

# 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

## I. はじめに

民事司法の利用支援に関連し、損害保険の分野においては、日常生活において生じたトラブル等に対応するため弁護士等に法律相談や訴訟を依頼することにより生じる経済的損失をてん補する権利保護保険（弁護士保険）が取り扱われている。当該保険は、一般市民が法律専門家へアクセスする際のハードルを下げ、民事司法制度の利用促進、当該保険契約を締結する保険契約者等の権利保護を図るものであろう。

現下、生命保険契約は保険法第二条において「保険契約のうち、保険者が人の生存又は死亡に関し一定の保険給付を行うことを約するもの（傷害疾病定額保険契約に該当するものを除く。）をいう。」と定義されており、生命保険契約として権利保護保険と同様の機能を提供することは難しいが、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。そこで以下では、生命保険分野・生命保険会社における民事司法制度の利用促進に関連す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こととしたい。

## II. 生命保険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）

### （1）経緯・制度概要等

民事司法制度に関連する制度として、生命保険分野においても、裁判外紛争解決制度（以下、「金融ADR制度」という）が存在する。金融ADR制度は平成21年6月に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」により制度創設されたものであり、金融商品取引法のほか、銀行法、信託業法、保険業法等、金融業態ごとに一括して制度創設が行われた。金融ADR制度は、金融商品・サービスが多様化・複雑化する状況等を踏まえ、金融商品・サービスに関する苦情・紛争が発生した場合に、訴訟による解決では利用者にとってコストや時間等の負担が大きい場合があることから、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・利用者利便の向上のため重要な役割を果たすことが期待されている<sup>12</sup>。

金融ADR制度は、①紛争解決機関を行政庁が指定・監督しその中立性・公正性を確保する、②金融機関は指定紛争解決機関との間で手続き実施基本契約を締結する（金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保）、③金融機関との間で生じたトラブルについて、利用者が指定紛争解決機関に対し紛争解決の申し立てを行う、④金融分野に知見を有する紛争解決委員が紛争解決手続を実施し和解案等を提示

<sup>1</sup> 「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」（平成20年12月17日 金融審議会報告）参照。

<sup>2</sup> 平成28年5月時点で、金融ADR制度において紛争解決機関の指定を受けている団体は、金融分野等に応じて8団体存在する。「一般社団法人生命保険協会」、「一般社団法人全国銀行協会」、「一般社団法人信託協会」、「一般社団法人日本損害保険協会」、「一般社団法人保険オンブズマン」、「一般社団法人日本少額短期保険協会」、「日本貸金業協会」、「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター」

する、⑤金融機関は和解案等に基づきトラブルの解決を図る、ものである。

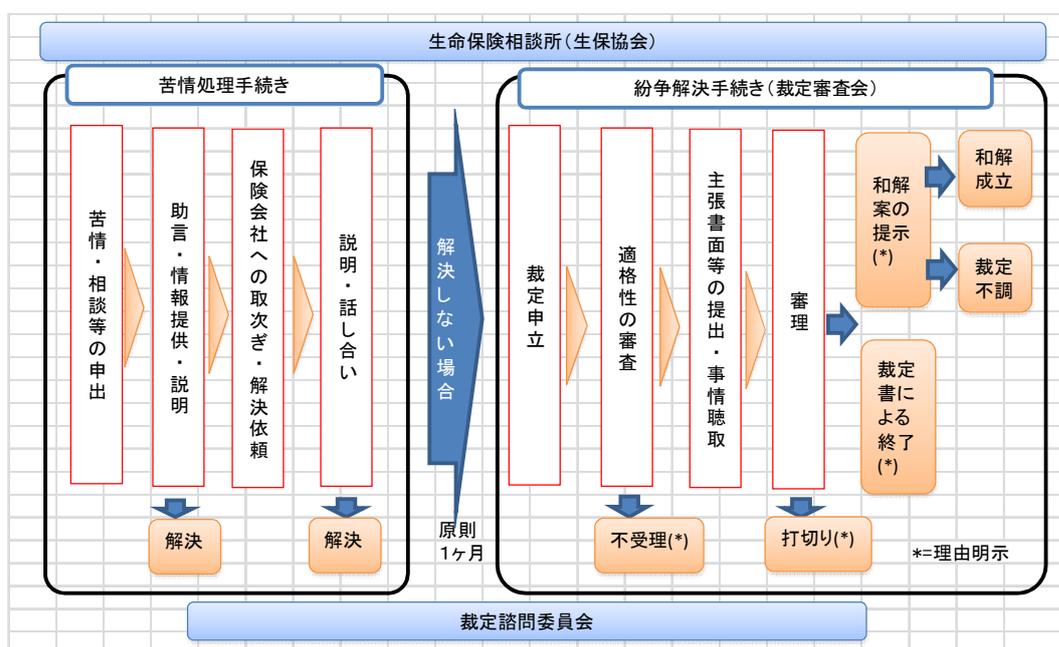
またその特徴として、手続きの簡易さ、柔軟性、迅速性、専門性、非公開性、低廉な費用等の性質を有している<sup>3</sup>。

## (2) 生命保険分野における状況

生命保険協会は、平成13年度より民間生命保険分野のADR機関として「裁定審査会」を運営してきたところ、平成22年9月に保険業法に定める指定紛争解決機関として金融庁より指定を受け、平成22年10月より生命保険業務・外国生命保険業務に関する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。

当該業務の実施にあたって、生命保険協会は、お客様からお申出のあった苦情についてお申出内容やご意見・疑問等を整理し解決に向けたアドバイスや会社相談窓口の紹介等を行う生命保険相談所（以下、「相談所」という）を設置・運営し、相談所で解決できない場合は、当事者である生命保険会社に対し解決依頼や和解のあっせん等を行う。また、相談所が適正な解決に努めたにもかかわらず、当事者間で問題の解決がつかず紛争に発展する場合があります。こうした場合に、中立・公正な立場から裁定（紛争解決支援）を行うべく、相談所の中に「裁定審査会」を設けている<sup>4</sup>。また、生命保険相談所および裁定審査会の中立性・公正性を確保するため、運営状況のチェック等を行う提言・諮問機関として「裁定諮問委員会」が設置されている<sup>5</sup>。

【図表1】紛争解決（裁定）手続の流れ（出所：生命保険協会HPを元に作成）



<sup>3</sup> 大森泰人・中沢則夫他・中島康夫・稲吉大輔・符川公平「詳説 金融ADR制度 第2版」参照

<sup>4</sup> 生命保険協会ホームページ参照 <http://www.seiho.or.jp/contact/adr/>。裁定審査会への申立ては、相談所が保険契約者等からの苦情申出を受け、生命保険会社に苦情の解決依頼を行い申出人と十分に話し合いをしてもらっても、原則として1ヶ月を経過しても当事者間でなお問題が解決しない場合に認められる。

