異なり、もともとが複雑難解であるのに、付随的とはいえ特約により独立した商品が付加されれば一層複雑なものとなり、保険事故が起きたときに自分にどのような権利があるのかが分かりにくくなり、主たる給付は請求するも付随的給付は失念してしまうことにもなりかねない。また、保険契約者である被保険者が死亡したような場合には、保険契約締

【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」

レジュメ：出口 正義

結時や保険期間中に保険契約について何らの情報提供も説明も受けていない保険金受取人や被保険者の相続人等が保険金等を請求することになるため、とりわけ付随的保険金等の請求漏れの可能性が高くなるであろう。さらに、保険事故は被保険者本人にとってはもちろん、その遺族にとっても大変不幸な事態であり、主たる給付だけを請求し、手術や入院・通院給付金または自動車保険の臨時費用保険金等の付随的保険金等の存在に注意が向かず気づかないまま請求漏れとなることも多いであろう。

付随的保険金等の支払い漏れ・請求漏れが生じた根本原因は、保険商品の複雑化にあるように思われる。保険商品は、その抽象性・長期性という特徴から、保険事故が起きた時に、保険金等を受けとるべき者にとって、権利の存在とその内容が明確に分かるように設計されなければならない。今回の付随的保険金等の支払い漏れ・請求漏れの原因が商品の複雑化にあったとすれば、そのような商品を設計・販売した保険会社の商品設計のあり方はもちろん、そのような商品を審査しその販売を許可した監督当局の商品審査のあり方も問われるであろう。金融庁は、平成 19 年 4 月の監督指針で初めて（平成 18 年 4 月の監督指針にはなかった）、保険商品審査上の留意点の共通事項の一つとして、「普通保険約款および特約の記載事項については、保険契約者等の保護の観点から、明確かつ平易で、簡素なものとなっているかに留意することとする。」（IV-1-1）ことを明確にしている。ここにいう「明確」、「平易」および「簡素」とは、保険契約者等から見て分かりやすい複雑なものでないこと、つまり保険契約を締結する保険契約者だけでなく、保険事故が起きたときに保険金・給付金等を受けとるべき者にとっても分かりやすく複雑でないものを意味するものと思われる。この点で監督指針の考え方は評価できるものである。

(13) 鴻上善芳「保険金不払・支払漏れにおける保険会社のリスクマネジメント」『危険と管理』（平成 19 年 3 月、日本リスクマネジメント学会）38 頁。

(14) 鴻上・注 13)38 頁、岩瀬泰弘「損害保険事業の構造上の問題—保険金の支払漏れに見る保険経営の特殊性—」ふくい地域経済研究《第 4 号》（2007 年 3 月）20 頁。

【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」

レジュメ：出口 正義

[V] おわりに

今回の保険金等の支払問題を保険監督の視点から検証するときに、監督当局によるオフサイト・モニタリングのあり方と保険商品審査のあり方という二つの問題が明らかとなる。苦情対応が情報収集手段として活用されていたならば、問題の早期発見・早期是正により事態がここまで深刻にはならなかったのではないか、また、保険に関する知識や理解力の劣る一般消費者等の第三者の立場で商品審査が行なわれていたならば保険商品の複雑化が避けられたのではないのか、今回の問題を契機に、保険とはなにか、保険契約者等の保護のための商品審査のあり方はどうあるべきか、オフサイト・モニタリングのあり方は今のままでよいか、保険業法に基づく権限の行使とその限界はどう考えられるべきか、総じて保険監督のあり方の検証が迫られているといえるであろう。