

保険契約者等の権利保護と生命保険分野の対応

第一生命保険株式会社 一ノ瀬 淳

1. はじめに

少子高齢化が進展する中、保険契約者等の権利保護のための各種取組みは民事司法の利用支援にも関係しうるものである。そこで本稿では、生命保険分野・生命保険会社における保険契約者等の権利保護に係る取組み状況を概観し、今後の課題等について若干の考察をする。

2. 生保分野における保険契約者等の権利保護のための取組み（裁判外紛争解決制度）

民事司法に関連する制度として、裁判外紛争解決制度（以下、「金融ADR制度」という）がある。金融ADR制度は、裁判外でトラブルを簡易・迅速に解決する手段として、利用者保護の充実に重要な役割を果たすものである。

生命保険分野においても、生命保険協会が、生命保険相談所・裁定審査会を設置のうえ、平成22年10月より苦情処理手続および紛争解決手続等の業務を実施している。足元の処理件数等をみると、制度の認知度は相当程度高く、また、簡易・迅速に紛争を解決する手段としての役割を發揮していると思われる¹。

もっとも、平成25年に金融庁が公表した「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」等では、いくつかの運用上の課題も指摘されている。生命保険相談所では、申立て件数の増加を踏まえた体制の強化による審査迅速化のみならず、「積極的な事情聴取（面談）の実施」、「幅広い和解提案の実施」等の改善取組みが進められているところであり、引き続き、利用者アンケート等を通じてADR利用者の意見や課題に変化が生じていないか注視し、適時の改善取組みを継続することが期待される。

3. 高齢社会を踏まえた保険契約者等の権利保護に係るその他取組み（成年後見制度等）

わが国においては、高齢社会が着実に進展している。成年後見制度の活用によって、保険契約者等が認知症等により判断能力が不十分な状態となった場合であっても、成年後見人が

¹裁定審査会への申立て件数は直近200件～300件前後で推移。

代理で生命保険契約に係る各種手続きを行うことで、迅速・確実な保険金等の支払い、紛争等の未然防止に繋がるものと思われるが、制度が必要な人々に対し十分に普及している状況には至っていない。

係る情勢下、一部の生命保険会社では、保険金等の請求手続き時に成年後見人の選任を必要とされる保険契約者等に対し、法的な手続きのサポートを行なえる専門家への紹介を取次ぐサービスの提供を開始しているケースがある。保険金等の支払いという生命保険の価値発揮のために、成年後見人の選定等の法的な手続きのハードルを低くし、よりスムーズな保険金等の請求・保険金等の有効活用を可能とするものと評価できる。また、成年後見制度に類似する制度として、保険会社が独自に設けている「指定代理請求制度」があり、当該制度についても、被保険者が保険金等を請求できないときに備える制度として重要な意義を果たしている。

4. まとめ

高齢化の進展やIT技術の一層の進歩など社会情勢は刻々と変化することから、金融ADR制度や成年後見制度をはじめとする保険契約者等の権利保護に係る制度、生命保険分野の取組みは、継続して見直し・改善を進めることが肝要となる。また、保険契約者等の権利保護や紛争の未然防止に大きく貢献する可能性を持つ制度としてマイナンバー制度が考えられる。マイナンバー制度が社会インフラとして定着し、将来的に、社会保障・税分野等の公的領域に加え、民間領域にもその利用範囲が拡大すれば、例えば、「お客さまに対面や書面等で手続きいただく事項を簡易化・自動処理化しお客さまの手続き負担を軽減する」、「安否情報を活用した保険金等支払いや保全サービスを従来以上に迅速・確実に実施できる」等のメリットが想定される。

生命保険会社は、長期にわたる安心・保障を顧客に提供し社会保障制度を補完する存在であり、その役割を十全に発揮するためにも、高齢社会の進展、IT技術の革新的な進歩など、社会情勢の大きな変化を見通し、保険契約者等の権利保護や紛争の未然防止に資する諸施策について継続的に取り組むことが期待される。