<sup>5</sup> 裁定諮問委員会は、学者、弁護士、医師、消費者代表の学識経験者および協会常勤役員からなる5名の委員で構成し、生命保険相談所長からの諮問・相談に応じ、相談所の業務の公正・円滑な運営を図るため、相談・苦情等の受付、苦情処理手続および紛争解決手続について検証・評価を行い、生命保険相談所は委員からの意見等を踏まえた業務改善を図っている。

### (3) 生命保険協会「裁定審査会」の主な特色<sup>6</sup>

#### ①裁定型の手続き

裁定審査会では、当事者双方の互譲による解決をあっせんする「調停型」ではなく、「裁定型」による手続きを採用している。「裁定型」とは、裁定審査会委員が当事者双方（申立人、相手方保険会社）から提出された申立書、答弁書、反論書や証拠書類等の書面、および当事者双方への事情聴取に基づき、事実関係の確認を行い、申立内容について理由を付して一定の結論を出し、これを当事者双方に提示する手続きのことをいう。

生命保険制度は、相互扶助の仕組みで成り立っており、全ての保険契約者は公平・公正に扱わなければならない、契約内容は生命保険約款により一律に定められている。また、生命保険契約では、保険事故が生じた場合、支払保険料を超える多額の保険金等が支払われるため、制度が不正に利用されるおそれがあり、それを防止することは生命保険制度の健全な運営のためには不可欠となる。このような生命保険の特性を踏まえ、裁定審査会では「裁定型」の紛争解決手続きとしており、当該整理は妥当と考える。

他方で、金融ADR機関には、制度導入の趣旨から、個々の紛争に即した柔軟な解決を行うことが求められており、裁定審査会においても、法令や約款に基づけば申立人の請求が認められない場合であっても、募集人の不適切な対応等、保険会社側に考慮すべき事情が認められた場合には、その点を踏まえた積極的な和解提案を行っている。

保険会社側には、紛争解決の実効性を確保する趣旨から、裁定書による和解提案を「受諾しなければならない」とする片面的拘束力が定められており、申立人が受諾すれば和解成立となる。但し、保険会社側に実質的に受諾義務が存在するものの、裁判での解決を望む場合は、申立人の和解受諾後1ヵ月以内に会社が訴訟提起すれば、法律上「結果受諾義務違反」には問われない。一方、申立人には裁定結果や和解案を拒否することは認められており、裁定の結果を問わず裁判で解決を図ることも可能である。

#### ②2層体制の審理体制

裁定審査会は、6つの部会から成り、各部会は弁護士、消費生活相談員、生命保険協会職員各1名の合計3名の委員で構成されている<sup>7</sup>。各部会で決定した裁定結果等については、原則、全委員で構成される全体会で再度の審理を経て最終決定を行っており、各部会の判断にバラつきが生じないように、裁定審査会は2層体制で運営している。このような2層体制は、他のADR機関では採用されていない場合が多いが、ダブルチェック機能が効果的に発揮され、事案間の平仄をとるとともに、公平・公正な結論を導くものと考えられる。

#### ③手続きの迅速性・簡便性・アクセス容易性

裁定型かつ2層体制を採用していること等から、審理の長期化が課題となりうるが、申

<sup>6</sup> 生命保険協会ホームページ(裁定審査会に関するQ&A:<http://www.seiho.or.jp/contact/adr/qanda/>)、「金融ADRの法律と実務」山本和彦・井上聡編著 金融財政事情研究会、「生命保険協会「裁定審査会」の現状と課題」北川・戸田・鈴木・木内・酒巻・竹中執筆 (法律のひろば 2012. 12号)、「生命保険契約をめぐる消費者紛争事案に係る裁判外紛争解決手続(ADR)の判断枠組みと解決技法」日野勝吾 (生命保険論集193号) 参照

<sup>7</sup> 相談所レポートNo.92によれば、平成28年1月より、弁護士委員、消費生活相談員委員を4名から6名に増員、同年6月より生命保険相談所職員の委員を2名から3名に増員している。

立件数が増加する中、部会の増設、各部会に弁護士委員を補佐する役割を担う補佐弁護士を事務局に配置する等の工夫により、効率化・迅速化が図られている。

また、裁定申立ては全国から郵送により申立書を送付することが可能となっており、生命保険相談所は、東京本部はもちろん全国各所（平成28年4月時点で53ヶ所）に地方連絡所を設置しており、裁定審査会への利用に係る照会等は地方連絡所でも実施されている。手続中も、地方都市の申立人においては最寄りの地方連絡所内のテレビ会議システムを介して、事情聴取を実施する等、簡易かつ迅速な手続き進行が目指されており、申立手続きに係るアクセスの容易性が図られている。

#### ④専門性及び質の確保

前述のとおり、裁定審査会委員は、金融・保険分野の知識・実務経験を有する弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員で構成されている。また、他の金融商品にはない特徴として、生命保険契約には医学的判断が必要な事案が含まれることがあるため、事案の審理に当たって医学的な判断が必要となる場合には、委託先の専門機関を通じて、当該分野を専門とする医師から意見を求め、審理の参考としている。

#### ⑤手続きの非公開性

裁定審査会の裁定手続は非公開であるため、提出された書類や裁定の結果等を含め公表されない。申立人においても、裁定審査会を通じて入手した情報（例：相手方保険会社の答弁書、反論書、証拠書類、裁定書、和解契約書等）を、方法・手段を問わず当事者以外の第三者に開示・公開することはできず、相手方保険会社においても同様である。

ただし、裁定審査会では、手続について広く一般消費者等に周知し中立・公正性を担保することや同種案件の苦情・紛争の再発防止・未然防止を図るため、申立人のプライバシーに配慮し、申立人等の同意を得たうえで裁定案件の概要を生命保険協会ホームページで公表している。

#### ⑥高齢者等への対応

法定代理人（成年後見人、親権者等）や代理人弁護士による申立てが可能である他、申立人本人が手続を遂行することが困難であると裁定審査会が認めたときには、申立人の配偶者や三親等内の親族に限り、申立人の代理人になることができる。但し、その場合、申立人本人に意思能力（代理人への委任能力）が存在することが必要となる。

