

損害保険実務からみた保険法 10 年 —「保険給付の履行期」と「人身傷害の請求権代位」について—

東京海上日動火災保険

森岡 圭

1. はじめに

保険法が制定されて 10 年が経過するが、同法が損害保険実務に与えた影響は少なくない。小職は自動車保険の保険金支払業務に 20 年間携わってきた実務家であるが、実務に特に大きな影響を与えた「保険給付の履行期」と「人身傷害の請求権代位」の 2 点について、新たな規定が実務にどのような影響を与えたかを振り返りつつ、実務家から見た今後の課題について考察を行いたい。

2. 保険給付の履行期

(1) 振り返り

本改定は、車両保険や人身傷害保険を中心に、ほぼすべての事案の保険金支払い実務に影響を与えた改定であり、その意味では最も苦勞の多かった改定である。

お客様に保険金請求書類をご案内するためのトークの実施やその記録の徹底といった実務フローの変更に加え、請求完了日の判断、履行期の適切な管理、履行期を経過した事案での遅延利息の支払いなど、保険法の施行を踏まえた新たな実務も生まれた。また、これらの実務を下支えするシステム改定も行っており、保険金支払いの実務フローやシステムが保険法の趣旨に沿って大きく変容を遂げたと言える。

加えて、一人ひとりの担当者が保険法の意義・目的を正しく理解することに加えて、個別の事案対応を想定したケーススタディの実施やマニュアル・QA 集の読み合わせなど、担当者の習熟度を向上させるための勉強会を全国の現場で実施したり、それぞれの事案対応が適切になされているかどうか全店横断で定期的なモニタリングを実施して事後検証を行うなど、保険法の趣旨を踏まえた事案対応が確実になされるよう、様々な取組みを継続して実施してきている。

こうした多くの対応・取組みを通じて第一線のロードが増えた部分はあるものの、その一方で、得られた効果の方がはるかに大きいというのが率直な実感とも言える。迅速かつ適正な保険金のお支払いがお客様の満足に繋がるという意識が、一連の取組みを通じてより一層向上し、組織全体に定着していったことで、お客様へのサービス品質の向上が図られたのではないかと考えている。

【令和元年度 日本保険学会全国大会】

シンポジウム「保険法 10 年の経験と今後の課題」

報告要旨：森岡 圭

(2) 今後の課題

上記の通り、保険会社は、適切な履行期管理に向けた取組みを重層的かつ継続的に実施しているが、履行期に対するお客様の関心は高いとはいえないのが実情である。通常の事案対応であれば、履行期が問題となることはまずない中、お客様のニーズ・関心と保険会社の取組みが必ずしもマッチをしていないのではないかとジレンマがあり、バランスのとり方を考えていく必要がある。

3. 人身傷害における請求権代位

(1) 振り返り

本改定は、2012年2月20日最高裁判決も含め、人身傷害保険の実務に大きな影響を与えた改定である。約款や実務の変遷は下表の通りであるが、従来は比例説に基づき求償を実施しており、本改定に伴い大幅な求償実務の変更が生じた。また、保険金支払いにおいては、人傷先行ケースと賠償先行ケースで被保険者の受領額に不均衡が生じるいわゆる「請求先後問題」が生じており、実務上は人傷先行を勧奨していたものの、お客様の分かりにくさや期待感とのギャップもあり、2012年2月の最高裁判決も踏まえ、同年10月の約款改定で請求先後問題の解消を図った。

	約款	支払実務	求償実務
2010年1月 (約款改定)	代位規定に差額説を明記	請求先後問題があり、実務上は人傷先行を勧奨	「損害額」の規定はないが、人傷基準差額説で運用(訴訟時は訴訟基準差額説)
2012年10月 (約款改定)	支払規定・代位規定に「損害額」読替規定を明記	請求先後問題の解消	運用上の整理と約款の規定を統合

(2) 今後の課題

上記のような約款改定等を経て、現在の人身傷害の支払実務・求償実務は概ね安定的に運用されているものと考えているが、今後の課題として、①人傷被保険者に対して賠償訴訟への誘導を行うべきではないか、②人傷の損害額基準を訴訟基準へ引き上げるべきではないか、③訴外解決においても損害額の読み替えを行うべきでないか、といった声も聞かれる。

しかし、これらの対応を行った場合、保険金支払額の増加に伴う保険料水準の上昇が懸念されるほか、これまで訴外で解決が図られてきた多くの人身事故が訴訟移行することに伴う社会コストの増加や社会インフラとしての保険会社の紛争処理機能の低下といった影響が想定される。そのため、いずれの対応もその是非を慎重に評価する必要があると考える。