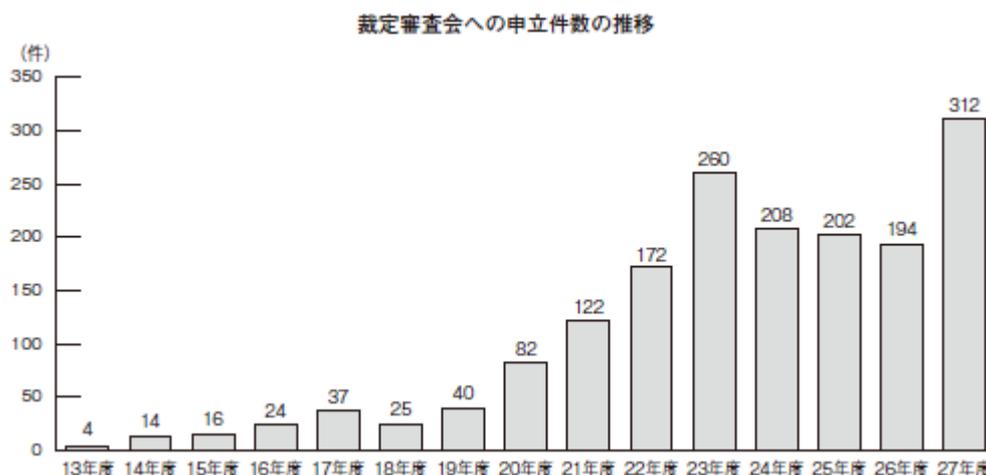
なお、申立人本人が認知症の症状等により意思能力を欠く場合は、成年後見人を選任し改めて申立てを行う等の手続きが取られることとなる。

#### （４）裁定審査会の手続状況

図表2は、平成13年度以降における裁定審査会申立件数、裁定手続終了件数をまとめたものである。裁定審査会への申立件数は、平成20年から紛争解決機関の指定を受けた平成22年前後にかけて急速に増加し、直近3年は200件～300件前後で推移してい

る<sup>8</sup>。申立件数増加の理由には、各社の募集資料や約款に「裁定審査会」について記載がされ広く周知が進んだこと、また、各社や外部の消費者行政機関も「裁定審査会」を紹介していること等が考えられ<sup>9</sup>、裁定審査会の認知度は相当程度高まっているといえる。

【図表 2】 裁定審査会への申立件数の推移



(出所：生命保険協会・生命保険相談所「相談所レポート」No. 92<平成 27 年度版>)

図表 3 は、裁定手続きの終了件数を示したものである。裁定審査会は「裁定型」を採用しているが、和解で解決を図ることが相当であると認めるときは、中立・公正な立場から裁定書による和解案を当事者双方に受諾勧告を行っている。当事者間で問題が解決されなかった苦情事案について、ADR 機関に解決を求める消費者の心情に鑑みれば、和解の可能性を探る視点をもち続けることは消費者から期待される姿勢であろうし、当事者双方の協力のもと和解率やあっせん率の向上に向けた努力は、互譲の精神に基づく ADR 制度に求められる大切な役割であると考えられている<sup>10</sup>。

平成 27 年度に裁定手続きが終了した事案は 239 件あり、そのうち、和解が成立したものが 81 件・和解が成立した割合は約 34% (平成 26 年度は 24%) となっており、和解に向けた弾力的な解決を目指している状況が窺われる。

なお、審理結果のうち「和解による解決の見込みなし」とされたものが、105 件・約 44% を占めるが、生命保険協会では、「和解による解決の見込みなし (申立内容に理

<sup>8</sup> 生命保険相談所では、専門的な見地から説明を行うことで申出人が納得した案件においても、個別事情の聴取や申出人の意向をより深く把握すれば、苦情処理手続へ移行する可能性もあること、苦情処理手続に移行しなかった案件については、その後の申出人と各社との交渉状況をフォローすることで、苦情処理手続へ移行する可能性があること等が考えられることから、個別の事情を十分に把握し、申出人の意向を踏まえたより適切・迅速な対応を図るため、平成 26 年 12 月より順次、「苦情処理にあたって、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、適切に苦情処理手続への案内を行う。」「原則、苦情申出人に苦情処理手続への意向を確認し、希望があれば、速やかに同手続に移行する。」「管理者による相談件数集計システムへの記録対応内容の日々チェック作業に関し、要員を増員し、チェック機能の強化する」等の苦情処理手続に係る改善対応を実施している。苦情処理手続を実施した件数の増加に伴い、平成 27 年度の裁定申立件数も増加している。

<sup>9</sup> 「金融 ADR の法律と実務」山本和彦・井上聡編著 金融財政事情研究会 参照

<sup>10</sup> 「金融 ADR の法律と実務」山本和彦・井上聡編著 金融財政事情研究会 参照

由がない)」が多い理由として「平成27年6月までは、事情聴取（面談）を実施していない事案もあり、より柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握が十分でなかったこと、法令や約款に重きを置いていたため、事情聴取で把握した個別事情を踏まえた柔軟な和解による解決の取組みが十分でなかったことが原因<sup>11)</sup>」と分析を行っている。

他方で、「和解による解決の見込みなし」とされたものが多い理由として、「契約取消もしくは契約無効請求」（申立内容別内訳）が申立件数の中で上位を占めていることが少なからず関係するものと考えられる。これらの申立内容においては、契約当時の契約プロセスにおける瑕疵が主張されることが多いが、法律上の論点に照らして書面上の問題はないというケースが多いこと、10～30年以上前の契約時における錯誤無効等を主張されるケースもあることから、裁定判断が難しく、不調に終わる事案も多いのではなかろうか。

過去の契約時における錯誤等の事実認定は、厳密な証拠調べ手続を備えている裁判所の手続きにおいても容易ではないはずであり、ADR機関においては、更に困難なものと考えられる。その点、苦情原因が発生した日から一定年数を経過した申立ては取り扱わないといった制度も一考の余地はあるかもしれない<sup>12)</sup>、長期性という生命保険契約の特性を踏まえたうえで、保険契約者等の権利保護としてのADRの存在意義に立ち返れば、そのような取扱いは慎重に検討されるべきであろう。

【図表3】裁定手続終了件数

| 審理結果等の状況   |                    | 27年度        | 26年度        |    |
|--|--------------------|-------------|-------------|----|
| 和解が成立したもの<br>(和解割合)  |                    | 81<br>(34%) | 46<br>(24%) |    |
| 和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの   |                    | 16          | 10          |    |
| 和解による解決の見込みがなく、裁定手続を終了したもの   |                    | 105         | 103         |    |
| 相手方会社からの裁判等による解決の申出が認められ、裁定手続を開始しなかったもの  |                    | 0           | 0           |    |
| 申立人から申立が取り下げられたもの  |                    | 4           | 6           |    |
| 事実確認の困難性等の理由から、裁判等での解決が適当であると判断し、裁定手続を終了したもの   |                    | 20          | 20          |    |
| 申立内容の事実確認が著しく困難である等と判断し、裁定を行わなかったもの<br>(申立不受理割合)   |                    | 13<br>(5%)  | 4<br>(2%)   |    |
| 合 計  |                    | 239         | 189         |    |
| (注) 各年度の件数には、当該年度以前に申し立てられたものも含まれる。なお、27年度に申立人・募集人等に対して事情聴取（面談）を実施した件数は、174件（全体の73%）。(26年度は114件（全体の60%）) | うち、<br>審理期間<br>別内訳 | 1ヵ月未満       | 21          | 23 |
|  | 1ヵ月以上～3ヵ月未満        | 54          | 53          |    |
|  | 3ヵ月以上～6ヵ月未満        | 120         | 87          |    |
|  | 6ヵ月以上～1年未満         | 44          | 26          |    |
|  | 1年以上               | 0           | 0           |    |

<sup>11)</sup>第50回金融トラブル連絡調整協議会（2015年12月4日開催）資料「利用者からの信頼を向上させるための対応」参照

<sup>12)</sup>英国FOS（金融オンブズマンサービス Financial Ombudsman Service）では、苦情の原因が発生した期日が6年を経過したものは取り扱わないとしている

## (申立内容別内訳)

| 申立内容                  | 年度・申立件数 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |  | 合計 |
|-----------------------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|--|----|
|                       | 13年度    | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 |     |  |    |
| 契約取消もしくは契約無効請求        | 1       | 6    | 6    | 2    | 10   | 7    | 15   | 24   | 23   | 49   | 83   | 68   | 84   | 69   | 92   | 539 |  |    |
| 銀行等代理店販売における契約無効請求    | 0       | 0    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 5    | 31   | 41   | 37   | 17   | 5    | 8    | 9    | 155 |  |    |
| 給付金請求（入院・手術・障害等）      | 1       | 2    | 4    | 11   | 11   | 7    | 6    | 25   | 26   | 45   | 46   | 38   | 33   | 42   | 80   | 377 |  |    |
| 保険金請求（死亡・災害・高度障害等）    | 1       | 3    | 1    | 5    | 5    | 3    | 7    | 11   | 20   | 7    | 17   | 12   | 8    | 11   | 15   | 126 |  |    |
| 配当金（祝金）等請求（買増保険金・年金等） | 0       | 0    | 1    | 2    | 6    | 2    | 4    | 6    | 7    | 10   | 18   | 12   | 15   | 8    | 30   | 121 |  |    |
| 保全関係廻り及手続請求           | 1       | 2    | 0    | 2    | 3    | 2    | 4    | 7    | 8    | 10   | 31   | 43   | 27   | 31   | 46   | 217 |  |    |
| 収納関係廻り及手続請求           | 0       | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 2    | 1    | 2    | 5    | 10   | 2    | 7    | 5    | 7    | 43  |  |    |
| その他                   | 0       | 1    | 2    | 2    | 0    | 4    | 2    | 3    | 5    | 5    | 18   | 16   | 23   | 20   | 33   | 134 |  |    |

（出所：生命保険協会・生命保険相談所「相談所レポート」No. 92＜平成27年度版＞）

また、審理期間別の件数をみると、申立内容に応じた審理手続を行うため、年度によって傾向は異なるものの、直近は、手続きに1年以上要した案件はなく、迅速な審理に努めている状況が窺われ、簡易・迅速に解決する手段としての役割を發揮している。なお、1案件あたりの手続期間は、申立て受理後、裁定結果の通知に至るまで平均約5ヶ月である<sup>13</sup>。

また、図表4は、平成27年上期の金融ADR機関毎の紛争解決所要時間である。金融ADR機関毎に事案、申立件数、特色等が異なる点は留意が必要であるが、裁定審査会が必ずしも、迅速性の観点から劣っているものではないことが見て取れる。前述のとおり、裁定審査会において、部会増設や補佐弁護士制度の導入等の取組みを進めてきたことによるところが大きいと思われるが、引き続き、審理の迅速化を課題に掲げ、例えば、裁定審査会を運営する側の取組みのみならず、ADRの一方当事者である保険会社においても、答弁書等の更に迅速・正確な作成に努めるといった取組みを進めることも肝要であろう。

【図表4】金融ADR機関毎の紛争解決所要時間（平成27年4月～9月）

|                       | 1月未満 | 1月以上～<br>3月未満 | 3月以上～<br>6月未満 | 6月以上 | 計   |
|-----------------------|------|---------------|---------------|------|-----|
| 生命保険協会                | 10   | 33            | 43            | 23   | 109 |
| 全国銀行協会                | 0    | 22            | 34            | 30   | 86  |
| 信託協会                  | 0    | 1             | 0             | 0    | 1   |
| 日本損害保険協会              | 3    | 36            | 101           | 76   | 216 |
| 保険オンブズマン              | 0    | 3             | 5             | 1    | 9   |
| 日本少額短期保険協会            | 0    | 1             | 2             | 1    | 4   |
| 証券・金融商品あっせん<br>相談センター | 0    | 26            | 15            | 0    | 41  |
| 日本貸金業法協会              | 0    | 2             | 1             | 4    | 7   |

（平成27年12月4日「第50回金融トラブル連絡調整協議会」資料より作成）

<sup>13</sup>生命保険協会ホームページ参照 <http://www.seiho.or.jp/contact/adr/>

(5) 相談所における紛争解決手続きに係る改善取組み状況<sup>14</sup>

相談所では、より中立性・公平性、利便性等の高い業務運営を図ることを目指し、実効性のある手続きの確保、利用者の利便性・信頼感の向上のための取組みを行っている。例えば、生命保険相談所では、利用者からの相談・照会等への対応、苦情処理手続きを公正かつ適確に遂行するために、苦情受付や同手続を行う職員を対象に、金融商品取引法の関連諸規制や金融 ADR に関する知識、業務に役立つ知識等について定期的に研修会を実施している。また、生命保険相談所の利用者の率直な声（感想・意見・要望等）を苦情解決手続および紛争解決手続の運営見直し等に活かし、より中立性・公正性、利便性等の高い業務運営を図っていくことを目的に、平成24年4月より、申立人や保険会社を対象としたアンケート等に取り組んでいる。

平成27年度における利用者アンケートにおける主な設問への回答状況を見ると、①相談員の対応態度については、親切（丁寧）だった・どちらかと言えば親切（丁寧）だったとの肯定的な回答が8割弱となっており、また、②裁定審査会事務局職員のサポートについては、役に立った・どちらかと言えば役に立ったとの回答が半数を超える等、一定の評価を受けていることが分かる。他方で、③申立受理から結論が出るまでの所要期間や④裁定書の記載内容の分かりやすさについては、肯定的な回答が半数に届いておらず、その点は留意が必要であろう。

また更に、相談所では柔軟な解決に向けた運営見直しを行うべく、紛争解決手続きに関し、平成27年7月より、新たに以下の改善対応を行っており、今後その効果（結果）も検証されていくものと思われる。

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. 積極的な<br>事情聴取<br>(面談)の<br>実施 | ①全ての案件について事情聴取（面談）を案内<br>・申立人が事情聴取を希望しない場合以外は実施。事情聴取を希望しない場合でも、審理開始後に実施する場合があることを案内。<br>②本部・連絡所以外の場所で事情聴取できる環境の整備<br>・本部・連絡所への来訪が困難な高齢者・障害者等への対応として、タブレット端末を活用し、本部・連絡所以外の場所で事情聴取を実施できる環境を整備。 |
| 2. 幅広い和<br>解提案の実<br>施          | ③個別事情を反映・考慮した積極的な和解提案の実施<br>・ADRの趣旨を踏まえ、法令や約款に重きを置くことなく、積極的に事情聴取を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案を行っていく。  |
| 3. 和解事案<br>に対する認<br>識共有        | ④チェックリストの活用<br>・裁定審査会での事案審理の際に考慮すべき事項をとりまとめた「チェックリスト」を作成し、委員が同リストに基づき考慮すべき事項を確認することで、より柔軟な解決に向けた対応実施を図る。   |

(6) 小括

生命保険会社における苦情・紛争解決に向けた取り組みである生保ADRにおいては、

<sup>14</sup>生命保険協会・生命保険相談所「相談所リポート」No.91<平成26年度版>、No92<平成27年度版>

生命保険各社が支払適切性を再確認するための専門組織の設置、保険金・給付金の支払いに関する専門相談窓口の設置、社外弁護士等による支払い審査会制度の設置等に取り組んでいるなかで解決できなかった困難な事案が審査されていることもあり、他のADR機関との比較で和解率が相対的に低い旨が指摘されている。積極的な事情聴取によって、法令や約款に基づかない柔軟な解決の糸口となる個別事情の詳細把握に従来以上に注力することは和解率の一定の向上に寄与するものであろうし、また、和解件数の増加によって先例が集積され、今後、事案審理の際に考慮すべき事項（チェックリスト）がより充実することで、より幅広い和解提案につながっていくことが期待される。

また、平成25年に金融庁より公表された『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では、金融ADRの現状として、ADR機関は利用者保護に一定の役割を果たしていると評価するも、利用者の信頼性向上や納得感等の面からいくつかの運用上の課題も指摘されている。例えば、業界団体の事務局職員が紛争解決委員となることについて中立・公正性の観点から疑念が生じかねないとの指摘、苦情・紛争の分析結果の加入金融機関へのフィードバックが不十分との指摘、複数の金融業態が関係する事案の申立手続きがわかりにくいとの指摘等がある。また、これらの課題に対して、弁護士等との合議制や利用者アンケート・有識者による事後的な検証及び改善努力等により中立・公正性を担保する、苦情・紛争の分析結果の加入金融機関へのフィードバックを推進する、利用者に対しより一層丁寧な説明、関係機関の連携を強化する等の方向性も示されている。

相談所においては、これらの指摘や対応の方向性を踏まえ、既述のとおり多くの改善取り組みを進めているが、高齢社会が進展するわが国の情勢を踏まえれば、例えば、高齢者に該当するADR利用者の意見や課題に変化が生じていないか特段に注視し、適時の対応を行うことを通じて、保険契約者等のADR制度の期待・信頼を更に高めていくことができるのではないだろうか。

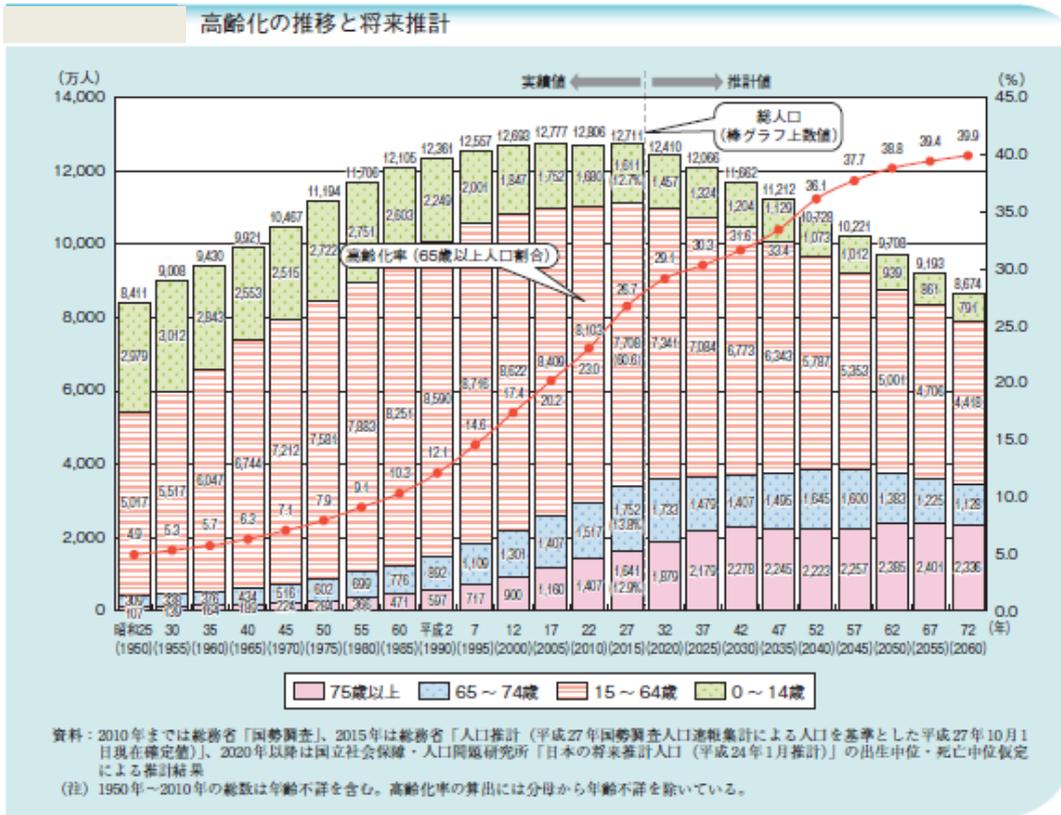
### Ⅲ. 高齢社会を踏まえた保険契約者等の権利保護に係るその他取組み（成年後見制度等）

#### （1）高齢社会の状況

生命保険会社において、保険金・給付金等の確実・迅速なお支払いは最も基本的かつ重要な機能である。また、生命保険商品は一般に契約期間が長期にわたることが多いことから、生命保険会社は、契約加入時から保険金等のお支払い時に至るご契約期間全体を通じて、万全のお客さまフォロー体制を整えていくことが重要となっている。

一方で、国内の社会構造・環境変化を見ると、我が国の総人口は、平成26年10月1日現在、1億2,708万人と、23年から4年連続の減少、65歳以上の高齢者人口は、過去最高の3,300万人（前年3,190万人）となり、総人口に占める割合（高齢化率）も26.0%（前年25.1%）と過去最高となっており、高齢社会が着実に進展していることがわかる。

【図表5】高齡化の推移と将来推計



(出所：平成28年度版高齡社会白書)

一般に、人は、高齡になるにつれ、「身体面」および「精神面」において老化に伴う体調の変化が生ずる。「身体面」の変化としては、筋肉・骨の脆弱化による運動機能の低下や視力・聴力の低下といった感覚機能の低下、「精神面」の変化としては、認知能力の低下をはじめとした知的機能の低下等があげられる。

こうした「高齡者の体調」、「家庭・生活環境の変化」を踏まえ、高齡者向けの適切なサービスを行っていくことは生命保険業においても大変重要な取組みであることから、生命保険協会は、平成25年6月に、高齡者の特性に配慮した会員各社の取組みをまとめた「超高齡社会における生命保険サービスについて～高齡者対応の向上～」を公表した<sup>15</sup>。また、平成26年10月に、会員各社が高齡者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等における適切な対応を行うための参考の用に供するため、「高齡者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を整備し、業界全体で高齡者向けのサービスを向上させる取組みを進めている。

例えば、「高齡者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」において、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさないようにすることは高齡者向けのサービス向上にもつながるものであるとして、好取組み事例（下表）を整理し、その一つとして、「f.（略）法定後見制度の活用に加え、指定代理請求人や推定相続人による手続等、受取人に

<sup>15</sup> <http://www.seiho.or.jp/info/news/2013/pdf/20130605.pdf>

代わる代理人等が請求・受取ができるように十分な手続き方法を整備する」ことを掲げている。

- a. 手続不能・長期化を未然に防止するための取組みにおける通知物の不達状況や電話の受信・発信状況等を活用し、契約者等との連絡先や生存の状況をフォローする。
- b. 請求に必要な書類等のわかりやすい説明を行い、受取人からの照会に適切に対応できる体制を整備する。
- c. 手続きに必要な書類の簡素化等、利便性向上の視点に立った対応を図る。
- d. 受取人と連絡不能となった場合に、可能な範囲で受取人の連絡先が特定できるような対応を実施する。
- e. 受取人の請求意思は確認できるが、受取人が請求書類へ自署することが困難な場合に、代筆等で手続きができる方法を整備する。
- f. 受取人の請求行為能力や請求意思能力等に問題があり、受取人が請求を行うことができない場合、法定後見制度の活用に加え、指定代理請求人や推定相続人による手続等、受取人に代わる代理人等が請求・受取ができるように十分な手続き方法を整備する。

## (2) 成年後見制度

### ①制度概要<sup>16</sup>

成年後見制度とは、認知症・知的障害・精神障害等の理由で本人の判断能力が不十分な場合に、指定された成年後見人が、本人に代わって財産管理・身上監護等を行う制度である。当該制度は、民法に基づく「法定後見制度」と民法の特別法である任意後見契約に関する法律に基づく「任意後見制度」に区分される。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や保険契約者等の権利保護、紛争等の未然防止に繋がるものと思われ、高齢社会の進展にともなう、制度の活用が更に広がっていくことが想定される。

### ア. 法定後見制度

法定後見制度は、本人の判断能力低下の度合い等本人の事情に応じて、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれている(図表6)。法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等(成年後見人・保佐人・補助人)が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約等の法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援することとなる。

<sup>16</sup> 法務省HP・成年後見制度～成年後見登記制度～ (<http://www.moj.go.jp/MINJI/minji17.html>)

【図表6】法定後見制度の概要

|                    | 後見                               | 保佐                                | 補助   |
|--------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| 対象となる方             | 判断能力が欠けているのが通常の状態の方              | 判断能力が著しく不十分な方                     | 判断能力が不十分な方   |
| 申立てをすることができる人      | 本人、配偶者、四親等内の親族、検察官、市町村長など（注1）    |                                   |  |
| 成年後見人等の同意が必要な行為    |                                  | 民法13条1項所定の行為（注2）（注3）（注4）          | 申立ての範囲内で家庭裁判所が審判で定める「特定の法律行為」（民法13条1項所定の行為の一部）（注1）（注2）（注4） |
| 取消しが可能な行為          | 日常生活に関する行為以外の行為                  | 同上（注2）（注3）（注4）                    | 同上（注2）（注4）   |
| 成年後見人等に与えられる代理権の範囲 | 財産に関するすべての法律行為                   | 申立ての範囲内で家庭裁判所が審判で定める「特定の法律行為」（注1） | 同左（注1）   |
| 制度を利用した場合の資格などの制限  | 医師、税理士等の資格や会社役員、公務員等の地位を失うなど（注5） | 医師、税理士等の資格や会社役員、公務員等の地位を失うなど      |  |

（出所：法務省ホームページ・成年後見制度～成年後見登記制度～）

（注1）本人以外の者の請求により、保佐人に代理権を与える審判をする場合、本人の同意が必要。補助開始の審判や補助人に同意権・代理権を与える審判をする場合も同様。

（注2）借金、訴訟行為、相続の承認・放棄、新築・改築・増築などの行為が挙げられている。

（注3）家庭裁判所の審判により、民法13条1項所定の行為以外についても、同意権・取消権の範囲とすることが可能。

（注4）日用品の購入など日常生活に関する行為は除外。

（注5）公職選挙法の改正により、選挙権の制限はなくなった。

#### イ. 任意後見制度

法定後見制度は本人の判断能力が不十分である場合が対象だが、任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合を想定して事前に備えておく仕組みである。具体的には、自らがあらかじめ選んだ代理人（以下「任意後見人」という）に財産管理等に関する事務について代理権を付与する契約（以下「任意後見契約」という）を公証人の作成する公正証書で結び、契約締結後に公証人の嘱託により法務局で登記が行われる。その後、本人の判断能力が低下した際には、任意後見人（任意後見受任者）や親族等が本人同意の下で家庭裁判所に対し「任意後見監督人」の選任の申立てを行い、家庭裁判所によって任意後見監督人が選任されることで、任意後見人が本人を代理して任意後見契約で決めた事務を行うこととなる<sup>17</sup>。

<sup>17</sup>平成26年における任意後見監督人選任の審判の申立件数は738件、任意後見契約締結の登記件数は9,791件であり、高齢化の進展状況や法定後見制度の状況に照らして、必ずしもその利用が進んではいないように思える。

## ②成年後見制度の利用状況と生命保険会社の取り組み<sup>18</sup>

成年後見制度の利用者数<sup>19</sup>は平成27年末時点で19.1万人、平成27年の成年後見関係事件（後見開始、補佐開始、補助開始、任意後見監督人選任事件）の申立て件数は合計で34,782件となっており、近年徐々に普及が進んでいる（図表7）。また、申立人と本人との関係について見ると、申立人は本人の子が最も多く（全体の約30%、10,445件）、次に市区町村長（約17%、5,993件）となっている。民法上、後見開始の審判の申立てができるのは、本人、配偶者、四親等内の親族、未成年後見人、未成年後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人又は検察官に限定されているが、市区町村長においても、老人福祉法等の法律によって、65歳以上の者・知的障害者・精神障害者について、その福祉を図るため特に必要があると認めるときは申立てをすることができることとされている。これは、成年後見の保護を必要とする者が放置されないようにとの社会的要請に基づき認められたものであり<sup>20</sup>、近年、市区町村長市区町村長の審判申立件数が遡増傾向にあることは、少子高齢化のみならず、日本の家族構成の変化（独居者の増加等）等、社会環境の大きな変化を受けた結果といえよう。

成年後見申立ての動機について見ると、預貯金等の管理・解約が最も多く（約2.9万件）、次に介護保険契約（施設入所等のため）（約1.2万件）となっているが、保険金受取を動機とする申立ても一定行われている（2,692件）。しかし、成年後見制度が必要と考えられるケースとして、例えば認知症患者数は、平成24年時点で約462万人・65歳以上高齢者の約7人に1人と推計されており<sup>21</sup>、正常と認知症との中間の状態の軽度認知障害（MCI: Mild Cognitive Impairment）と推計される約400万人と合わせて65歳以上高齢者の約4人に1人が認知症の人又はその予備群とも言われていることを踏まえると、制度が必要な人々に対し十分に普及している状況とは言いがたい<sup>22</sup>。

<sup>18</sup> 生命保険と成年後見制度に係る詳細な論考として、税所真也「生命保険の支払請求において成年後見制度の利用が果たす機能 -『成年後見の社会化』と『本人の権利擁護』の視点から-」（生命保険論集第194号）を参照。

<sup>19</sup> 後見開始、保佐開始又は補助開始の審判がされ、現に成年後見人等による支援を受けている成年被後見人、被保佐人及び被補助人並びに任意後見監督人選任の審判がされ、現に任意後見契約が効力を生じている本人をいう。

<sup>20</sup> 新井誠ほか「成年後見制度 法の理論と実務」

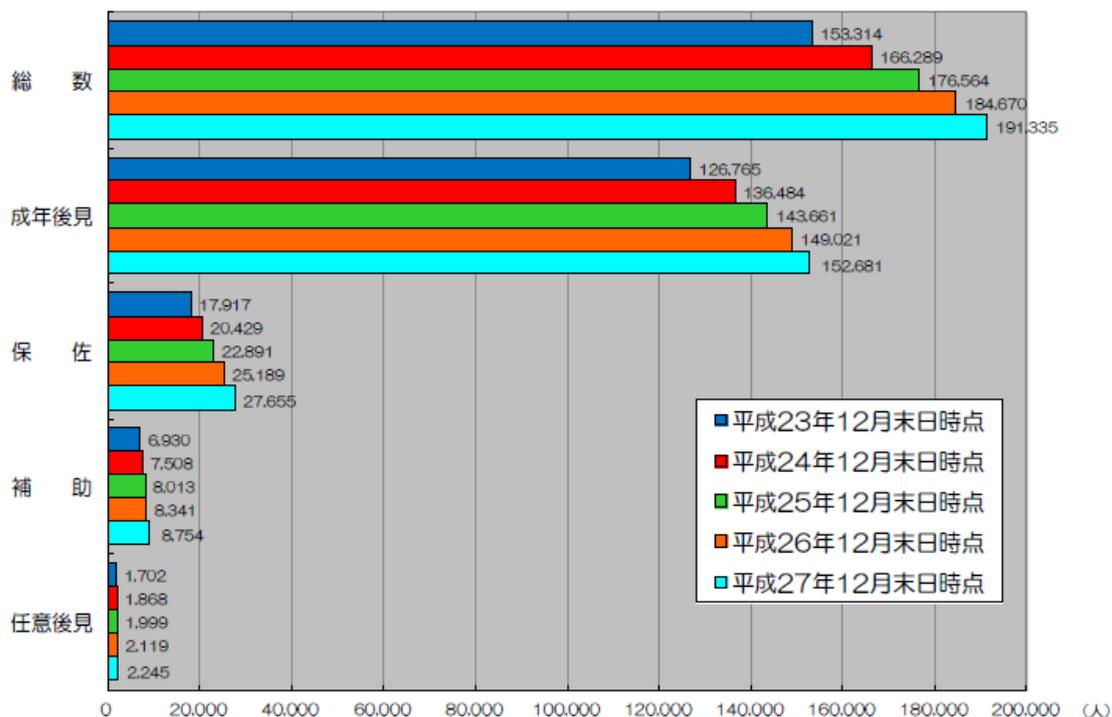
<sup>21</sup> 厚生労働省「認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～（新オレンジプラン）」

[http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12304500-Roukenkyoku-Ninchishougyakutai boushita isakusuishinshitsu/02\\_1.pdf](http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12304500-Roukenkyoku-Ninchishougyakutai boushita isakusuishinshitsu/02_1.pdf)

なお、2025（平成37）年には認知症の人は約700万人前後になり、65歳以上高齢者に対する割合は、現状の約7人に1人から約5人に1人に上昇する見込みといわれている。

<sup>22</sup> 成年後見制度の利用の促進に関する法律が本年4月に公布・5月より施行されている。法律では、成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進するとされている。

【図表 7】 成年後見制度の利用者数の推移



(出所: 最高裁判所事務総局家庭局「成年後見関係事件の概況－平成 27 年 1 月～12 月－」)

このような社会情勢のもと、一部の生命保険会社<sup>23</sup>では高齢社会の進行、未婚率の上昇等にとともに、保険金等の受取人が保険金等の請求手続きを行える状況にないケースが今後増加することが想定されることを踏まえ、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司法書士の紹介を取次ぐサービス「成年後見制度サポート」サービスの提供を開始している。具体的には、保険会社が公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート<sup>24</sup>と協定を結び、成年後見人選任や任意後見契約締結の手続きを支援する司法書士の紹介を希望される顧客に対し、リーガルサポートの紹介・取次を行い、リーガルサポートが司法書士を無料で紹介する仕組みである<sup>25</sup>。

本サービスの開始は、保険金等のお支払いという生命保険価値発揮のためにお客さまに対応いただかざるを得ない成年後見人の選定に係る審判申立て等の法的な手続きのハードルを低くし、よりスムーズに保険金等をご請求いただき、保険金等を有効にご活用いただける環境を整備するものと位置づけられる。

継続して、後見制度やその他関連制度等に関するお客さまへの情報提供や新たな取り組みの研究<sup>26</sup>、社内事務ルールの整備や必要な見直しを進めていく必要がある<sup>27</sup>。

<sup>23</sup> 例えば、第一生命保険は平成 25 年より当該取組みを開始している。

<sup>24</sup> 日本司法書士会連合会が中心となり成年後見制度等を普及させることを目的として平成 11 年 12 月に設立された団体。各都道府県に 1 支部（北海道は 4 支部）、合計 50 の支部を有し、約 6,600 名の司法書士会員により組織されている。

<sup>25</sup> 各弁護士会や税理士会等も成年後見に関する法律相談窓口を設けている。

<sup>26</sup> 成年後見制度の普及に関連し、信託業界においては後見制度支援信託が導入されている。また、市民後見制度の普及に向けた行政等の支援も積極的に展開されている。

### (3) 指定代理請求制度

任意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」がある。当該制度は、入院給付金や手術給付金、高度障害保険金等の請求権者である被保険者本人が、意思能力をなくし請求できない等の事情がある場合に、予め保険契約者等が指定した代理人（以下、「指定代理請求人」という）が被保険者本人に代わり請求を可能とする制度である<sup>28</sup>。当該制度は、通常、指定代理請求特約を付加することで指定代理請求人の設定を行うが、特約を付加することによる保険料の増減はない。また、関連して、ご契約者からの申込み（無料）により、被保険者・受取人・指定代理請求人等の方にも契約内容やお手続き・契約維持等に必要な情報をご案内することができる制度に取り組む保険会社もある。

指定代理請求人の範囲は各社で異なるが、現在、第一生命が取扱う指定代理請求特約（平成24年創設）の場合は以下のとおりである<sup>29</sup>。

- ①被保険者の戸籍上の配偶者・直系血族・3親等内の血族
- ②被保険者と同居し、または生計を一にしている3親等内の親族
- ③上記②以外で被保険者と同居し、または生計を一にしている者で会社が認めた者
- ④被保険者の財産管理を行っている者で会社が認めた者
- ⑤その他③、④と同等の事情があると会社が認めた者

当該制度は、被保険者本人が、意思能力をなくし請求できない等の事情がある場合の制度であることから、被保険者と保険金受取人が相違する契約で保険事故が生じた場合において、死亡保険金の請求を行う保険金受取人が意思能力を喪失する場面には対応しない点は留意が必要であるが、簡易な手続きで、被保険者が保険金等を請求できないときに備えることを可能とする制度として意義あるものと評価されよう。

## IV. まとめ

生命保険会社にとって、保険金・給付金等の確実・迅速なお支払いは最も基本的かつ重要な機能である。また、高齢化の進展やIT技術の一層の進歩等、社会情勢は刻々と変化することから、本論で紹介した金融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、生命保険会社・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。例えば、保険会社においては、保険金・給付金の支払いに関して、保険会社の説明・対応に納得いただけないお客様がある場合に、支払部門からの詳細説明、支払部門とは異なる部門の専属スタッフや社外弁護士による相談制度を実施するケースがある。このような取組みは、専門的・中立的な第三者から、保険金等の支払いに係る充実した情報提供を行うものであり、保険契約者等が持つ疑問や不満の解消に大きく寄与する取組みと考えられる。また、専門機関等との連携を通じて行う各種相談サービス提供の範囲を、保険金・給付金の支払い以外の場面にも拡張し、附帯サービスの一つと

<sup>27</sup> 例えば、後見人と後見監督人がある場合に後見監督人の同意が必要な手続きの明確化等。

<sup>28</sup> 平成11年以降、各社において代理請求特約が新設されている。また、順次、特約内容の改正が行われている。

<sup>29</sup> 主な特徴としては、「配偶者、直系血族、3親等内の血族については、『同居または同一生計』条件を満たしていなくても代理請求することが可能」、「身寄りがなく介護施設等に入っている場合でも、『財産管理契約』を結んでいる者等により代理請求することが可能」といった点が上げられる。

して、弁護士会や医療機関等の専門家の協力を得て、日常生活全般における一般的な法律・税務等に係る相談や参考情報の提供、健康や介護等に係わる相談サービスの導入等に拡大していくことが考えられる。付帯サービスの向上によって、保険契約者等が簡易に法律・税務等に係る専門情報を入手する、あるいは安価に専門機関に相談することができるのであれば、顧客満足の上昇のみならず、保険契約者等の権利保護や紛争の未然防止に資する取組みとなりうる。

更に、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があると思われるものとしてマイナンバー制度がある。マイナンバー制度は本年1月にスタートしたが、マイナンバー制度がわが国の社会インフラとして広く定着し、将来的に、社会保障・税分野といった公的分野に加え、生命保険事業をはじめとした民間事業の領域にもその利用範囲が拡大すれば、保険契約者等の利便性が一層高められる可能性がある。すなわち、適切な情報管理とお客さまの同意を前提に、マイナンバー制度を利用した官民（行政機関と保険会社との間で）の情報連携基盤が構築され、災害時はもとより平時においても行政が保有する最新の情報（安否情報や住所情報）等が保険会社においても利用できるようなになれば、例えば、「お客さまにとって必要な各種通知物について、住所異動等が生じていても迅速・確実にお届けできる」、「事務処理において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・確実に実施することができる」等のメリットが想定される。また、マイナンバー制度とその他のICT技術を組み合わせることで、保険契約者等の現況に応じて必要・役立つ情報を、行政や保険会社から、プッシュ型で適時に提供し電子的に事務手続きを進めることができるようなになれば、利便性は革新的に高まり、ひいては、紛争等の未然防止を押し進めることに繋がるであろう。

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る。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等、社会情勢の大きな変化を見通し、引き続き、保険契約者等の権利保護等に資する諸施策について取り組むことが期待される。

以 上